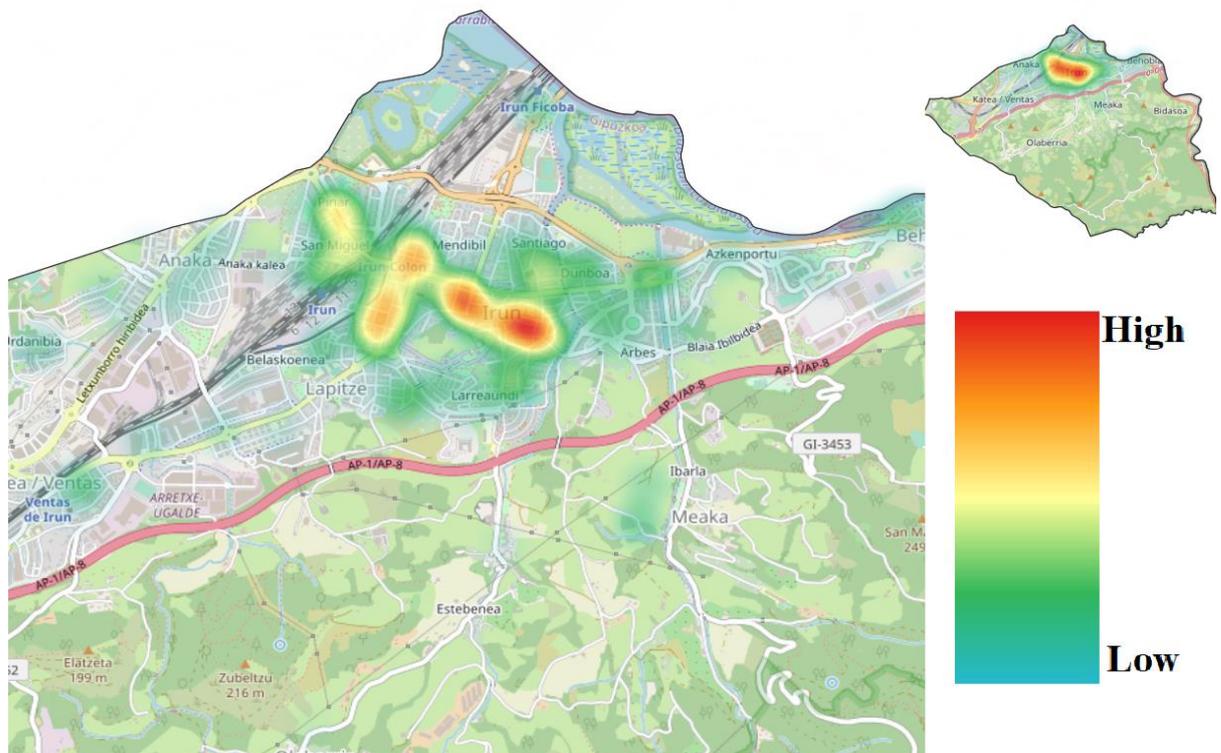


ANÁLISIS DE LOS CONFLICTOS DE CONVIVENCIA SOCIAL: UNA PERSPECTIVA DESDE LA CRIMINOLOGÍA AMBIENTAL Y LA ACCIÓN POLICIAL



Trabajo realizado por **RALUCA MACEC**
y dirigido por **CÉSAR SAN JUAN**

Resumen: Los continuos cambios que experimenta la sociedad en su evolución tienen impacto en la institución policial, viéndose necesarias importantes reformas e innovaciones en sus enfoques. Asimismo, la pequeña delincuencia y la conflictividad en la comunidad se vuelven temas centrales en las intervenciones policiales, por lo que se han de buscar nuevas maneras de gestionar y afrontar estas problemáticas, por ejemplo, la implementación de las estrategias de mediación en la Policía. Por otra parte, la Criminología Ambiental es una disciplina que analiza el contexto espacial de los delitos para la explicación de los mismos, y cuyos planteamientos dan lugar a teorías con gran respaldo empírico, como la aportada por Weisburd. Con estos conocimientos, el presente trabajo, contextualizado en la ciudad de Irún, analiza y reflexiona sobre los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos de dicha localidad. Además, se verifica el cumplimiento de la Ley de Weisburd y se presentan los resultados con mapas de calor, exponiendo los puntos calientes de la ciudad. Finalmente, se formulan unas propuestas de mejora a la Policía Local de Irún y unas conclusiones sobre la utilidad de la investigación en temas de prevención.

Palabras clave: Irún, Criminología Ambiental, mediación policial, Ley de Weisburd, nuevos modelos policiales, prevención.

Abstract: The ongoing changes that society experiences in its evolution have an impact on the police institution, so important reforms and innovations are needed in its policing. Furthermore, petty crime and community conflicts become the main topics in police interventions, so new methods of managing and dealing with these problems must be developed, for instance, the implementation of mediation in the Police. Environmental Criminology is a discipline that is focused on analyzing the particular environments of crimes in order to explain them, and whose approaches give rise to theories with great empirical support, such as the one provided by Weisburd. Being aware of the previous, the present work, based on the city of Irún, analyzes and reflects on the conflicts of social coexistence and uncivil behavior of that particular locality. In addition, this research validates the fulfillment of Weisburd's Law and the results obtained are presented with heat maps, exposing the city's hot spots. Finally, some improvement proposals are made to the Irún Local Police and some conclusions about the investigation's utility in prevention issues are reached.

Key Words: Irún, Environmental Criminology, police mediation, Weisburd's Law, new policing, prevention.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	- 5 -
1.1. ESTRUCTURA E INTERÉS DEL ESTUDIO	- 5 -
2. MARCO CONTEXTUAL.....	- 8 -
2.1. POLICÍA TRADICIONAL Y NUEVOS MODELOS POLICIALES.....	- 8 -
2.2. MODELOS POLICIALES ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA.....	- 13 -
2.2.1. POLICÍA COMUNITARIA O POLICÍA DE LA COMUNIDAD (COMMUNITY POLICING)	- 13 -
2.2.2. POLICÍA ORIENTADA A LOS PROBLEMAS (PROBLEM-ORIENTED POLICING)	- 18 -
2.2.3. POLICÍA GUIADA POR INTELIGENCIA (INTELLIGENCE-LED POLICING)	- 20 -
2.3. MEDIACIÓN: UNA ESTRATEGIA DE LOS NUEVOS ENFOQUES POLICIALES	- 23 -
2.4. TEORÍAS DE LA OPORTUNIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LA DELINCUENCIA	- 31 -
2.4.1. CRIMINOLOGÍA AMBIENTAL.....	- 31 -
2.4.2. APLICACIÓN DE LA EVIDENCIA EMPÍRICA EN LA POLICÍA: LEY DE WEISBURD	- 37 -

2.5.	CONTEXTO DEL ÁREA DE ESTUDIO: CIUDAD DE IRÚN.....	- 40 -
2.6.	OBJETIVOS.....	- 43 -
2.6.1.	OBJETIVOS GENERALES:	- 43 -
2.6.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	- 43 -
3.	MÉTODO	- 44 -
3.1.	CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO.....	- 47 -
3.2.	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS.....	- 49 -
3.2.1.	EUROCOP SECURITY SYSTEMS	- 49 -
3.2.2.	PROGRAMA QGIS	- 53 -
4.	RESULTADOS: CONFLICTOS DE CONVIVENCIA SOCIAL Y COMPORTAMIENTOS INCÍVICOS EN IRÚN	- 57 -
4.1.	ANÁLISIS DESCRIPTIVOS.....	- 57 -
4.2.	ANÁLISIS POR TIPO DE INTERVENCIÓN O MOTIVO (2019).....	- 67 -
4.2.1.	DISCUSIONES EN DOMICILIOS	- 67 -
4.2.2.	DISCUSIONES EN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO.....	- 70 -
4.2.3.	MOLESTIAS ENTRE PARTICULARES	- 72 -
4.2.4.	QUEJAS POR LOCAL DE JÓVENES	- 74 -
4.2.5.	MOLESTIAS / RUIDOS BARES	- 76 -

