



**Término CRIMIPEDIA: Policía de proximidad  
(España)**

**AÑO 2021**

## **POLICÍA DE PROXIMIDAD (ESPAÑA)**

**DANIEL HERRERO CABERO**

### **RESUMEN**

El término policía de proximidad se orienta hacia una relación recíproca y participativa entre la Policía y la comunidad, un compromiso moral generado mediante un contacto permanente y diálogo continuo cuyo fin es la participación proactiva del ciudadano en su seguridad, impulsando la solución de los problemas prioritarios para la comunidad y fomentando su participación en la determinación y solución de esos problemas.

Son los propios ciudadanos los que exigen que los servicios policiales se alineen con sus necesidades y expectativas, y en ese objetivo de mejorar el servicio de calidad al ciudadano en los cuerpos policiales españoles se considera necesaria la información, la inteligencia policial y las nuevas herramientas que faciliten el acercamiento a la ciudadanía, existiendo un deber de adaptación a la sociedad y a sus vías de comunicación, destacando en la actualidad la potencialización de las redes sociales y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

## 1. INTRODUCCIÓN

La seguridad, en las últimas décadas, ha sufrido grandes cambios a través de las organizaciones policiales con la finalidad de conseguir su adaptación a los nuevos retos que surgen de los hechos delictivos, provocando, a su vez, cambios en la ejecución de los modelos policiales como son el modelo gubernativo, el modelo profesional y el modelo comunitario (Guillén, 2016).

El modelo gubernativo tiene gran auge en el siglo XX, caracterizado por un periodo de aumento de la importancia de la seguridad desde el enfoque político, extendiendo, de esta forma, su campo de actuación, y facilitando que la seguridad y la Policía fueran materias tomadas en cuenta en la discusión de los asuntos públicos (Guillén, 2016).

Es un modelo en el que se demanda mayor seguridad por parte de la ciudadanía, que se centra en ámbitos y problemáticas específicas, y que se localizan en espacios definidos, todo ello a causa de una mayor exigencia de interlocución con la Policía y de responsabilidad de sus actuaciones. Esto, a su vez, provoca que la seguridad sea gestionada de manera local y concreta, acercando las necesidades específicas de la población a la Policía (Guillén, 2016).

Asimismo, la ejecución de este modelo, y, por ende, del proceso de democratización del poder del Estado, se acompaña por un aumento de las acciones coactivas utilizando la fuerza, lo que supone “un progresivo intento de someter a la Policía a los controles normativos y jurisdiccionales habituales para los poderes públicos, circunstancia que tiene consecuencias en las organizaciones policiales” (Guillén, 2016, p.209).

A principios del siglo XX, surge en Estados Unidos el modelo profesional, siendo implementado por la Jefatura de la Policía de Berkeley y dirigido por August Vollmer, comenzando un proceso de profesionalización con el objetivo de elaborar una administración policial caracterizada por una notable autonomía de poder político y una entidad con gran prestigio social, dejando atrás la imagen deteriorada de una administración corrupta y partidista (Guillén, 2016). Este movimiento supuso un impulso reformador de la Policía que tendió a despolitizarse, mejorando sus procesos de selección y formativos e impulsando la ciencia en la Policía y la seguridad, lo que provocó una objetivación de la función policial, siendo profesionales los que tomaban decisiones en un contexto político concreto y en función de juicios profesionales. Todo ello también causó un gran distanciamiento social en el que la Policía se encontraba alejada tanto de las autoridades políticas como de la ciudadanía (Guillén, 2016).

A raíz de este distanciamiento, en los años setenta surge el modelo comunitario, suponiendo un intento por mejorar la posición social de la Policía y reorientando la actividad policial hacia la resolución de los problemas e intereses de los ciudadanos, siendo actores principales de la misma y generando una sensación de satisfacción entre la comunidad (Guillén, 2016).

Este modelo pretendía incrementar su eficacia y legitimación social, integrándose en el sistema del país, favoreciendo los contactos entre la Policía y la población, conociendo la opinión de la ciudadanía sobre la seguridad y promoviendo una actuación policial centrada en los problemas y la calidad de vida de las personas (Guillén, 2016).

