

## **Policía Comunitaria: Su rol en la sociedad**



En una excelente nota escrita por Marina Lemle fechada el 27 /12 / 06 en este mismo medio daba cuenta que, ocho buenas prácticas policiales implementadas con éxito en la Región Metropolitana de São Paulo fueron galardonadas con el III Premio Policía Ciudadana, promovido por el Instituto Sou da Paz.

El premio está destinado a policías civiles, militares y técnico-científicos que hayan desarrollado acciones para

solucionar, de modo eficaz y dentro de la ley, problemas de seguridad pública.

El premio recibió 191 inscripciones de proyectos que, juntos, involucran 612 policías civiles y militares. El proyecto vencedor, con cerca de 2.500 votos, fue una renovación policial en Biritiba Mirim, que permitió mayor acercamiento con la comunidad.

La tendencia actual de las policías modernas es la de adoptar una combinación de estrategias que fomenten la integración, la prevención y la cooperación con diferentes sectores de la sociedad. Gracias a esta combinación, han surgido en diferentes países similares modalidades de Policías Comunitarias, que buscan a través del acercamiento con la ciudadanía un mejoramiento del modelo de seguridad ciudadana.

Fueron estudiosos norteamericanos quienes en la década de los años 80 del pasado siglo, coincidieron en afirmar que era necesaria la adopción de este nuevo modelo integral, por medio del cual sociedad y policía adecuadamente articulados identifiquen y busquen soluciones a los problemas que afectan la Seguridad Ciudadana. Este modelo se denominó Policía Comunitaria y se sigue denominando Policía Comunitaria.

Hoy en día el modelo de Policía Comunitaria ha alcanzado prestigio mundial y no se limita a los Estados Unidos, sino que ha traspasado las fronteras y culturas policiales trascendiendo realidades urbanas y rurales en los cinco continentes. Efectivamente, es posible encontrar programas de Policía Comunitaria en ciudades de Europa, en Londres, en Bruselas, en Noruega, Francia, España. En Asia, tanto en Tokio como en Kuala Lumpur y Japón. En Norteamérica, tanto en Nueva York como en San Diego, Orlando, New Jersey y Los Angeles. En Latinoamérica, en San Salvador, San José de Costa Rica, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador y Argentina.

Sin embargo cada una de ellas posee características distintas, veamos el motivo.

En todas las sociedades, la policía posee en mayor o menor medida, las características globales del universo social del que proviene y en el que se constituye.

Es por tal motivo que, el control, las formas de organización y el comportamiento de las fuerzas policiales tienden a diferenciarse en virtud de los distintos grados de cultura cívica que poseen las sociedades, en tanto que las características sociales y la idiosincrasia de cada lugar juegan también un rol preponderante.

De esta forma cada sociedad transmite a través de sus fuerzas de seguridad, rasgos definidos que tienden a representar de manera homogénea, la idiosincrasia del cuerpo social al cual pertenecen, definiendo posturas, modos de acción y de estilos que se tornan propias de cada sociedad.

La constitución de las fuerzas de seguridad con sus propios relieves culturales, no solo depende además de las circunstancias sociales de cada conglomerado, sino de las diferentes asignaciones de roles que desde el estado se designan a través de distintas formas de concebir la política.

Parecería ser que los roles de la policía en las repúblicas democráticas, son diametralmente opuestos a las funciones que desarrollan las fuerzas de seguridad en los países donde los ciudadanos no gozan de los beneficios de la democracia.

Desde esta perspectiva, las diferencias son notables en virtud de las funciones que se atribuye y los roles que se les adjudica a la policía en los distintos tipos de gobiernos. Así, en los estados con características totalitarias la función de la policía puede transformarse por completo.

En los gobiernos de este tipo, las actividades de servicio a la comunidad que son propia de las fuerzas de seguridad son abandonadas y reemplazadas por el accionar tendiente a sostener el régimen impuesto. Terminada la segunda guerra se pudo apreciar que las policías europeas (las italianas, francesas, inglesas, inclusive las alemanas) se adaptaron con cierta rapidez a sus tareas como servidores públicos, sabiendo interpretar las pautas legales que rigieron en la pos guerra, combatiendo el delito dentro de los códigos que les permitían actuar.

### **Reforma policial**

Vemos entonces que, las policías trabajan en función de métodos y problemas locales, por lo tanto, no se puede pensar que la extrapolación de sus procedimientos, actividades o soluciones foráneas, puedan solucionar nuestro propio problema de seguridad.

Tampoco encontraremos un modelo a adoptar para intentar una reforma radical de nuestros sistemas o modelos policiales, pues en su esencia cada policía es absolutamente diferente a otra, por lo tanto, es inútil buscar la excelencia policial a partir de la adopción de un modelo policial absolutamente diferente, que pareciera dar buenos resultados en algún país.