4.2.6.	MOLESTIAS POR OBRAS.....	- 78 -
4.2.7.	DISCUSIONES EN LA VÍA PÚBLICA	- 79 -
4.2.8.	MOLESTIAS POR ANIMAL.....	- 80 -
4.2.9.	MOLESTIAS.....	- 82 -
5.	VERIFICACIÓN DE LA LEY DE WEISBURD.....	- 86 -
5.1.	MAPAS POR TIPO DE INTERVENCIÓN O MOTIVO (2019)	- 91 -
5.1.1.	DISCUSIONES EN DOMICILIOS	- 91 -
5.1.2.	DISCUSIONES EN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO.....	- 91 -
5.1.3.	MOLESTIAS ENTRE PARTICULARES	- 92 -
5.1.4.	QUEJAS POR LOCAL DE JÓVENES	- 92 -
5.1.5.	MOLESTIAS / RUIDOS BARES	- 92 -
5.1.6.	MOLESTIAS POR OBRAS.....	- 92 -
5.1.7.	DISCUSIONES EN LA VÍA PÚBLICA	- 93 -
5.1.8.	MOLESTIAS POR ANIMAL.....	- 93 -
5.1.9.	MOLESTIAS.....	- 94 -
6.	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	- 94 -
7.	BIBLIOGRAFÍA	- 100 -
8.	INFORME EJECUTIVO	- 106 -

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ESTRUCTURA E INTERÉS DEL ESTUDIO

A pesar de los profundos cambios que se están dando en diversos ámbitos, la institución policial, dedicada al mantenimiento del orden y seguridad ciudadana, sigue rigiéndose mayoritariamente, por planteamientos y métodos tradicionales en la realización de sus funciones. Se trata de unas estrategias fuertemente basadas en el estricto cumplimiento de la Ley y su aplicación, intervenciones que se han demostrado totalmente obsoletas e ineficaces en tiempos actuales (Weisburd & Eck, 2004).

Por esta razón, se han desarrollado nuevos enfoques policiales, cada uno intentando contrarrestar las desventajas y debilidades encontradas en el modelo tradicional. Principalmente, en estas nuevas estrategias, se quieren orientar las actuaciones policiales más hacia la comunidad y sus miembros, esto es, entender que su colaboración y participación en las funciones policiales pueden ser esenciales para conseguir un servicio eficiente y equilibrado con las necesidades de las personas. De esta manera, el modelo comunitario busca reducir el distanciamiento entre los profesionales de la Policía y los miembros de la sociedad, consiguiendo un mayor contacto entre los mismos que permite, en definitiva, responder con eficacia a los problemas y prioridades de la ciudadanía (Guillén, 2016).

En la misma línea de ideas, la policía orientada a los problemas les otorga protagonismo a los miembros de la comunidad, ya que define como principal función y objetivo de las organizaciones policiales la identificación, análisis y resolución de los problemas de la ciudadanía (Goldstein, 1979). No obstante, no todos los enfoques policiales recientes desacreditan por completo el modelo tradicional, ya que por ejemplo, la policía guiada por inteligencia se basa en una estrategia característica del enfoque tradicional, esto es, el cumplimiento de la ley en la lucha contra la delincuencia, pero con mayor énfasis en el procesamiento de la información y de los datos obtenidos sobre delitos y seguridad.

Con consciencia de estos nuevos planteamientos de la policía, en el trabajo se defiende la mediación como una estrategia central en los nuevos enfoques policiales. Su

justificación se encuentra en las principales tareas policiales de hoy en día, es decir, la policía se centra en la resolución de la creciente “pequeña delincuencia”: conductas antisociales de los ciudadanos, incivismo y diversos conflictos que afectan la calidad de vida. El proceso de mediación permite la colaboración y participación activa de los ciudadanos en la gestión de la convivencia y resolución de sus problemas. Además, la implementación de una unidad de mediación policial puede traer resultados y consecuencias positivas, siendo una posible figura con gran acogida en la sociedad.

Por último, para la contextualización del presente proyecto de investigación se hace referencia a la Criminología Ambiental y su postulado de existencia de una fuerte vinculación entre la delincuencia y el lugar donde los delitos se producen, esto es, se resalta el valor del contexto y la oportunidad para cometer delitos (Weisburd & Telep, 2014). Asimismo, en relación a los conocimientos expuestos por esta disciplina, se explica la Ley de Weisburd que indica que aproximadamente, el 50% de los incidentes de delincuencia se concentran de forma estable entre el 4% y 5% de los segmentos de calle, variando mínimamente este porcentaje de un lugar a otro (San Juan, 2019; Andresen & Malleson, 2011; Melo, Matias & Andresen, 2015).

El modelo policial que nace de la aplicación de estos descubrimientos es el de zonas calientes, esto es, se defiende una policía centrada en el lugar del delito y no tanto en el infractor. Es una estrategia que se basa, con una perspectiva de prevención, en la destinación de los recursos y esfuerzos policiales a las áreas calientes detectadas en una ciudad, es decir, aquellas zonas que reúnen una tasa delictiva mayor. De esta manera, el objetivo de esta policía es la identificación de los posibles patrones delictivos, atendiendo en todo momento, a las dimensiones o factores espaciales y temporales de los delitos, y así, conseguir una reducción de la alta concentración de crímenes en los puntos calientes (Martínez & Pérez, 2009).

Teniendo en cuenta estos conocimientos, el presente proyecto de investigación se configura como una demanda presentada por la Policía Local de Irún durante la realización de las prácticas en dicha entidad. La parte empírica se divide en dos apartados, por un lado, un análisis cuantitativo detallado de los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos en la ciudad de Irún en el año 2019; se examinan también varias variables como el día de la semana o el horario en el que se

desarrollan las disputas. Y por otro, la verificación de la Ley de Weisburd en dicho municipio, pero atendiendo a la pequeña delincuencia y conflictividad en la ciudadanía, en lugar de la delincuencia tradicional. Además, se exponen las zonas calientes de la ciudad mediante mapas de calor realizados por intermedio de QGIS, un sistema de información geográfica.

Finalmente, en cuanto al interés social y científico del estudio, mediante esta investigación se quieren contrastar y analizar varias afirmaciones de la literatura científica. La primera hace referencia a un aumento de la pequeña delincuencia o conflictividad en la comunidad, siendo su tratamiento tarea central de las policías de hoy en día. Gracias al acceso a la base de datos (EuroCop) de la Policía Local de Irún se confirma esta realidad, en dicho contexto, y se sacan conclusiones respecto a los posibles beneficios de incorporar un departamento de mediación policial para confrontar y gestionar esta creciente problemática en las sociedades actuales. Asimismo, se pone a prueba la Ley de Weisburd, un planteamiento comprobado por varios autores y en distintos lugares del mundo, pero esta vez siendo el ámbito de estudio la ciudad de Irún. Un municipio que cuenta con una población de más 62.000 habitantes, y con una tasa delictiva estable y notablemente baja (48,61% en 2018). Así, mediante la ratificación de la teoría de Weisburd se refuerza una vez más el postulado expuesto en la evidencia empírica: la relación entre la delincuencia o conflictividad, independientemente de su naturaleza y gravedad, y su distribución espacial.

En conclusión, se considera que este trabajo alberga una especial importancia, tanto desde una perspectiva criminológica y de fundamentos teóricos como desde un aspecto práctico y de aplicación de conocimientos, sobre todo, para las instituciones y organismos de Irún. Esto se debe al carácter de la investigación, un estudio centrado en dicho municipio con unas claras conclusiones respecto a una mejor gestión de los recursos disponibles de la manera más eficaz en materia preventiva de los conflictos y de la delincuencia. Se trata de una primera aproximación que investiga en detalle la distribución espacial de la conflictividad en Irún, estableciendo unas bases a un ámbito de estudio poco explorado en la ciudad, pero con importantes implicaciones prácticas en la planificación y gestión de recursos e intervenciones en materia preventiva. Además, con los resultados obtenidos se proporcionan una serie de propuestas de mejora y de implementación en la institución policial local.

2. MARCO CONTEXTUAL

2.1. POLICÍA TRADICIONAL Y NUEVOS MODELOS POLICIALES

El mundo y las sociedades están en constante evolución, no es de extrañar los grandes cambios que se han dado en los últimos tiempos, sobre todo a partir del siglo XX, en varios ámbitos: económico, laboral, sanitario, social, etc. Estas innovaciones y transformaciones han llegado también a la institución policial, obligando a la Policía a reformar tanto sus funciones como sus estructuras para conseguir una mejor cabida y ajuste en la sociedad del siglo XX y XXI.