Todas estas acciones suponen una gran democratización de la Policía, reduciendo la imagen negativa de la misma, como instrumento de poder,

relacionándola con un servicio público dedicado a la asistencia de la población (Guillén, 2016).

En este modelo es en el que se enmarca la Policía de proximidad, la cual también ha sido denominada Policía comunitaria, de barrio o de distrito, teniendo una orientación directa sobre la ciudadanía como actor clave en la seguridad pública.

## 2. DEFINICIÓN DE POLICÍA DE PROXIMIDAD

La definición del concepto de policía de proximidad es complicada, puesto que, como hemos dicho anteriormente, existe una variedad de terminologías del mismo concepto o similares en sus principios. En un principio, en el mundo anglosajón se le denominaba policía comunitaria (Estados Unidos y Canadá), sin embargo, otros países adoptaron la terminología de Policía de proximidad (Francia e Italia), mientras que en España se utilizan ambas en el mismo sentido (Guillén, 2015).

En segundo lugar, según Guillén (2015), no existe un modelo de Policía de proximidad que sea claro, puesto que en los diferentes países que lo llevan a cabo, no tienen un sentido ni un contenido unívocos, por el contrario, éstos refieren a prácticas con diferencias considerables.

Siguiendo a García (2013), considera a la Policía de proximidad como una Policía surgida ante “las necesidades ineludibles de lograr un mejor posicionamiento policial en la comunidad y de la necesidad de emprender innovaciones constantes frente a la creatividad mostrada por el delito” (p.53). Mientras que para Chinchilla (1999), el modelo de Policía de proximidad surge como respuesta al agotamiento del modelo tradicional profesional de Policía. Este modelo aparece en Estados Unidos, Canadá y Europa a partir de

los años ochenta, y en Latinoamérica en los años noventa, junto con otros procesos de reforma policial.

De acuerdo con Varela (2008), el objetivo fundamental del modelo de Policía de proximidad es el aumento de la calidad de vida de los ciudadanos y la comunidad vecinal. Para ello, la gestión de la actividad policial debe ser centrada en ofrecer protección a la comunidad y la sociedad frente al crimen y el desorden público, contemplando a la Policía como parte de la comunidad y apuntando hacia una convivencia pacífica de sus habitantes (pp. 17-18).

En la actualidad, desde los diferentes organismos policiales se procura implantar este enfoque más cercano hacia la comunidad, tomando como apoyo fundamental la participación del ciudadano para favorecer un clima social seguro y cívico. Es decir, se intenta dejar atrás la visión de los anteriores modelos y su tradicional separación entre los efectivos policiales y los ciudadanos, desprendiéndose de la imagen de “fuerza de ocupación externa” (Requena Hidalgo, 2013, p. 85).

En España, este modelo policial de proximidad es representado principalmente por los cuerpos de Policía Local debido a su estructura y funciones, ya que al tratarse de un cuerpo municipal se representa de una manera idónea en cercanía con el ciudadano, prestando atención a los problemas y conflictos más cotidianos de los habitantes del municipio (Llop, 2006). Sin embargo, las demandas cada día más exigentes de la población han provocado una ampliación de sus competencias y funciones, además de la exigencia de una mayor dedicación, profesionalidad y solución a los problemas ciudadanos a través de una actitud positiva y de mediación, valores que dejan atrás el estereotipo autoritario como cambio destacado en la transformación de la Policía Local.

Del mismo modo, a la vez que esta cercanía con el ciudadano exige un mayor nivel de calidad y eficacia, en esta transformación reside el deseo de otorgar de nuevo a la Policía la legitimidad necesaria por parte de los ciudadanos (Guillén, 2016; Martín Fernández, 1994).

### **3. COMPETENCIAS, CARACTERÍSTICAS Y ESTRATEGIAS**

La Policía de proximidad actúa en las variables que son tradicionalmente asociadas a las competencias de la Policía como, el control de la delincuencia y el orden público, así como la incorporación de otras competencias preocupadas por la sensación de inseguridad, la calidad de vida de la población o la cohesión y solidaridad social (Chinchilla, 1999).