Sin dudas son necesarios los cambios en los diferentes sistemas policiales, pero sin perder su esencia tampoco la identidad de su sistema, deben ir ajustando sus mecanismos en forma permanente, o por lo menos debería ser una práctica generalizada, para poder hacer frente a situaciones o realidades dinámicas y cambiantes como lo es el delito.

### **Lo privado y lo público**

El modelo mundial de esquemas de poder ha sufrido cambios sustanciales y consecuentemente en las estructuras organizativas. Durante muchos años, tanto en el ámbito privado como el estatal en todas las organizaciones importantes la autoridad coincidía con el nivel jerárquico, dando lugar a estructuras rígidas que, esquematizadas, representaban una pirámide. Hoy particularmente en el campo privado, se procura avanzar de forma de organización basada en el poder a otra que tiene como centro de gravedad la responsabilidad. Es decir, de mecanismos rígidos de poder caracterizados por el ejercicio de mando y control, transitamos ahora a una organización basada en el saber, que exige que todo el mundo asuma la responsabilidad por objetivos, contribución y, de hecho también por conducta. Aparece así un nuevo sistema administrativo, directo, circular y flexible, en el cual los responsables del gerenciamiento están en el centro y no en la cúspide de la pirámide, en consecuencia, enfocan la dirección mirando hacia fuera y no desde arriba, rodeados por círculos de gestión denominados “círculos organizativos” Entre los argumentos a favor encontraremos algunos que resultan familiares desde el punto de vista de la conducción de organizaciones policiales.

Sin embargo este no es un proceso fácil que demuestre la adopción real y extendida, especialmente cuando hablemos de organizaciones de la administración pública o policiales.

Los tiempos de las empresas privadas, acelerados por las consecuencias de la globalización y una lucha impresionante por lograr una mayor competitividad, están provocando un ritmo veloz y variado de los cambios que, en ocasiones, de acuerdo a la justeza o no de su aplicación, las ha llevado al fracaso y hasta la quiebra.

Entendido esto sería catastrófico adoptar un sistema policial que hiciese colapsar el sistema de seguridad.

Es por ello necesario introducir una reforma policial dentro de un proceso de transición serio y despojado de urgencias y presiones políticas, propendiendo el mejor rendimiento de las funciones policíacas, en busca del reconocimiento de sus clientes que no son ni más ni menos que los ciudadanos.. El logro de la eficiencia en las tareas policíacas, es un proceso complejo que importa una gran cantidad de cambios y medidas.

### **El paradigma de la calidad en los servicios policiales**

Diversas teorías, filosóficas, religiones, políticas o experiencias concretas fueron a través del tiempo provocando lentas pero radicales transformaciones en el modo de pensar y actuar de la sociedad.

Cada cambio introdujo una pauta de comportamiento para la época específica, estableciendo sin buscarlo, un modelo rector de todas las conductas.

Estas pautas consensuadas (inconscientemente) por la comunidad son conocidas como Paradigma, modelo mental que ofrece una interpretación cierta sobre el mundo en que vivimos. De esta forma dentro del paradigma existen determinados problemas acordes al momento histórico y soluciones que permiten resolverlos. Sin embargo con el tiempo surgen situaciones imprevistas que no tienen respuesta y nuevos interrogantes que nadie puede responder. Es, en ese momento, cuando el paradigma comienza a quebrarse, se abre una brecha que deja a la sociedad vacía de conocimientos válidos para comprender y actuar.

Se produce entonces el momento del cambio y el modo de interpretar el mundo que cae al perder utilidad para afrontar el entorno, simplemente porque el pasado se transforma en un impedimento para el presente.

Romper el paradigma implica deshacernos de los prejuicios y buscar una respuesta que permita adaptarse al nuevo mundo sin negar las realidades experimentadas anteriormente, construyendo un nuevo modelo sobre los saberes anteriores reformulando las pautas de pensamiento.

Refiriéndonos al tema que hoy nos ocupa, profundar un nuevo concepto de calidad de servicios policiales reconoce un nuevo paradigma, cuya consecución implica diversas modificaciones.

El futuro de la Policía pasa seguramente por una policía comunitaria, por una policía comunitaria verdadera.

En este caso también es necesario buscar un sistema policial comunitario que responda a nuestra realidad e idiosincrasia, sin caer en el facilismo de copiar, de trasladar las soluciones de otros para problemas y realidades que, seguramente, no coinciden con las nuestras

La esencia de la policía comunitaria es tener funciones flexibles, innovadoras, que respondan y que se encarguen de los problemas identificados por la comunidad. Este alto nivel de flexibilidad y albedrío demanda que los funcionarios tengan un estructurado marco de trabajo dentro del cual administrar su tiempo y esfuerzo.