La creación de las organizaciones policiales ha estado estrechamente relacionada con dos sucesos: por un lado, la fundación y desarrollo del Estado como organización política y por otro, los procesos de urbanización que llevaron a la estructuración de la ciudad moderna, consecuencia directa de la industrialización (Guillén, 2015). Por ello, inicialmente en el siglo XIX, los cuerpos policiales se consolidaron, fundamentalmente, como agencias de seguridad y fueron pensados y creados para las sociedades industriales de dicha época. Montbrun (2002) señala que el modelo policial tradicional estaba basado en tres fundamentos:

- Realización de patrullaje de forma preventiva. El aumento del uso del automóvil trajo consecuencias en la institución policial y en su concepción sobre la seguridad pública, de manera que se consideraba que la presencia de más coches en la calle tenía como consecuencia una mayor disuasión policial.
- La preocupación de proporcionar una respuesta rápida a los avisos y llamadas de emergencia a la Policía. Por ello, los recursos se destinaban enteramente en la mejora de los coches, de los equipos de comunicación y otras tecnologías que permitían una respuesta eficaz y veloz a las solicitudes de la población.
- Una profunda y detallada investigación del delito, traducándose en un sofisticado aparato operativo, como laboratorios, bases de datos, fotografías...

Además, este modelo tradicional se caracteriza por dos cuestiones, por un lado, la aplicación de las tácticas de manera uniforme a todas las zonas y tipos de delincuente, y

por otro, su definición se basa en la idea de aplicar y cumplimentar la Ley de una forma rigurosa y estricta. Por ello, las estrategias o herramientas que emplea son las directamente provenientes de la autoridad que se le otorga al agente de la Ley. Unido a esto, Weisburd y Eck (2004) revisan las distintas investigaciones sobre la efectividad de la policía tradicional en la lucha contra la delincuencia, los disturbios y el miedo, en el contexto del surgimiento de nuevas prácticas o enfoques policiales. En este estudio, indican que tanto el nivel como la diversidad del enfoque clásico son bajos. En el primer caso, por aplicar las mismas medidas y actuaciones sin tener en cuenta ningún criterio, como la naturaleza del delito o la zona concreta, y en el segundo caso, por aplicar mayormente la ley sin atender a otras posibilidades.

Asimismo, estos autores enumeran varias actividades del modelo tradicional: patrullaje aleatorio por todas las zonas, incremento del número de las fuerzas policiales, inmediata respuesta a las llamadas y servicios, realización de arrestos como medida preventiva e intenso seguimiento de las investigaciones sobre el delito y la seguridad. Se puede observar que estas funciones de la Policía están fundamentalmente, centradas en el aumento de los medios o recursos disponibles y no en la mejora de la eficacia de la intervención policial para conseguir una reducción de la delincuencia o del desorden en la sociedad. Tampoco se centra en el impacto que estas actuaciones pueden llegar a tener en la seguridad pública y en la percepción de la ciudadanía sobre la misma.

Los modelos policiales clásicos entraron en una grave crisis institucional, viéndose obsoletos y por ello, obligados a reformular la institución. Han tenido que incorporar nuevas funciones, tácticas y estrategias para brindar a la ciudadanía un servicio acorde a sus cambiantes necesidades. A mediados de los años setenta es cuando empiezan a revisarse de forma crítica los fundamentos y pilares del modelo policial clásico y a proponerse nuevas alternativas. Guillén (2016) destaca algunos elementos claves que tuvo que adquirir la Policía tradicional con el avance de la comunidad: la obligación de conseguir un saber profesional y técnico, cierta autonomía e independencia con respecto al poder político, y una mayor aproximación y contacto con la ciudadanía, una característica de vital importancia al ser éstos los que legitiman todo su poder.

Asimismo, hacia los años setenta, un factor que impulsó la reforma e innovación de los modelos policiales fueron los primeros estudios e investigaciones que examinaban la

Policía y la eficacia preventiva de sus intervenciones. Por tanto, la creencia en la eficacia de un modelo policial basado principalmente, en la mera aplicación de la Ley como método de reducción de la delincuencia, empezó a tener grandes fisuras, siendo la causante de estas grietas la investigación empírica.

Un ejemplo son los experimentos que se realizaban del patrullaje policial a pie o en coche. Éstos concluyen que los ciudadanos se sentían mucho más seguros y protegidos con el primer tipo de patrullaje, aun si realmente, no había grandes cambios en el número de conductas delictivas. También se demostró que la policía depende, en gran medida, de la información facilitada por la población, siendo en definitiva, esencial la colaboración con la misma (Robles, 1999). Además, Weisburd y Eck (2004) explican que las tres características y estrategias del modelo clásico, destacadas con anterioridad, fueron estudiadas y tildadas como ineficaces. En conclusión, la evidencia empírica empezaba a resaltar progresivamente la poca utilidad y eficacia de las tácticas con base en el modelo de policía tradicional. No se conseguía encontrar beneficios o ventajas importantes a la hora de reducir el delito y lograr que la ciudadanía se sienta más segura. En definitiva, con estas investigaciones se reflejaba la necesidad de las instituciones policiales de buscar nuevas alternativas y estrategias.

Montbrun (2002) cita otra investigación llevada a cabo en 1989 en el *Atlantic Monthly Journal*, y que revelaba más inconvenientes de la policía tradicional. En el trabajo se señala que la actuación policial no se resume únicamente en la persecución de los grandes crímenes y en la encarcelación de los delincuentes más temidos, sino también, en el tratamiento de la “pequeña delincuencia”. Esto es, la Policía también ha de resolver los diversos conflictos de la comunidad, ya que afectan, en gran medida, a la calidad de vida de los ciudadanos. Hasta la fecha, dichos asuntos estaban fuera del régimen policial y totalmente ajenos a la Policía.

Por tanto, la Policía se ve obligada a promover nuevas modalidades de prestación de servicios a la comunidad, ya que tal como indica Guillén (2016), aunque la Policía está compuesta por profesionales que tienen el mejor conocimiento sobre las problemáticas de seguridad y las herramientas necesarias para hacerles frente, las decisiones que adoptan no dependen únicamente de ellos, sino que también, tienen que atender a las diversas inquietudes que presenta la ciudadanía y entender cuáles son las prioridades

que deben dirigir la acción policial. Al final, se trata de un servicio a disposición del ciudadano, y por ello, los miembros de la sociedad han de participar también en la toma de decisiones policiales. De esta manera, se crean mecanismos de contacto y relación entre la comunidad y la Policía.

En definitiva, la institución policial tuvo que realizar modificaciones en sus planteamientos y funcionamiento para evitar caer en una actitud de todo saber que les permitía actuar sin contar con la opinión de nadie más que la rigurosa aplicación de la Ley. Esta conducta únicamente reforzaba un mayor distanciamiento entre la ciudadanía y la Policía, olvidando, como indica Goldstein (1979) que la principal finalidad de la institución es solucionar los problemas de la comunidad, conformándose la organización policial como un medio y no un mero fin.

Además, la reflexión sobre la concepción de nuevos modelos policiales o nuevas maneras de entender el concepto de Policía también, vino de la mano por las crecientes tasas de delincuencia y por el aumento de la preocupación pública al respecto. Mediante las tradicionales funciones que desempeñaban las organizaciones policiales, centradas en el cumplimiento de la ley y la disposición de los infractores a los tribunales para ser juzgados, no era de ninguna manera suficiente ni sostenible hacer frente a la cantidad de crímenes producidos (Robles, 1999). Este argumento, se sumaba a las bases de la necesidad y obligatoriedad de desarrollar nuevos enfoques policiales.

Asimismo, la evolución y globalización tecnológica también tiene impacto en los modelos policiales y en la manera de afrontar los riesgos y peligros. Tal como indica Brotat (2014), existen “procesos incomprensibles de los que recibimos las consecuencias sin poder operar sobre las causas” (p. 137), haciendo clara referencia a los ciberdelitos o conductas delictivas por Internet. En este contexto, la Policía tradicional también tuvo que perfeccionar sus estrategias y técnicas hasta evolucionar en nuevos modelos policiales donde cuestiones como la percepción de seguridad o la seguridad subjetiva de la ciudadanía cobra mucha importancia. En definitiva, promover al máximo la ciencia y las investigaciones en el campo de la Policía y la seguridad, así como implementar conocimientos inter y multidisciplinares a sus intervenciones.