Según Chinchilla (1999, p.3), la incorporación de competencias se realiza a través de los siguientes objetivos:

- Identificar problemas en la comunidad y propiciar soluciones sostenibles, particularmente sobre aquel tipo de problemas que se estime pueden incidir sobre la proliferación de hechos delictivos o de problemas de orden público.
- Mejorar la sensación de inseguridad en la población.
- Incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad con respecto a la intervención policial.
- Incorporar a los ciudadanos en la producción de seguridad, mediante su participación en diversas iniciativas que permitan prevenir más efectivamente la comisión de delitos.
- Mejorar el control social sobre la actuación policial.

En este tipo de práctica policial se observa una ampliación del mandato policial tradicional, no limitándose al mantenimiento del orden y la prevención y represión de la criminalidad, sino también la resolución de

problemas de la comunidad para la mejora de la calidad de vida de la población (Chinchilla, 1999).

Asimismo, la actitud institucional de la Policía de proximidad “exige un comportamiento proactivo más que reactivo, centrando sus esfuerzos en la resolución temprana de los problemas que puedan degenerar en conflicto social” (Chinchilla, 1999, p.4), preferiblemente a un nivel local, puesto que constituyen un espacio de análisis más cercano de los problemas de inseguridad y planificación de estrategias, promoviendo “el establecimiento de mecanismos de asociación y cooperación con las autoridades políticas, los servicios públicos y privados, los medios de comunicación y la comunidad en general” (Chinchilla, 1999, p.4). Por todo ello, la Policía comunitaria deja de ser un ente aislado, convirtiéndose en un ente dinamizador de iniciativas ciudadanas que trabajan en la prevención de la comisión de delitos y en la mejora del entorno inmediato (Chinchilla, 1999).

Estos cambios en la actitud de la Policía de proximidad respecto a la tradicional provocan, a su vez, cambios a nivel organizacional, operativo y de recursos humanos (Chinchilla, 1999)

- A nivel organizacional, se cambia la estructura predominantemente vertical para convertirse en una organización más horizontal, exigiendo, a su vez, de forma paralela, mayor grado de descentralización comunitaria con la finalidad de procurar un mayor acercamiento de la institución a la ciudadanía (Chinchilla, 1999).
- A nivel operacional, se producen cambios para adoptar una presencia más visible de la policía en las calles y un contacto más directo de ésta con la ciudadanía (Chinchilla, 1999).



- A nivel de recursos humanos, se prefiere a un policía que “se perfile más como un generalista que como un especialista, más como un comunicador que como un informante, más como un gestor social que como un agente del orden” (Chinchilla, 1999, p.5).

Algunas de las estrategias utilizadas por la Policía comunitaria, según Chinchilla (1999), son las siguientes:

- Diseño y ejecución de experiencias-piloto conjuntas en algunas zonas o barrios para analizar resultados.
- Obtención de información y análisis de las zonas sobre criminalidad, del sentimiento de inseguridad, de los medios utilizados por la ciudadanía contra el delito, del deterioro del entorno, de los grupos comunitarios existentes y sus recursos, donde se ejecutarán las prácticas policiales.
- Establecimiento de alianzas con las autoridades políticas locales, los organismos sociales existentes en la zona, el sector privado y terciario, los grupos comunitarios, entre otros, de forma que se puedan identificar holísticamente, los problemas, las prioridades y las acciones a ejecutar.
- Diseño de los esquemas de patrullaje alternativo y de programas preventivos.
- Intervención selectiva en los delitos, en función de los delitos más graves y frecuentes en la zona, a partir del estudio y análisis de la situación criminal del territorio de actuación.
- Evaluación periódica de las experiencias y sensaciones tanto de la Policía como de los habitantes.
- Divulgación y publicidad de los resultados de la intervención para demostrar la efectividad y mejorar la sensación de seguridad.
- Ampliación de las estrategias de otras zonas de intervención.

