

POLICÍA

MUNICIPAL MADRID

octubre 2021



**COMUNIDADES LOCALES DE APRENDIZAJE CONTRA EL RACISMO,
LA XENOFOBIA Y LOS DISCURSOS DE ODIO**

Producto Final de la Comunidad Local de Aprendizaje de Madrid:

AGENTE DE ENLACE



Proyecto cofinanciado por el Programa
de Derechos, Igualdad y Ciudadanía
(2014-2020) de la Unión Europea
REC-AG-2018/REC-RRAC-HATE-AG-2018
GA 847508



La idea de esta figura surge como demanda detectada por las personas asistentes a las sesiones del Proyecto CLARA en la Comunidad Local de Aprendizaje (CLAP) de la Ciudad de Madrid.

La dimensión de la Ciudad y de su Servicio de Policía Municipal, que consta de 22 Unidades Integrales de Distrito (UIDs), más las diferentes unidades de especialización y con más de 6.000 efectivos, hace que sea necesario establecer protocolos de actuación que unifiquen la actuación policial en todas las unidades, para que la ciudadanía reciba la misma respuesta independientemente del distrito o unidad especializada en el que realice la demanda a la Policía Municipal de Madrid.

Además, se detectó la necesidad de establecer líneas de cooperación y coordinación con las diferentes entidades que tienen sus sedes en la Ciudad de Madrid que, aunque ya mantienen línea de colaboración con la Unidad de Gestión de la Diversidad a través de las diferentes Mesas Técnicas, en la mayoría de los casos no tienen relación o contacto con el servicio de policía del distrito en el que se encuentran sus sedes. A su vez los y las agentes de las UIDs en ocasiones desconocen los recursos disponibles, las actividades y el trabajo que están llevando a cabo las entidades en sus respectivos distritos.

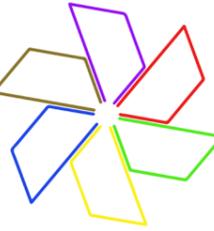
La alianza con las entidades se constituye como pieza clave en la detección precoz del conflicto, y su intervención coordinada con el servicio de Policía Municipal en los primeros estadios evita que evolucione hacia un foco enquistado de difícil solución y con mucha probabilidad de desembocar en incidentes violentos.

Por ello, durante las sesiones de la CLAP de Madrid, en la que participaron mandos de diferentes escalas, agentes de distrito y de unidades especializadas, además de personal civil perteneciente a entidades sociales de la ciudad de Madrid, se ha trabajado en elaborar esta guía como uno de los productos finales del proyecto y cuyo objetivo es definir y protocolar las funciones que debe cumplir la figura del “Agente de Enlace” en las UIDs de Policía Municipal de Madrid.

Cuando se debatió si sería mejor que esta función fuese realizada por una persona en concreto, se llegó a la conclusión que debían ser funciones de una sección o departamento de la propia UID. En caso de centralizarlo en una persona concreta se corre el riesgo de que la figura desaparezca en cuanto esa persona ascienda, cambie de unidad o sufra una ausencia prolongada en su puesto de trabajo.

Es por lo que esta figura podría encajar por sus características en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) por ser funciones propias de policía comunitaria, centradas en la protección de la seguridad humana¹, habiendo definido la CLAP las siguientes características y funciones para la figura del “Agente Enlace”.

¹ Resolución 66/290 de la Asamblea General de las Naciones Unidas: «la seguridad humana es un enfoque que ayuda a los Estados Miembros a determinar y superar las dificultades generalizadas e intersectoriales que afectan a la supervivencia, los medios de subsistencia y la dignidad de sus ciudadanos». En la resolución se exigen «respuestas centradas en las personas, exhaustivas, adaptadas a cada contexto y orientadas a la prevención que refuerzan la protección y el empoderamiento de todas las personas».



CARACTERÍSTICAS DE LA FIGURA DEL AGENTE DE ENLACE

Estar formado por personal voluntario

Además de la importancia de que el personal que realiza este tipo de funciones haya decidido voluntariamente integrar estas unidades o grupos de trabajo, en este caso es también indispensable que sean proactivos, tengan capacidad de realizar propuestas de mejora en sus distritos o barrios, que sin tener trascendencia a nivel municipal supongan una mejora en la convivencia del vecindario.

Es necesario que esas acciones de mejora sean respaldadas por los mandos intermedios y se puedan resolver en un corto espacio de tiempo, siempre menor de un mes desde la propuesta.