Todos estos cambios en el escenario de las sociedades del siglo XIX y XX provocaron destacables movimientos de reforma e innovación en las organizaciones

policiales, resumiéndose éstos en la consecución de tres objetivos principales: otorgar protagonismo a la ciudadanía, esto es, reorientar la actuación policial hacia la misma; el refinamiento de los instrumentos, técnicas y estrategias, en definitiva, una intensa profesionalización de la Policía; y por último, la progresiva introducción de tácticas que mejoren y optimicen su eficacia (Guillén, 2016). Tal como indican Cobler, Gallardo y Pérez i Montiel (2014), la Policía ha sido obligada a tomar iniciativas en el cambio de su filosofía para poder ajustarse y adaptarse a los nuevos tiempos de movimientos y cambios sociales continuos, así como a las nuevas exigencias y demandas de una ciudadanía más compleja, diversa y activa.

Finalmente, antes de pasar a la definición de algunos de los nuevos modelos policiales, resulta interesante destacar algunas características diferenciadoras entre la policía tradicional y los nuevos modelos policiales que Montburn (2002) indica en su artículo mediante una tabla. Para empezar, según este autor, la policía tradicional se considera reactiva por su forma de actuar, esto es, pasa a la acción únicamente cuando recibe un aviso o llamada por parte de los ciudadanos. Por tanto, es un modelo que trata las consecuencias del delito, pero sin hacer énfasis en sus causas. Una estrategia que no está del todo orientada a la prevención, ya que las tareas de prevención y control del delito resultan inexistentes o de poca notoriedad e impacto. No obstante, como sostiene Robles (1999), dentro del amplio marco de posibilidades de la prevención, también tiene cabida la aplicación y cumplimiento de la Ley, característica principal del modelo clásico, aunque no sea la manera más óptima de actuar. Asimismo, el enfoque tradicional establece una organización centralizada y de organización jerárquica o vertical, considerándose la policía una institución por encima de la comunidad y que no puede requerir de su participación o colaboración de ninguna manera. Tiene un perfil militarista que se explica por los tiempos en los que fue creado el concepto de Policía.

Por otro lado, los nuevos modelos policiales se caracterizan por ser proactivos, de manera que, el policía como profesional, estudia e investiga las distintas circunstancias que provocan el desorden, delincuencia o miedo al delito. Tras este proceso de análisis, y la interpretación y comprensión de la situación, traza un plan de soluciones a largo plazo que implica también la participación de otros actores, como otras instituciones o la propia comunidad. Esta nueva forma de actuar requiere de un profesional de la policía mucho más capaz y con habilidades en ámbitos que el policía tradicional

desconocía, como la resolución de conflictos. Además, en relación a las nuevas modalidades policiales, el autor del cuadro reseña que se otorga una mayor autonomía al policía a la hora de tomar decisiones, caracterizándose la institución por la descentralización decisional y funcional. En definitiva, los gobiernos locales o municipales refuerzan sus funciones y amplían sus actuaciones, volviéndose mucho más activos en el desarrollo de las diversas políticas de seguridad. Por último, un hecho diferenciable entre los dos tipos de modelos es la concepción de una policía que trabaja “por” la comunidad”, y otra policía que trabaja “con” la comunidad. Esta idea resume perfectamente la gran distinción en la definición de ambos modelos. Las nuevas tendencias reconocen y aceptan la posibilidad de que la comunidad tenga más conocimiento, en algunas ocasiones, de los problemas y también de la manera de resolverlos. Esta afirmación era impensable dentro de una policía tradicional.

2.2. MODELOS POLICIALES ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA

Hay muchos enfoques o modelos de policía que se han ido desarrollando y aplicando en los últimos años, sobre todo, a finales del siglo XX. Éstos han sido adoptados de manera amplia en la década de los setenta, ochenta y noventa por las fuerzas policiales de distintos lugares. No se van a citar y describir todas las estrategias policiales que se han llegado a definir, únicamente aquellas que se han considerado más relevantes y que están estrechamente relacionadas con la temática a tratar en este proyecto de investigación, esto es: la policía comunitaria, la policía orientada a los problemas y la policía guiada por inteligencia. Aunque hay que precisar que el motivo de citar éste último enfoque está basado más bien, en su reciente aparición y en su defensa de los planteamientos de la policía tradicional, a diferencia de las otras novedades policiales.

2.2.1. *POLICÍA COMUNITARIA O POLICÍA DE LA COMUNIDAD (COMMUNITY POLICING)*

Las primeras semillas del modelo policial comunitario, o también conocido con el nombre de “policía de proximidad” o “de barrio”, surgieron a finales del siglo XX, principios del XXI, concretamente, en los años setenta; y se desarrolló primero en EEUU e Inglaterra, y posteriormente, se expandió con rapidez a los países de Europa y el resto del mundo. Este modelo policial traía como novedad la completa reorientación

de la función policial hacia la ciudadanía, esto es, la Policía tenía que analizar y tener en cuenta los problemas e intereses que tuvieran los ciudadanos. De esta manera, se reducía el distanciamiento que había entre los profesionales de la Policía y los miembros de la sociedad, logrando un mayor contacto y proximidad que, en definitiva, permitía responder con eficacia a los problemas, prioridades y necesidades de la ciudadanía (Guillén, 2016).

No obstante, este acercamiento entre la Policía y la ciudadanía no solo incrementaba su eficacia, sino también su legitimación, disminuyendo de esta manera, las posibles protestas contra la institución por considerar sus actuaciones discriminatorias e injustas para determinados grupos étnicos. Por esta razón, se realizaron importantes reformas en las policías de todo el mundo, priorizándose el contacto entre la Policía y la ciudadanía para conocer la opinión de éstos y actuar en base a la misma; así, se conseguía solucionar los problemas y mejorar la calidad de vida de las personas. Como señala Rodríguez (2012), de este modo, los ciudadanos siguen las órdenes de la Policía porque las estiman como justas y razonables y legitiman sus decisiones e intervenciones.

En resumen, la aproximación a la ciudadanía era importante por dos razones principalmente: por un lado, para la consecución de una mayor legitimidad de la organización policial por parte de los ciudadanos, y por otro, para el logro de una mayor implicación, integración y consideración de las minorías étnicas, en muchas ocasiones, grupo de personas olvidados o tratados con poca empatía por la Policía (Guillén, 2015). Sin embargo, Medina (2011), destaca la contradicción e incoherencia que presenta sobre este tema el modelo comunitario. Las sociedades, no reúnen opiniones uniformes y para nada cohesionadas que se puedan transmitir con facilidad a la Policía para hacerles llegar sus necesidades, sino lo contrario, en una comunidad se agrupa variedad de intereses y perspectivas.

Siguiendo con la definición del enfoque, Tilley (2008) profundiza en una de las características del modelo comunitario, esto es, la importancia y el rol que juega la comunidad en las actuaciones y estrategias policiales. Señala, en varios puntos, que la ciudadanía está implicada en:

- Definir los problemas o las necesidades que la Policía ha de resolver y satisfacer.
- Constitución de diversas formas de vigilancia local.

- Analizar, junto a la policía, los problemas locales identificados.
- Buscar y establecer respuestas a los problemas definidos.
- Como participantes en la actuación policial, implementar respuestas a los problemas.
- Trabajar con la policía de forma conjunta para abordar los distintos problemas definidos por la comunidad.
- Informar o complementar el trabajo operativo de los agentes de la autoridad.

Este modelo quiere favorecer una formación o cultura de compromiso con la comunidad y la ciudadanía. Asimismo, este enfoque trabaja y construye la confianza, dado que se basa en el desempeño de unas actividades u operaciones que se pueden realizar precisamente, por la existencia de una confianza mutua entre la policía y el ciudadano. De esta manera, todo tipo de conflicto, vecinal, social, laboral, etc. entra dentro del ámbito de actuación policial y el objetivo es promover una convivencia de lo más pacífica posible entre los vecinos o ciudadanos. Por ello, las estrategias o tácticas que emplea la policía cambian y se ajustan a las necesidades y deseos de la comunidad.