#### 4. LA POLICÍA DE PROXIMIDAD EN ESPAÑA

Este modelo de policía de proximidad en España tiene como principales objetivos según Vidales “la mejora de la sensación de inseguridad por parte de la población, el incremento de satisfacción con respecto a la intervención policial, mayor control social sobre la misma y la incorporación de los ciudadanos a la producción de seguridad” (Vidales, 2012, pp. 480-481).

Asimismo, Mariño (2002), establece como objetivos principales de la Policía de proximidad española el establecimiento de un modelo policial que ofrezca una respuesta a las demandas sociales de seguridad a través de una policía próxima e integrada, capaz de implementar una actuación eficaz, personalizada y de calidad que garantice de manera integral la reducción de los índices de inseguridad objetiva y subjetiva. Para Mariño (2002), las medidas adoptadas para la consecución de esos objetivos serían las siguientes:

- Potenciación de la presencia policial proactiva en los sectores de la ciudad.
- Desarrollo de programas de interrelación ciudadana, permitiendo un mejor conocimiento de la problemática y las necesidades del entorno.
- Implicación de la ciudadanía en la resolución de conflictos relacionados con su seguridad.
- Realización de campañas informativas a la ciudadanía para la mejora de su seguridad.
- Recogida de determinadas denuncias en el lugar de los hechos.
- Realización de trámites y diligencias complementarias.
- Transmisión de las respuestas adoptadas por la Organización de la demanda ciudadana.
- Transmisión de información básica de la tramitación documental en la Administración Policial.

- Dotación inmediata de respuesta a situaciones de emergencia ciudadana.

El nacimiento de la Policía de proximidad en España surge dentro del Cuerpo Nacional de Policía con el Plan de Presencia Policial en el año 1994 implementado por la Dirección General de Policía en 21 ciudades españolas con el propósito de acercar la práctica policial a la ciudadanía, cambiando el concepto del ente que obliga, meramente, al cumplimiento de las normas (Mariño, 2002).

Con esta aproximación a la práctica policial comunitaria, en el año 1997 se celebró el primer Seminario de Policía de Proximidad y las primeras Jornadas de Policía de Proximidad con el objetivo de compartir experiencias y resultados, permitiendo la expansión del Plan a todo el país, con la finalidad de ofrecer una respuesta eficaz a las principales demandas de los ciudadanos, aumentar su grado de satisfacción, adecuar los recursos y su optimización, así como la reducción de la delincuencia. La plasmación de este trabajo policial de proximidad se desarrolla con los grupos policiales de actividad integral denominados como MIPs (Mariño, 2002).

El MIP, según Mariño (2002), responde a las siglas de Módulo Integral de Proximidad, siendo la unidad básica policial desplegada en el ámbito espacial más cercano de la Policía, con autoridad y autonomía para el control formal de la seguridad. El MIP, se compone de un número de funcionarios que desarrollan su actividad en un territorio determinado, denominado “sector”, que a su vez está dividido en varios subsectores, en los cuales habrá un Policía Preventivo de Proximidad (PPP), un Policía Investigador de Proximidad y un Policía Técnicos de Proximidad.

Según Mariño (2002), los Policías Preventivos de Proximidad (PPP) se dividen, a su vez, en:

- PPP de motos, cuyas funciones principales son las de integración en la realidad social de su entorno; estableciéndose como un medio de enlace entre los ciudadanos y los cuerpos policiales; tener un amplio conocimiento de la realidad social de su zona asignada; interactuar con la ciudadanía con el fin de resolver los problemas de seguridad; realizar mediación con los diferentes colectivos ciudadanos, así como participar en las actividades de la comunidad en su zona asignada.
- PPP de Z-24, cuyas funciones las realiza a bordo de un vehículo policial, previniendo e investigando las infracciones del subsector, atendiendo auxilios humanitarios y ejerciendo de apoyo operativo en las diversas actuaciones de sus compañeros.
- PPP de Maxi Z, son equipos formados por tres o cuatro funcionarios en vehículo policial, desplazándose por todo el sector como servicio de apoyo a los compañeros.

Respecto al Policía Investigador de Proximidad es la persona que investiga la comisión de infracciones cometidas en el sector asignado, con el objetivo de esclarecer los hechos, identificación y detención de las personas autoras del delito (Mariño, 2002).