Tener habilidades sociales y profesionales

Es vital que estén en continuo contacto con las personas que pertenecen a la comunidad, tanto para obtener información relevante sobre problemáticas del barrio para poder darles solución, como para conocer mejor a las personas que integran el vecindario y sus necesidades. Por lo cual, debe estar formado por agentes que tengan las competencias necesarias para interactuar con el vecindario y las personas referentes en el mismo.

Se valorará positivamente el conocimiento de idiomas, herramientas de comunicación informáticas, lengua de signos, etc., además de contar con la colaboración de entidades sociales o servicios municipales que realicen estas funciones.



Disponer de formación específica

Para ello, y tras la exitosa metodología formativa desarrollada en el Proyecto CLARA a través de la CLAP, se propone continuar con la misma dinámica aprovechando las reuniones de coordinación con las UIDs y las unidades especializadas. Con el fin de que estas formaciones sean prolongadas en el tiempo, se realizarían en una sesión trimestral que permita a la vez que se recibe la formación, coordinar las acciones que se están desarrollando en los diferentes distritos. Todo ello con el fin de detraer lo menos posible los efectivos de las UIDs y unidades de especialización que participasen en la misma.

El conocimiento y puesta en común de casos y problemáticas que estén abordando desde los distritos contribuirá a proponer soluciones y del mismo modo servirán para adquirir conocimiento y experiencia al resto de participantes. Además se considera la necesidad de que haya diversidad entre las personas que imparten la formación (procedencias, orígenes...) que puedan contar sus experiencias vitales, no solo conceptos o lecciones magistrales, sino que la formación sea participativa e incluya trayectoria de atención como víctimas.

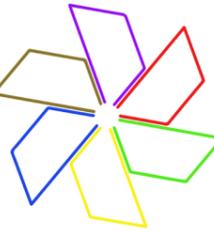
De este modo se contribuye a sensibilizar a los y las agentes y se crea clima de confianza con las entidades que operan en los diferentes distritos.

Para realizar este tipo de formaciones, en las que sería también necesaria la participación de las unidades especializadas correspondientes de Policía Municipal de Madrid (Unidad de Gestión de la Diversidad; Unidad de Protección Mayor, Mujer y Menor; Sección de Coordinación de Policía

Comunitaria; Oficinas de Atención al Ciudadano, técnicas y técnicos de diferentes departamentos del Ayuntamiento y por supuesto personas expertas en la materia, como pueden ser la Fiscalía de delitos de odio, universidades, entidades sociales, etc.

Así mismo se detectó la necesidad de formación en interculturalidad y conocimiento de la diversidad cultural del barrio o distrito donde se trabaje. Este tipo de formación se irá completando con el contacto fluido con las entidades y la diversidad del barrio, así como durante las visitas que se realicen a estas entidades, eventos organizados, lugares de culto...

Por otro lado se atestiguaron las necesidades de formación en tratamiento a las víctimas. Cuando hablamos de personas con discapacidad o personas con trastornos psicosociales, es necesario tener un conocimiento básico de como intervenir para evitar agravar su situación. Cuando hablamos de personas pertenecientes a otras culturas, el mayor conocimiento de su cultura va a contribuir a una resolución exitosa de la intervención policial.



Conocer el distrito, las entidades y los recursos del Ayuntamiento de Madrid

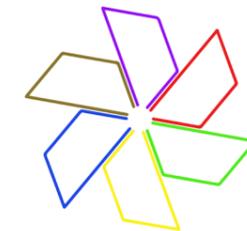
Para conocer la problemática del distrito, además de la información de los servicios policiales que operan en el lugar, es necesario mantener buena relación y coordinación con los agentes clave: colegios, asociaciones, servicios sociales, organismos públicos, etc. Esto permitirá poder desarrollar mapas de calor con aquellos puntos en los que se deben realizar operativos policiales específicos para prevenir o incluso erradicar conductas que estén poniendo en riesgo la seguridad humana.

En estos mapas es importante diferenciar los turnos de trabajo, franjas horarias, festividades y épocas del año. De este modo se podrán optimizar recursos mediante el patrullaje dirigido y se montará el dispositivo policial en los lugares y horas clave, pudiendo dedicarse a la atención de otros servicios durante el resto de la jornada.

Se podrán proponer líneas de actuación y acciones como por ejemplo “el día de las asociaciones del distrito” como espacio de encuentro e intercambio de experiencias, en el que podrán participar todas aquellas entidades del distrito que lo deseen, lo que permitirá conocerse entre sí a los diferentes actores del barrio y aumentar la cohesión social.