En definitiva, y como bien indica Guillén (2016), el concepto y aplicación de la Policía comunitaria supone una importante democratización de la Policía. Durante este proceso, se crean programas y comités dirigidos por la ciudadanía para gestionar y resolver quejas contra las actuaciones policiales. Sin embargo, el autor también señala que esta tendencia comunitaria tiene que superar muchos retos y realizar modificaciones, dado que existen obstáculos en su implementación:

- La reforma tiene efecto únicamente, de forma superficial, no se consiguen cambios a nivel profundo porque no hay suficiente motivación y voluntad.
- Aunque la organización policial cambia en su estructura y funcionamiento, no ocurre lo mismo con los indicadores para valorar las intervenciones policiales, esto es, se evalúan unos elementos no acordes a las nuevas actuaciones.
- Se requieren unos adecuados recursos humanos para poder gestionar de forma óptima la voluntad de las comunidades. De lo contrario, las necesidades y problemas de los grupos minoritarios van a verse tapados por las del grupo mayoritario o mejor organizado.

En resumen, se pueden destacar los siguientes principios fundamentales de la policía comunitaria (Montburn, 2002; (Martínez & Pérez, 2009):

- Fuerte compromiso con la comunidad. Tiene como fundamento la participación e involucración de los ciudadanos en las funciones de la Policía, siendo ésta una herramienta a disposición de la sociedad, por ello, es imposible que se desarrollen de manera separada o aislada la Policía y la comunidad.
- Se trata de una policía descentralizada y personalizada, estas características son inevitables para un perfeccionamiento de las actuaciones policiales en la comunidad concreta. Deben tener un extenso y profundo conocimiento de la problemática de su ciudad. Asimismo, se trata de una policía que se ajusta a las características locales, y recurre a la creatividad de los ciudadanos para explorar nuevas formas de resolver los problemas.
- Proporciona soluciones proactivas a largo plazo. La resolución de conflictos y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía define y legitima la existencia de una policía comunitaria. Una característica de la policía comunitaria sería la exploración de novedosas ideas proactivas orientadas a resolver las incidencias antes de que siquiera sucedan, esto es, se centra en la prevención.
- Este modelo está fuertemente definido por la ética, legalidad, responsabilidad y confianza, de manera que se crea un contrato no escrito entre la comunidad y la policía, con base en una interacción constante y respeto mutuo.
- Aumento de las funciones y tareas policiales. El modelo tradicional de policía se restringía en la realización de limitadas actividades, sin embargo, en el modelo comunitario, se le añaden múltiples tareas más; por ejemplo, la mediación o la organización de la comunidad para la prevención del delito. En esta línea, parece de vital importancia una buena y profunda formación, ya que se requerirán de unos conocimientos de otra índole y más extensos
- Este modelo implica un profundo cambio interno tanto de la organización de la Policía como de las modalidades de actuación de toda la institución. Se quiere conseguir unas organizaciones policiales flexibles con una alta capacidad de adaptación al cambio. Asimismo, se necesita unos grupos plenamente operativos que fomenten el contacto con la ciudadanía.
- La respuesta a los problemas que presenta la comunidad se prioriza frente a la aplicación y cumplimiento estricto de la Ley.

No obstante, hay que remarcar que no existe un único modelo de policía comunitaria, ya que hay variedad de definiciones y explicaciones de este enfoque, así como diversas actividades y estrategias que se le atribuyen. Por esta razón, puede haber confusiones, malentendidos y muchas ambigüedades sobre qué es y qué constituye este modelo policial. Definitivamente, se trata de una Policía en plena evolución y constante mejora. Sin embargo, no es erróneo afirmar, y como sostiene Gallegos (2013), esta innovación se ha originado por las claras necesidades de conseguir un mejor posicionamiento policial en la sociedad, además de necesitar nuevas respuestas frente a la creciente creatividad encontrada en la delincuencia y los delitos.

No cabe duda que la comunicación entre la Policía y la ciudadanía es esencial y elemento central en este modelo policial. Por ello, se debe fomentar y facilitar la máxima empatía y comunicación con las personas y no solo, también una estrecha colaboración y conexión con otras instituciones y organismos. Asimismo, en tiempos actuales, la proximidad y contacto entre la ciudadanía y la Policía no se debe resumir únicamente en la calle, sino también a través de plataformas tecnológicas de comunicación vía Internet. Esto se debe a la rápida innovación de la tecnología que permite que las personas se informen, comuniquen, relacionen, etc. de manera virtual. Cuestión que claramente, obliga a la Policía a añadir e incorporar nuevos instrumentos de comunicación con los ciudadanos, aprovechando de esta manera, el potencial que ofrecen las tecnologías modernas.

En suma, se tiene que perder la concepción tradicional de la Policía, como institución alejada y por encima de la ciudadanía, con un equipo de profesionales concreto y con características y funciones preestablecidas e inmutables. Como señala Guillén (2016), han empezado a formar parte del mundo policial y de esta institución nuevos cuerpos auxiliares o policías de segunda categoría. Se trata de personas que sin recibir la etiqueta y función de un policía, llega a actuar en ámbitos propios de dichos profesionales, por ejemplo, los agentes cívicos. Otro ejemplo serían los agentes mediadores, esto es, personal formado en la resolución de conflictos.

En conclusión, el enfoque comunitario se distancia considerablemente del modelo de Policía tradicional, no obstante, hay que concluir que aunque se considere este modelo como toda una transformación policial con una determinada estructura, principios y

funcionamiento, se puede tratar este enfoque como una añadidura o algo adicional al programa específico de cada departamento policial (Martínez & Pérez, 2009).

2.2.2. POLICÍA ORIENTADA A LOS PROBLEMAS (PROBLEM-ORIENTED POLICING)

Goldstein (1979) es el constructor y promotor de la policía orientada a los problemas (POP), y en relación a este modelo, explica que esta estrategia plantea una institución policial que no debe limitarse a un riguroso cumplimiento de la ley, sino que su foco de atención, debería ser la identificación, análisis y resolución de los problemas de la ciudadanía. Asimismo, propone este nuevo enfoque policial por el déficit que en los años setenta consideraba que tenía la Policía. Mediante el ejemplo del autobús describe a la perfección la situación de dicha época: se trata de un bus que no pasa por todas las paradas a recoger pasajeros, incumpliendo los horarios de la empresa y dejando de prestar el servicio que promete y justifica todo su funcionamiento y existencia. Como consecuencia, un servicio público con dichas características pierde todo el interés y apoyo de la comunidad, porque en ningún momento atiende a los problemas de los ciudadanos. Aplicado a la institución policial, el autor destaca que ésta únicamente se ha limitado a la aplicación y estricto cumplimiento de la ley, olvidando por completo las problemáticas o preocupaciones de la población.

De esta manera, y como sostiene Guillén (2015), el surgimiento del POP se basa en la poca preocupación y autoevaluación de la Policía de si sus intervenciones y actuaciones mejoran la calidad de vida de las personas, esto es, si resuelven los problemas y necesidades que presentan y si en definitiva, hacen su vida más segura objetiva y subjetivamente. Basándose en la ideología y explicación de Goldstein, Martínez y Pérez (2009) enumeran los siguientes componentes como esenciales y claves en la definición del modelo policial orientado a los problemas:

- Reconocer e identificar los problemas que afectan a la comunidad, tanto los delitos como los desórdenes o disturbios.
- Valoración y exposición detallada del problema encontrado.
- Búsqueda de soluciones y respuestas que tengan efectos a largo plazo.
- Libertad de los agentes a la hora de tomar las decisiones y seleccionar las soluciones para los problemas.

- Evaluación minuciosa de los resultados y efectos de la respuesta implementada.

La metodología, fases y pasos que se tienen que seguir en el trabajo policial orientado a la resolución de problemas son explicados por Clarke y Eck (2003). Éstos explican que el primer paso del modelo es recabar toda la información y conocimiento posibles sobre los problemas de la ciudadanía. Por ello, es necesaria una actitud cooperativa y colaboradora tanto con la comunidad como con otras instituciones o agencias gubernamentales, para conseguir llegar realmente, a las causas subyacentes de los problemas. Una vez identificado el problema, el segundo paso sería el profundo y detallado análisis de la información recopilada. Durante este proceso de búsqueda de una solución al problema concreto, la Policía ha de realizarse muchas preguntas sobre qué factores son los que propician un ámbito adecuado para el desarrollo del incidente o problemática y también cuestionar la eficacia de cualquiera de las intervenciones propuestas (Goldstein, 1979).