Para finalizar, la Policía Técnico de Proximidad se encarga de realizar una inspección ocular en el lugar de los hechos del delito, para la recogida de pruebas e indicios que puedan servir a las personas investigadoras en el esclarecimiento del delito (Mariño, 2002).

Esta evolución hacia la policía de proximidad en la concepción de sus funciones es derivada de la demanda permanente de la seguridad ciudadana, especialmente la seguridad subjetiva, que es aquella que resulta de los procesos mentales de la persona con respecto a su entorno, amenazas, riesgos o fortalezas que éste perciba o interprete, no necesariamente siendo peligros reales. Este tipo de seguridad es compleja a nivel de intervención, ya que la

sensación individual de protección o desprotección con respecto a los riesgos o amenazas que nos suceden en nuestra vida diaria es diferente en cada persona, pudiendo sentir subjetivamente un temor cuando el riesgo o peligro objetivo es prácticamente nulo (Medina, 2003).

De esta manera, los barrios de una población demandan constantemente la vigilancia y protección de diversas circunstancias amenazantes y la persecución y sanción de infracciones administrativas, delitos menores o actos desviados que crean malestar en la comunidad. En este sentido se enfoca la policía de proximidad, mediante una perspectiva mediadora y no tanto autoritaria, destinada a resolver los conflictos y problemas menores que surgen en el núcleo del barrio.

Para realizar estas funciones, el policía de proximidad se coordina en red con todo el resto de los organismos implicados, desde el Ayuntamiento del municipio, como servicios sociales, centros de asistencia, psicólogos, centros sanitarios u organizaciones sin ánimo de lucro, con el objetivo de trasladar los problemas hacia profesionales mejor capacitados para solucionarlos. Siguiendo a Torrente (1992): “La posibilidad de una policía capaz de asumir por sí sola el control de una sociedad es inimaginable. Lo puede hacer apoyándose en el resto de las instituciones sociales y asumiendo, en todo caso, una parte específica” (p. 290).

En este sentido, establece Torrente (2001, pp. 246-247), la necesidad del cumplimiento de tres rasgos esenciales en la Estrategia o Modelo de Policía Comunitario (MPC):

Primero, se estima necesario contar con la implicación y la ayuda de la población en el mantenimiento del orden público y la lucha contra los actos delictivos. Segundo, los cuerpos policiales deben asumir como función principal la prevención de la delincuencia. Tercero, fomentar un nuevo estilo

de trabajo más proactivo, informado, profesional, estudioso y menos reactivo. La policía comunitaria reinventa la Policía en cierto sentido.

En el ámbito español, la mayoría de las policías actuales se dirigen hacia este modelo de policía comunitario, destacando el proyecto implementado en el año 2000 por el Cuerpo Nacional de Policía tomando como líneas estratégicas la proximidad, la especialidad y la coordinación de la actividad policial (Rabot, 2004). Por su parte, en el entorno de las Policías Locales, las policías como Policía Municipal de Madrid, la Guardia Urbana o la Policía Foral se encuentran en un proceso de desarrollo e innovación de la gestión policial dirigida hacia la policía comunitaria y la inteligencia, así como otros cuerpos que optan por un enfoque de policía comunitaria mixto con la policía de base desplegada por el territorio a nivel de barrio como las Policías Locales de Fuenlabrada, Valladolid, Castellón, Aranjuez o Algete, entre otros (Herrera, 2020).

## **5. POLICIA DE PROXIMIDAD Y NUEVAS TECNOLOGIAS**

La importancia de las nuevas tecnologías y el I+D+i en las sociedades actuales y en las policías se consideran clave, no solo para poder hacer frente a la lucha contra la delincuencia, sino para mejorar a través de ellas la información o inteligencia policial mediante la innovación y la creatividad, así como la comunicación y el servicio al ciudadano a través del ofrecimiento de nuevos canales de comunicación directa y bidireccional que faciliten la proximidad y cercanía hacia el ciudadano (Iancu, 2016).