Fundamentalmente, este nuevo paradigma provocara un cambio profundo en la forma de concebir el desempeño policial, ubicando al ciudadano en el centro de su actividad.

Dicha premisa supone una policía con la comunidad, por supuesto; supone una policía que están bajo la definición de unos objetivos prioritarios realizados por la comunidad y no por la policía.

La Policía Comunitaria no es simplemente un proceso de prestación de servicios policiales, es una filosofía y un concepto desarrollado a partir de la manera en que la policía se relaciona con la comunidad y emprende su trabajo

La policía comunitaria toma como punto de partida las necesidades e intereses de la comunidad a la que presta sus servicios, dentro de su capacidad y los recursos que posee para:

Responder a las necesidades del cliente;

Brindar servicios en forma eficiente y efectiva;

Comprometerse;

Actuar con transparencia;

Planificar;

Establecer prioridades;

Cumplir objetivos;

Autodisciplinarse.

Al analizar estos conceptos podemos descubrir que la calidad de los servicios policíacos esta vinculada con el cliente, con el tipo de servicios que brinda, y con los aspectos tanto personales como organizacionales que se descubren en valores (transparencia) como en actitudes (compromiso, disciplina, planificación, priorización).

Consecuentemente, la única opción sensata para un servicio policial eficaz es trabajar en conjunto con la comunidad y sus estructuras para reducir el crimen y el desorden, con un modelo policial “de respuesta” como primer paso para el desarrollo hacia un cuerpo proactivo y de excelencia. La tradicional organización “reactiva” esta condenada a llegar siempre después, como una reacción posterior a los “hechos”. De ese modo, este tipo de organización muchas veces da falsas sensaciones de suficiencia, al encarar síntomas de la insatisfacción pública mediante declaraciones de nuevas prestaciones de servicios, promesas de mas personal y medios, creación de nuevas unidades que, mas allá de su real utilidad o necesidad, solo sirven para paliar momentáneamente un problema determinado, o superar una crisis.

La tendencia actual, y los modernos enfoques del nuevo modelo policial dan prioridad a las actividades preventivas frente a la criminalidad, en el entendimiento que lo que la sociedad necesita es que “no se produzcan los delitos o las infracciones a la ley”. Es así como en la mayoría de organizaciones policiales en el mundo, se van creando Unidades Especializadas de para ejecutar básicamente prevención proactiva del delito a través de la prevención situacional del mismo y de alguna manera también acciones de prevención social.

En este nuevo enfoque del trabajo policial, la “Prevención Situacional del Delito”, es el que presta mayor atención a la potencial víctima, el potencial delincuente y al entorno en el que se suscitan los hechos delictivos.

Desde esta perspectiva, el Policía sabe perfectamente que un hecho criminal se produce de acuerdo a lo que se denomina “La Cadena del Delito”, es decir cuando confluyen en el tiempo y lugar, el potencial delincuente, la víctima u objeto apropiado y el entorno presenta las mejores condiciones para que se materialice el delito.

En este último enfoque, es donde el Policía puede desarrollar una activa e intensa actividad para prevenir la conducta de los potenciales infractores, para advertir a la víctima o fomentar su propia auto-seguridad, y para trabajar en conjunto con la comunidad para modificar el entorno y hacer más dificultosa la acción delictiva. Este nuevo concepto de aplicación de tareas policíacas se verán beneficiados:

Los ciudadanos que:

Sienten que son tomados en cuenta;

Perciben que se respeta su tiempo, dinero, inteligencia;

Obtienen lo que necesitan;

Están convencidos que pueden confiar en la policía.

La policía que puede:

Trabajar en un ambiente que le permita crecer;

Sentirse parte de la comunidad con un proyecto común en el que pueden colaborar e influir;

Que son escuchados, comprendidos y valorados.

La institución policial:

Que logra clientes satisfechos con los servicios prestados;

Que tiene al personal motivado que busca mejorar cada día, optimizando los recursos con los que cuenta;

Conoce sus metas y es capaz de lograrlas;

Logra un conocimiento sostenido;

Aumenta su eficacia y eficiencia en sus funciones (productividad).

Y, en la medida que las sociedades se tornen mas complejas, también se harán mas complejas las labores policíacas, dado que el mantenimiento de la ley y el orden publico se hará mas difícil de lograr, por lo tanto los cambios en la institución deberán ser tan dinámicos como las nuevas formas de delito.

**Andrés Penachino**

*Fuentes:*

*La Experiencia de Policía Comunitaria de Trujillo*

*Seguridad Políticas de Estado de E. Solís y C Tejada (1999)*

*Tratado Sobre la Seguridad Publica de A. Pelacchi Año 2000*

*Integración y protagonismo de la policía con su sociedad Revista Security de*

*Andrés Penachino*

*Material de la Biblioteca del Programa Comunidades Seguras*