Por último, una vez encontrada la respuesta más eficaz al problema, se aplica, pero no se acaba ahí la actuación policial, sino también es fundamental la evaluación de la eficacia de dicha solución. Si no se elimina o al menos, disminuye el problema, se tiene que volver al inicio del proceso y formular nuevas respuestas. Esta metodología, dentro del modelo POP, se conoce por el acrónimo S.A.R.A, formando cada inicial una palabra en inglés que corresponde a: *Scanning, Analysis, Response* y *Assesment*, esto es, exploración del problema, análisis, implementación de una respuesta y evaluación de su eficacia (Martínez & Pérez, 2009; Medina, 2011; Vozmediano & San Juan, 2010). En esta línea, la base y fundamento del POP es que cada problema puede comprender circunstancias y factores distintos, unas características especializadas y personalizadas al caso concreto. Por esta razón, se tiene que realizar un análisis y tratamiento individualizado, ya que no existe una única solución para todos los incidentes.

Por tanto, se trata de un modelo policial que se basa, al igual que el enfoque comunitario, en ofrecer a la comunidad un servicio que se centre en la mejora de la calidad de vida del ciudadano. De hecho, Tilley (2008) considera el POP como elemento clave en la Policía comunitaria, esto es, opina que tanto la metodología como los fines de éste encaja y se funde a la perfección en la filosofía planteada por el modelo comunitario. No obstante, Medina (2011) señala en qué se podría diferenciar estos

modelos en cuanto a su aplicación: el objetivo último del POP sería la solución de los problemas más que la participación de la comunidad en la resolución de mismos. De la misma manera, Eck (1993) indica que POP define el papel de la policía atendiendo a los fines que intenta conseguir para resolver los problemas, mientras que la policía comunitaria define el mismo papel, pero tomando en consideración los medios utilizados por la policía. Esto deriva en que por un lado, las estrategias policiales empleadas por POP son específicas a la situación concreta, y por otro, las tácticas policiales comunitarias son universales.

En cuanto a los beneficios y efectividad de este enfoque policial, la evidencia empírica avala los mismos, mostrando unos resultados muy positivos. Weisburd, Telep, Hinkle y Eck (2010) concluyen que POP es una estrategia prometedora para mitigar o disminuir tanto la delincuencia como los amplios problemas de desorden. En otro estudio de Weisburd y Eck (2004), citado en varias ocasiones, la policía orientada a la resolución de problemas se diferencia del modelo tradicional tanto en la diversidad de estrategias como en el nivel de éstas. Esto se debe a su planteamiento inicial, que consiste en la identificación de los problemas concretos, y después, la adaptación de sus herramientas a cada situación específica. Es una propuesta que choca directamente con el modelo tradicional, que usualmente, aplicaba en toda la jurisdicción una única solución para cualquier tipo de problema. Estos autores concluyen que dichas características hacen del POP un modelo efectivo y eficaz para disminuir la delincuencia, los disturbios, y también, el miedo al delito.

2.2.3. POLICÍA GUIADA POR INTELIGENCIA (INTELLIGENCE-LED POLICING)

A principios del siglo XXI se desarrolló la *intelligence-led policing*, o policía guiada por inteligencia, un modelo que prioriza el uso de la tecnología avanzada para llevar a cabo las tareas y actuaciones policiales, por ejemplo, utilizar circuitos cerrados de videovigilancia (CCTV) para incrementar el control sobre espacios acotados y grupos reducidos de personas (Guillén, 2016). No obstante, la aplicación geográfica de esta tecnología no es aleatoria o azarosa, sino está basada en estudios e investigaciones previas. Hay que destacar que se trata de un enfoque que está dando los primeros pasos, ya que todavía se encuentra en una fase de redefinición y evolución.

Otra definición de esta Policía es la ofrecida por Medina (2011), que indica que la *intelligence-led policing* es una estrategia que utiliza la información y los datos obtenidos sobre los delitos y la seguridad, teniendo una inmensa capacidad de procesamiento de la misma. De esta manera, tiene como objetivo analizar y distribuir de forma adecuada los recursos para impedir el incremento de la delincuencia. Los componentes o elementos principales que se pueden subrayar en la definición de la Policía orientada por inteligencia son (Martínez & Pérez, 2009):

- La policía realiza una labor y trabajo proactivo, teniendo como objetivo los delincuentes peligrosos, esto es, los que más víctimas o daños provocan.
- La creación e instauración de unos escritorios de crimen, esto es, grandes bases de datos que gestionan y procesan de la mejor manera la información.
- Un mayor uso y empleo de la vigilancia en todas sus tipologías.
- Centrar y destacar la inteligencia del crimen en cualquier toma de decisiones.

A diferencia del modelo comunitario y otros enfoques policiales, la Policía guiada por inteligencia destaca la estrategia basada en el cumplimiento de la ley, y se centra en la lucha contra la delincuencia, en incapacitar y socavar desde el principio las capacidades de los infractores para cometer crímenes. Esto es, impide que los delitos se produzcan mediante la vigilancia de los potenciales delincuentes, todas sus actividades y movimientos. Por tanto, no define una nueva finalidad policial y tampoco replantea las funciones de las policías, sino busca maneras más inteligentes de utilizar los recursos y capacidades que presenta la policía, añadiendo nuevas estrategias y técnicas de trabajo para perfeccionar dicha lucha (Guillén, 2015). Esta mejora de las metodologías policiales no parece una mala opción, dado que la criminalidad va evolucionando y cada vez, se vuelve más sofisticada. Por ello, un enfoque de este tipo parece ajustarse a tiempos actuales, donde la tecnología está tan avanzada y se necesita emplear nuevas estrategias para seguir con el mismo ritmo que presenta la delincuencia.

Tilley (2008) señala las principales diferencias entre los tres modelos descritos: el enfoque comunitario, la policía orientada a los problemas y la guiada por inteligencia. Aunque analiza muchas dimensiones y aspectos de cada policiamiento, se van a destacar únicamente dos, en relación a los problemas que abordan y la función clave de cada policía. En primer lugar, la policía guiada por inteligencia se ocupa de las

prioridades policiales características del modelo tradicional, es decir, la lucha contra la delincuencia y la detención de aquellos delincuentes más peligrosos. Por tanto, desde esta perspectiva, se considera que el crimen se controla de mejor manera si se focalizan los recursos y estrategias en la figura del infractor.

Por otro lado, el problema que aborda la policía comunitaria es diferente, ya que se relaciona con la legitimidad policial percibida, concretamente, en relación a los miembros de los grupos minoritarios. El enfoque central de la actuación policial sería mejorar las relaciones con la comunidad, cuando éstas no llegan a ser lo suficientemente buenas, la policía no puede servir de manera satisfactoria a la comunidad. En cuanto al modelo POP, éste se centra en la solución de los problemas que presenta la ciudadanía y considera que la policía hasta ahora, no ha sido eficiente. Por esta razón, valora que la mejor y la más efectiva manera de servir a los ciudadanos es mediante la resolución de los incidentes de seguridad que se identifican en la sociedad.

En segundo lugar, el autor sostiene que para el enfoque de policía guiada por inteligencia, la aplicación de la Ley es la función clave de esta organización. La ley es la que determina la preocupación tanto de la policía como de la ciudadanía. Por ende, la seguridad de la ciudadanía reside, principalmente, en la protección contra las personas que infringen la ley. En cambio, la policía comunitaria pone menos énfasis en la Ley y su cumplimiento, y considera que el mandato policial proviene de la sociedad. Esto es, la policía ejerce su autoridad y potestad con y para la comunidad. Asimismo, la policía comunitaria piensa que los intereses de la comunidad se pueden lograr de manera más efectiva por otros medios que no sean la rigurosa aplicación de la Ley.