En este sentido, se debe empezar por definir qué se entiende por innovación y creatividad, ya que son dos conceptos íntimamente ligados pero diferentes, y para ello la mejor definición de innovación y creatividad quizás sea la de William Coyne (2007): “La creatividad es pensar en ideas nuevas y apropiadas, mientras que la innovación es la aplicación con éxito de las ideas

dentro de una organización. En otras palabras, la creatividad es el concepto y la innovación es el proceso”. En relación con la profesión policial, Jordán (2014) establece que la innovación es un proceso de cambio integral que afecta de manera sustancial a la filosofía, la formación policial, la organizacional y los medios técnicos de una policía, que suponen un aumento considerable de la efectividad en el cumplimiento de las funciones policiales.

Una de las tendencias principales de innovación en la actualidad de las Policías del siglo XXI es la adaptación a una policía guiada por la inteligencia mediante la implantación de las nuevas tecnologías como ayuda fundamental para la realización de los servicios, tanto a nivel de organización y planificación, como en el servicio de patrulla de los policías (Rábade et al., 2015).

Con el paso de los años, las actuaciones policiales basadas en la inteligencia han ido evolucionando para establecer todas las actuaciones policiales orientadas por el análisis inteligente de la información (Osse, 2007, p.103). En este sentido, influye de manera notoria la colaboración ciudadana y la información valiosa facilitada a los cuerpos policiales, de ahí la importancia de un buen trabajo policial comunitario.

Del mismo modo, en consonancia con este modelo de estrategia de innovación sobre inteligencia policial, se está desarrollando la denominada Inteligencia Sostenible de Proximidad (*ISP*), la cual se centra en la inteligencia comunitaria y de proximidad dentro de lo que se denomina las “*TLCAD*” (*Territorial, Local and Community Administration*) (Rábade et al., 2015). El objetivo principal sería “dar una respuesta eficiente a las demandas ciudadanas más cercanas, aunque en sinergia con el resto del sistema de inteligencia nacional” (Rábade et al., 2015, p.123).

En base a estos conocimientos en el ámbito español, en el año 2015 fue creado en Castellón un innovador programa policial denominado “*Proxpol*” en colaboración con la Universitat Jaume I, la Universidad de Miami, y la Universidad de Bangkok. Este proyecto de predicción y prevención del delito en la ciudad de Castellón supuso el establecimiento de estrategias y metodología necesarias para implementar un servicio público de seguridad basado en la calidad, centrándose en las demandas y necesidades específicas de los ciudadanos de la ciudad y fomentando el control social informal mediante la cooperación entre el ciudadano y el policía con el objetivo de poder reducir los problemas comunitarios y delincuenciales característicos en una determinada zona (Eurocop, 2015).

En esta línea de participación ciudadana e inteligencia policial, destaca la importancia del análisis del delito y de la Criminología ambiental en las policías modernas. Mientras que el análisis del hecho delictivo describe los patrones que ocurren en la realidad, la rama de la Criminología Ambiental propone explicaciones teóricas para su comprensión, centrándose en la dimensión y la distribución temporal y espacial de los hechos delictivos o antisociales (Brewer, 2010).

La geoprevención y los Sistemas de Información Geográfica (SIG) se encuentran integradas en la práctica de la Policías modernas de los cuerpos policiales españoles, donde la información recabada en las intervenciones policiales y otros ámbitos no solo deben manejarse como simples datos estadísticos, sino potenciando su visualización a través de mapas delincuenciales y de incidencias, realizando análisis geolocalizados y detallados sobre los aspectos comunitarios de la ciudad a través del “*crime mapping*” o mapas del delito y los *hot spot* o puntos calientes (Ruíz, 2012).

Estas herramientas policiales se encuentran actualmente en auge en los cuerpos policiales españoles de referencia, siguiendo las buenas prácticas



de las policías internacionales de Estados Unidos, Canadá e Inglaterra como referentes, facilitando el análisis en profundidad del enfoque territorial de los diferentes barrios de la ciudad para explicar el fenómeno delictivo e infractor, así como el diseño de estrategias de intervención especializadas que garanticen una mayor eficiencia policial y un mejor despliegue de policía comunitario basado en la inteligencia (Herrera, 2020).