FUNCIONES DE LA FIGURA DEL AGENTE DE ENLACE



Coordinación con unidades especializadas

La coordinación con unidades especializadas es de vital importancia, para recibir formación, coordinar acciones y colaborar en la resolución de casos, realizar estadísticas conjuntas, etc.

Estas reuniones mensuales de coordinación se podrán realizar en las salas de relevos de las diferentes UIDs y especialización que participen o en el Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE), con una duración aproximada de dos horas.

Como se ha mencionado anteriormente, algunas de estas reuniones tendrán una doble función: la de coordinación, puesta en común de casos, problemáticas, etc, y la de formación, por lo que las reuniones trimestrales deberán incluir la formación. Podrán tener una duración aproximada de una jornada de seis horas y además de las salas mencionadas anteriormente incluso se podrían utilizar salas de formación de las diferentes entidades u organismos. De ese modo se conocerán mutuamente los espacios, el trabajo que se realiza y contribuiría a mejorar las relaciones con la comunidad.

Coordinación y comunicación fluida con las entidades

Es necesario establecer canales de comunicación bidireccionales y que estos sean efectivos. El que tengan que dejar nota para luego comunicar o realizar los contactos a través de centrales de comunicación dificulta y ralentiza los mensajes, además de la pérdida de tiempo que supone el intentar comunicar a través de las centrales de comunicación o notas con avisos.

Para facilitar la comunicación se creará una base de datos con el nombre de la entidad, el de la persona de contacto, el número de teléfono y una dirección de correo electrónico, que estará a disposición de las y los agentes que tengan asignada esta función.

Calendarización de las acciones a realizar

Para que la coordinación entre los diferentes “Agentes de Enlace” y las unidades especializadas sea real y efectiva, deberá tener una periodicidad mensual. Se deberá establecer un día, por ejemplo el primer miércoles de mes, o cualquiera que se determine, en el que deberán estar presentes los mandos responsables o las y los agentes asignados, salvo causa de fuerza mayor debidamente justificada.

A su vez las y los “Agentes de Enlace” deberán mantener contacto vía correo electrónico o telefónico al menos una vez al mes con las personas de referencia y una visita o reunión como mínimo trimestralmente. Además de todas aquellas que sean solicitadas por la entidad o persona referente en el distrito. En la primera visita a las entidades se informará de las funciones del “Agente de Enlace”, del modo de contactar y se solicitará el contacto de la persona que vaya a ser la representante de la entidad.

De todas las reuniones se levantará un acta de la reunión y anualmente se realizará un informe o memoria que deberá ser remitido a la unidad especializada que corresponda.



MATERIALES Y RECURSOS HUMANOS

- Un mando coordinador por unidad y agentes asignados a las funciones
- Teléfono móvil corporativo, cuyo número se facilitará a las personas de referencia
- Agenda de entidades con el listado de las entidades activas, con correos, datos, personas de contacto...
- Folleto explicativo de la función del agente de enlace y tarjetas de visita

DIFUSIÓN Y CONOCIMIENTO AL RESTO DE LA PLANTILLA

Para que la figura “Agente de Enlace” funcione, deberá darse a conocer en la formación reglada en el CIFSE, tanto en escala básica, ejecutiva y técnica, así como en los cursos de nuevo ingreso y ascenso.

Igualmente, el personal que realice estas funciones las explicará junto con la unidad especializada en los pases de lista de cada una de sus respectivas unidades de distrito, serán las y los agentes de la unidad especializada designados para tal efecto, los que aclararán las dudas relativas a procedimientos de denuncia y a la Instrucción Número 5/2017/UPN de Gestión Policial de la Diversidad.

Para mayor difusión y conocimiento se publicará en la Orden General del Cuerpo y se podrá crear una figura específica en Ayre para la figura del “Agente de Enlace”.

Este documento ha sido elaborado a partir de las opiniones y propuestas realizadas en las sesiones de trabajo de las personas que han participado en la Comunidad Local de Aprendizaje de la ciudad de Madrid.

Intendente Marta Fernández-Ulloa.
Oficial José Ramón González Inocencio.
Oficial Esther Paredes Acero.
Oficial Jerónimo Molina Aguilera.
Policía Víctor Manuel Hidalgo de León.
Policía Carolina Coldeira Fernández.



Proyecto cofinanciado por el Programa
de Derechos, Igualdad y Ciudadanía
(2014-2020) de la Unión Europea
REC-AG-2018/REC-RRAC-HATE-AG-2018
GA 847508