Por último, POP también defiende el uso de otras metodologías para tratar los problemas que se le plantean a la Policía. Como señala Eck (1993), POP exige la búsqueda de una amplia gama de alternativas para resolver problemas en lugar de depender principalmente de las respuestas tradicionales aplicando la Ley. En definitiva, las estrategias de este modelo pueden o no involucrar colaboración y trabajo con la comunidad, no es un requisito, ya que tanto la aplicación de la ley como la participación ciudadana dependen de la naturaleza del problema que se está abordando y resolviendo.

2.3. MEDIACIÓN: UNA ESTRATEGIA DE LOS NUEVOS ENFOQUES POLICIALES

Hoy en día, al pensar en la institución policial, se le sigue asociando directamente con una organización cuya principal y única misión es acabar con la delincuencia mediante un estricto cumplimiento de la Ley, esto es, que su actividad como Policía se centra en la lucha contra el crimen. Esta imagen puede encontrar base y fundamento en la literatura, cine e incluso en los medios de comunicación. No obstante, esta única representación de la Policía no podría estar más errónea y desacertada, tanto por la actividad que se considera central en la organización policial (perseguir y eliminar la delincuencia) como en la realidad de las estadísticas que reflejan el delito (los delitos más crueles y atroces son sobrerrepresentados en las formas más violentas posibles).

Como también señala Robles (1999), la mayoría de veces, se considera que la dedicación principal de un policía se concentra en la investigación criminal y en la lucha contra la delincuencia. Pero en ningún momento se le asocia a las pequeñas y cotidianas tareas de mantenimiento del orden y seguridad en la sociedad o a la realización de servicios a la población, cuando generalmente, las tareas policiales tienen mucho más que ver con esta comunicación y relación con la comunidad. En la misma línea, Fernández (1994) destaca las exigencias que ha de cumplir las organizaciones policiales en las sociedades actuales, donde la mera persecución y lucha contra la delincuencia, así como la rigurosa aplicación de la Ley pierde su efectividad y no satisface las necesidades de la población.

Las instituciones policiales, y en el caso español, especialmente la local, es la que mayor contacto y cercanía tiene con el ciudadano, al tener que intervenir y actuar en incidentes relacionados con la gestión y resolución de conflictos que presenta la ciudadanía (Mogro & Berlanga, 2010). Es una policía que trata una problemática que recoge comportamientos incívicos y antisociales y la pequeña delincuencia, es decir, todo tipo de disputas o enfrentamientos menores por cuestiones de convivencia social. Por tanto, se puede destacar que el marco de intervención de la Policía es más amplio y extenso que el recogido con carácter previo en otras épocas. Esta “intromisión” de la institución policial dentro de aspectos más privados e íntimos era impensable en

comunidades previas. No obstante, como se ha destacado previamente, estos asuntos ya no pueden ser resueltos por los ciudadanos sin la intervención de la figura policial.

Los conflictos entre los ciudadanos surgen del deseo de satisfacer sus diversas necesidades y por ende, son inherentes a las relaciones sociales del día a día. Todas las comunidades y sociedades hacen frente a infinita cantidad de disputas, ya que los individuos están en una continua competición para conseguir unos deseos y objetivos en la vida, en ocasiones, incompatibles con las metas de otros (Steele, 2018). Pueden haber dos planteamientos del conflicto (Corsón & Gutiérrez, 2014; París, 2003):

- Por un lado, se puede tener una visión negativa de los conflictos. Se consideran dañinos, disfuncionales y destructivos para la comunidad, todo un obstáculo o dificultad en la vida de las personas. Por ello, se adopta principalmente, una conducta evitativa de los mismos.
- Y por otro, se pueden interpretar como un elemento positivo y una oportunidad para reflexionar sobre el pasado, aspirar al cambio, mejora, descubrimiento y evolución personal. Por tanto, se afrontan como una verdadera situación de aprendizaje que se tiene que aprovechar.

Lo ideal sería el entendimiento y adopción de esta concepción positiva y constructiva de los conflictos, siendo necesario para ello, el uso de todo tipo de métodos y estrategias pacíficas de regulación y gestión de los mismos, por ejemplo, el diálogo, la comunicación y la cooperación entre las personas. Dentro de esta visión positiva del conflicto, se engloba el uso de un proceso de resolución de enfrentamientos y choques entre los ciudadanos por medio de actitudes pacíficas como la mediación. Este método responde a la gestión de conflictos basada en la autocomposición, esto es, los actores o partes son los que colaboran y tienen el protagonismo en la resolución de sus diferencias; si interviene una tercera figura, ésta únicamente tiene una limitada capacidad de influencia, pero no decisoria. Por otro lado, el proceso contrario es el heterocompositivo, que se caracteriza por la delegación a una tercera persona de la responsabilidad de proponer y decidir un acuerdo para resolver el conflicto, por ejemplo, un juez en la sala de justicia (Cobler et al., 2014).

Hay que destacar que existen muchísimas definiciones y descripciones de la mediación como sistema alternativo de solución de problemas, una de ellas es la de

Redorta (2004), que explica que el proceso de mediación se caracteriza por la presencia, en un conflicto, de una tercera persona imparcial y neutral cuya función es ayudar a las partes a buscar y encontrar por sí mismas la solución que mejor se ajusta a sus necesidades. A grandes rasgos, se pueden destacar los siguientes principios generales de esta estrategia de gestión y resolución de conflictos (Costa, 1987; Armas, 2003; Alzate & Merino, 2010; Navarro, 2018):

- Voluntariedad. En el conflicto, son las partes las que primeramente deciden voluntariamente si quieren participar en un proceso de mediación o no, de esta manera, se legitima la postura del mediador. Además, pueden desistir o abandonar dicho proceso en cualquier momento o fase si no se encuentran a gusto, ya que no están obligadas a llegar a un acuerdo. Sin embargo, si quieren continuar con el proceso, deben estar motivadas y con una actitud cooperadora.
- Flexibilidad. Se trata de un sistema extrajudicial, creativo y totalmente distinto a las vías tradicionales y legales de resolución de problemas. Por ello, no se sigue necesariamente un procedimiento rígido, pudiendo ser cada proceso personalizado y específico del conflicto y las partes que participan (distintos lugares, organización del tiempo, temáticas tratadas...), pero siempre respetando los principios básicos de la mediación.
- Confidencialidad. Las cuestiones y asuntos tratados en las sesiones de mediación no pueden ser desveladas durante dicho proceso y tampoco cuando haya finalizado, salvo acuerdo previo de las partes. El proceso se basa en la buena fe, honestidad, sinceridad y en la confianza, por lo que las partes pueden contar y comunicarse con una libertad total, sin tener miedo de que lo dicho puede perjudicarles en un futuro.
- Diferenciar entre posiciones e intereses. Una posición es lo que el sujeto dice que quiere conseguir, mientras que un interés es lo que en realidad desea lograr. Por tanto, el proceso de mediación trata de sacar los intereses escondidos de las partes y no sus posiciones.
- Es una intervención o negociación cooperativa. A diferencia de otros métodos de gestión de conflictos, la mediación busca la ganancia y obtención de beneficios de ambas partes, esto es, se trata de conseguir un “yo gano-tú ganas”, y no una situación antagónica donde la victoria de una parte conlleva intrínsecamente, la derrota de la otra. Se busca lograr la satisfacción de ambas partes.

- Neutralidad e imparcialidad de la tercera persona implicada. Esta estrategia atribuye una enorme autonomía a las partes, ya que el mediador no tiene ningún tipo de poder de decisión (autocomposición). Su postura y actitud es únicamente de apoyo y ayuda a las personas en conflicto para que sean ellas mismas las que lleguen a un acuerdo legítimo, satisfactorio y válido (todos los resultados serán a raíz de la decisión de las partes). El mediador asimismo, ha de preservar una actitud imparcial y de respeto hacia los distintos puntos de vista.
- La comunicación es elemento central y fundamental en el proceso. Muchos conflictos surgen por malentendidos y por una pésima comunicación entre las partes. Por ello, la mediación dota a las personas de una serie de recursos y habilidades comunicativas que permiten construir una comunicación eficaz y clara entre las partes para llegar a las causas del conflicto y en definitiva, a su solución. Conceptos como la empatía, respeto mutuo, comunicación no verbal y la escucha activa son fundamentales para un mayor acercamiento y entendimiento de la postura del otro.