## **6. POLICÍA, REDES SOCIALES E INFORMACIÓN**

Las Policías, en su aspecto de proximidad, se encuentran en un proceso de adaptación a las nuevas formas de comunicación de la sociedad, y en este aspecto, la utilización de las redes sociales por parte de los cuerpos policiales se consideran un medio potente para la prevención, la concienciación social y la obtención de información. A través de estos medios de comunicación se puede observar un gran cambio de estrategia policial, usándose actualmente esta comunicación bidireccional con los internautas mediante un estilo muy cercano y directo que genera confianza en el ciudadano y una proximidad policial.

El uso frecuente de las nuevas tecnologías y las redes sociales por parte de toda la sociedad hace que se convierta en un canal imprescindible de comunicación para las policías modernas y una nueva vía para comunicar, recibir información y prevenir actos delictivos, los cuales se encuentran cada vez más extendidos con las TIC.

Debido a ello, cada día son más los Cuerpos de Policía españoles que se unen a las redes sociales como canal de información a la ciudadanía, generando un trato más cercano y transparente hacia el ciudadano y una mejor imagen de los propios cuerpos, a la vez que sirve de fuente para acercar el trabajo de la policía local a la población, trabajo diario que en la mayoría de las ocasiones la gente desconoce.

En esta línea de innovación destaca la importancia de la figura del “*Community Manager*” dentro de las plantillas policiales, ofreciendo un canal de comunicación e información bidireccional con la ciudadanía, de forma que ésta pueda ser partícipe de la labor policial, forjando estrechos lazos de unión comunitarios entre ambas. Con la actual pandemia, estamos siendo víctimas de un continuo bombardeo normativo que requiere de un estudio minucioso y, por consiguiente, de una puesta en conocimiento de manera resumida e ilustrativa, donde las redes sociales, sin lugar a duda, es el medio más idóneo para alcanzar a más personas y resolver sus dudas.

Según la observación empírica de los perfiles policiales en redes sociales a nivel internacional (Andrés y García, 2019) se hace constatar que este nuevo estilo comunicativo se ha impuesto en casi todas las redes sociales de organismos policiales de todo el mundo y que ha influido positivamente en los altos números de seguidores, la difusión de información y contestación de demandas ciudadanas, así como en la buena valoración popular que muestran estos cuerpos policiales en los sondeos de opinión.

Siguiendo a Castillo (2016), en referencia al *benchmarking* en los cuerpos de seguridad españoles como Policía Nacional y Guardia Civil, se puede mencionar que sus cuentas en *Twitter* “se han convertido en arquetipo de éxito de redes sociales institucionales en España y en el extranjero”.

De la misma manera, cuerpos policiales en el ámbito autonómico o local pueden tomarse como referencia de buenas prácticas como son la Policía Foral de Navarra, Policía Municipal de Madrid o la Guardia Urbana, llegando éstos últimos incluso a crear una estrategia de comunicación próxima y accesible a la ciudadanía vía *WhatsApp* en uno de sus distritos como Policía de proximidad, logrando adquirir una comunicación fluida y en tiempo real con la ciudadanía, las asociaciones de vecinos y comerciantes implicados en el proyecto que ha servido para intercambiar información sobre el barrio entre

los vecinos y los cuerpos de seguridad a través de un canal de comunicación ágil y de su uso responsable (véase Nef, 2019).

Se trata por tanto de buscar nuevas alternativas para mantener el contacto “policía-ciudadano” y establecer un modelo comunitario, buscando la colaboración ciudadana y ofreciendo una nueva posibilidad de notificar información que pueda tener interés policial, o simplemente denunciar hechos de carácter delictivo ante las autoridades, generando nuevas vías de acercamiento y aproximación al ciudadano para responder a sus cuestiones policiales con calidad, empatía y proactividad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrés, R. R., & García, J. M. L. (2019). Aproximación al uso de las redes sociales por las fuerzas y cuerpos de seguridad en España en perspectiva internacional. *Index. comunicación: Revista científica en el ámbito de la Comunicación Aplicada*, 9 (1), 127-148.
- Brewer Jr, S. L. (2010). Book Review: Richard Wortley and Lorraine Mazerolle *Environmental Criminology and Crime Analysis*. Portland, OR: Willan, 2008. *Criminal Justice Policy Review*, 21 (3), 384-387.
- Castillo, G. P. (2016). Redes sociales institucionales de éxito: los casos de @policia y @guardiacivil en España. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (12), 85-109.
- Chinchilla L. M., (1999). Policía de Orientación Comunitaria “Una adecuada alianza entre policía y comunidad para revertir la inseguridad”. *Seminario “Diálogos sobre convivencia ciudadana”*. Banco Interamericano de Desarrollo, Santiago de Chile.

- Eurocop, S.S. (10 de octubre de 2015). La Cátedra Eurocop de la UJI y el Ayuntamiento de Castellón impulsan la investigación sobre prevención del delito. *Eurocop Security Systems*. Recuperado de: <https://www.eurocop.com/la-catedra-eurocop-de-la-uji-y-el-ayuntamiento-de-castellon-impulsan-la-investigacion-sobre-prevencion-del-delito/>
- García Gallegos, B., (2013). Seguridad ciudadana y policía comunitaria en contexto de cambio político y social. *Universitas*, XI (19), 49-72. Editorial Abya Yala. Universidad Politécnica Salesiana.
- Guillén Lasierra, F., (2015). *Modelos de Policía y seguridad* [Tesis de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona].
- Guillén Lasierra, F. (2016). Policía: modelos estrategias y reformas. De la policía gubernativa a la seguridad plural. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 6 (2), 205-234.
- Jordán, J. (2014). Una introducción al concepto de innovación militar. *Análisis GESI 6/2014*.
- Martín Fernández, M. (1994). La policía local ante una nueva cultura profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, (7), 165-178.
- Mariño Castro, M., (2002). La Policía de proximidad. *Revista de pensamento do Eixo Atlântico*, 3, 1-17.
- Medina, J. (2003). Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España. *Revista electrónica de ciencia penal y criminología*, 5 (3), 1-21.
- Nef, A. (9 de octubre de 2019). Vecinos de un barrio de Girona recuperan el control de sus calles. *El Mundo*. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/cataluna/2019/10/09/5d9da39c21efa03a098b45b6.html>

- Iancu, A. (2016). *Nuevas tecnologías, policía y prevención del delito*. Universitat Jaume I.
- Llop, J. B. (2006). *Sobre el modelo policial español y sus posibles reformas*. Fundación Alternativas.
- Osse, A. (2007). Entender la labor policial. *Amnistía Internacional*.
- Rábade, J. M., Gil, M. A., & Vaquero, M. J. (2015). Inteligencia sostenible de proximidad como ampliación de la Comunidad de Inteligencia. *Inteligencia y seguridad: Revista de análisis y prospectiva*, (17), 119-147.
- Rabot, A. (2004). Implantación y evaluación del modelo de policía de proximidad en España: balance y perspectivas. *Revista catalana de seguretat pública*, 14, 199-217.
- Requena Hidalgo, J. (2013). La proximitat policial a la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, entre el discurs i la realitat. *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 83-118.
- Rodríguez Herrera, M. (2020). Dinámicas, funciones y enfoques policiales [Material de clase]. Gestión de políticas de seguridad. Máster oficial en Análisis y Prevención del Crimen. Universidad Miguel Hernández.
- Ruiz García, A. (2012). *SIG, crimen y seguridad. Análisis, predicción y prevención del fenómeno criminal*. Universidad Complutense de Madrid.
- Torrente, D. (1992). Investigando a la Policía. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 289-300.
- Torrente, D. (2001). *Desviación y delito*. Alianza Editorial.
- Varela, F. (2008) Modelos Internacionales de Policía de Orientación Comunitaria. Subsecretaría de Carabineros, Ministerio de Defensa Nacional, Chile. Santiago de Chile.

Vidales Rodríguez, C. (2012). Seguridad ciudadana, políticas de seguridad y estrategias policiales. *Revista de Estudios Penales y Criminológicos*, XXXII, 469-502.