Teniendo en cuenta estos principios básicos y con foco de atención en la persona mediadora, Corsón y Gutiérrez (2014) indican que el principal rol del mediador es la facilitación de un debate centrado en los intereses de las partes, utilizando para ello diversas técnicas y estrategias de comunicación, que concluyan finalmente, en el descubrimiento de las inquietudes y dificultades de las personas implicadas, así como en su participación en la búsqueda de acuerdos y soluciones propicias a su situación. Asimismo, resume las funciones más destacables del mediador en los siguientes puntos:

- Reduce el estrés y la tensión del ambiente entre las dos partes enfrentadas.
- Intenta favorecer y facilitar una comunicación clara y eficaz.
- Emplea perfectamente la escucha activa para impulsar la actitud reflexiva.
- Asiste y apoya a las partes en la formulación de una serie de propuestas de acuerdos tanto positivos como satisfactorios de sus necesidades.
- Crea un clima de confianza y seguridad.
- Tiene en cuenta la posibilidad de derivar el conflicto y a las partes a otras instituciones o profesionales en caso de fracaso del proceso de mediación.

Claramente, se trata de un proceso muy complejo, pero con sus principios y bases bien desarrolladas y fundadas. La mediación es un método de resolución de conflictos con resultados y consecuencias muy positivas, se puede resaltar su eficacia que justifica su auge en los últimos años (Serrano, Lopez, Rodríguez & Mirón, 2006). De tal manera, que su aplicación y práctica se ha generalizado a varios ámbitos como el familiar (casos de divorcios o guardia y custodia), civil (problemas entre inquilinos y propietarios), laboral (conflictos empresariales o de relaciones de negocio), escolar (enfrentamientos entre jóvenes o bullying) y jurídico (mediación penal con menores infractores). También se ha empezado a regular este proceso en normativas y leyes, de hecho, incluso el Consejo General del Poder Judicial recoge en su página web un apartado dedicado a la mediación, reuniendo todo tipo de información de interés sobre la misma y también, apostando y promoviendo su uso en diferentes campos.

Tanta es la repercusión de este método alternativo de resolución de conflictos que, también las instituciones policiales lo han adoptado para confrontar la actual y creciente conflictividad en las comunidades. Por ende, se han incorporado en las Policías unas unidades y departamentos dedicados a la mediación policial, y aunque en principio puede extrañar la unión de estos dos conceptos (mediación y policía), la verdad es que pueden funcionar y aplicarse de una manera muy armónica, complementándose uno a otro. Respecto a la definición de este nuevo recurso, de acuerdo con Mogro y Berlanga (2010), la mediación policial se caracteriza por la participación de una tercera persona totalmente neutral, esto es, la figura del mediador policial, que apoya y ayuda a las partes en conflicto a resolverlo con la llegada a un acuerdo consensuado.

Steele (2018) indica que se trata de una herramienta de proximidad policial mucho más inteligente para gestionar y alcanzar una convivencia más segura y pacífica en las sociedades. Asimismo, el autor sostiene que es un instrumento totalmente viable y oportuno para una reconstrucción o reforzamiento de las relaciones en la sociedad y el tejido social, evitando de esta manera, la continuación de los comportamientos incívicos y deterioros en la comunidad. Por tanto, es una estrategia que difiere de las actuaciones policiales convencionales, dado que el agente mediador ejerce su poder y autoridad a través del diálogo y de la comunicación, elementos esenciales de la mediación, y no mediante el uso de la fuerza y el estricto cumplimiento de la Ley.

Su planteamiento, recuerda, de cierta manera, a las bases de los nuevos modelos policiales, sobre todo, a la Policía comunitaria y a su lucha por el protagonismo de una ciudadanía participativa en las tareas y actuaciones policiales. De esta manera, la mediación policial se convierte en una especie de puente que comunica a la policía con la comunidad, mediante la gestión, resolución y prevención de los conflictos, y mejorando en su conjunto, la calidad de vida. De la misma manera, Navarro (2018) compara esta figura del policía mediador con el agente propuesto por Goldstein en su modelo policial orientado a los problemas. Aunque el fundador del POP no menciona en ningún momento la palabra y el concepto de mediación, su descripción de un policía cuyo papel y actuación se ha de basar en la resolución de problemas con una escasa vinculación a la Ley, se acerca, considerablemente, a un policía mediador.

En esta línea, Cobler et al. (2014) indican la necesidad de una policía dedicada y experta en la solución de conflictos. Esto es, una policía sensible ante las necesidades de la población, moderada y razonada en sus intervenciones policiales, con una gran capacidad y habilidad de trato con los ciudadanos, y con una educación y formación especializada en estrategias y técnicas de confrontación de conflictos. Asimismo, Fernández (1994) defiende la potenciación de una Policía cuya base reside en el trabajo en equipo, consecución de objetivos comunitarios, solución de problemas sociales, y también, con una mejorada calidad del servicio policial. La mediación policial responde directamente a todas las carencias que puede presentar la Policía hoy en día y se articula como nueva estrategia de intervención mucho más proactiva que reactiva, esto es, se basa en la escucha y comprensión de la comunidad y de sus diferencias, con el claro objetivo de mantener el orden y una convivencia sana y agradable.

Asimismo, la mediación policial introduce una serie de ventajas, algunas frente a la vía judicial, en la resolución de conflictos (Navarro, 2018; Mogro & Berlanga, 2010):

- Logra llegar al problema en sus esferas más profundas, esto es, hay un entendimiento y comprensión del conflicto de grandes dimensiones. En el ámbito judicial esta interpretación detallada del problema resulta prácticamente imposible (comparación entre una imagen – vía judicial y una película – mediación policial).

- Es un proceso informal, pero sigue otorgándole la importancia y seriedad características de una intervención policial.
- Consigue y fomenta una comunidad más participativa, cooperativa y colaborativa, que provoca una importante mejora en el sistema de solución de disputas y enfrentamientos entre los ciudadanos.
- Alivia el enorme trabajo que acumula la Administración de Justicia y la dota de mayor fluidez. Tanto esta administración como otros servicios institucionales se encuentran saturados por el gran volumen de trabajo, encontrando dificultades en la satisfacción efectiva de las exigencias de la ciudadanía.
- Establece y favorece la creación de unas relaciones comunitarias y vecinales.
- Es un servicio económico y gratuito.
- Mayoritariamente, llega a una respuesta o solución considerada más justa, equitativa y pacífica desde la perspectiva de la comunidad. Resultado difícil de conseguir con el veredicto de un juez en el ámbito penal que supone la inevitable existencia de un ganador y de un perdedor. La vía judicial remarca una verdad jurídica que no tiene por qué poner fin al conflicto o controversia, mientras que la mediación policial satisface a todas las partes.

Como se ha destacado con carácter previo, para una correcta aplicación de la mediación policial, los agentes encargados de llevar a cabo dichos procesos han de tener una importante preparación y alta cualificación profesional, por ello, es imprescindible una profunda educación, formación y especialización en estos temas. Esto se debe, principalmente a la complejidad de los conflictos y la dificultad de adquirir un buen nivel en las habilidades y técnicas de mediación y gestión de conflictos. Las capacidades y competencias que ha de reunir un policía mediador son similares o iguales a la de una persona mediadora.

La mediación policial cuenta con fundamentos jurídicos y con toda una base legal. Mogro y Berlanga (2010) sostienen que su defensa en el marco jurídico se puede encontrar, primeramente, en la norma suprema de nuestro ordenamiento jurídico, es decir, en la Constitución Española de 1978, que señala en su artículo 104 que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana. Por tanto, la Policía, al

incorporar en sus actuaciones e intervenciones la mediación policial, está resolviendo problemas y conflictos que afectan directamente a la seguridad ciudadana.

Asimismo, Navarro (2018) indica que a partir de dicho artículo de la Constitución, nace la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, encargada de definir y desarrollar todo el régimen jurídico de los agentes policiales. En esta Ley, el artículo 38.3.a), y en relación a las policías locales en concreto, el artículo 51.1.i), constituyen la base y los pilares de fundamentación de la mediación policial. Dichos apartados indican la necesaria y obligatoria cooperación de los cuerpos y fuerzas de seguridad en la resolución de los conflictos de carácter privado cuando sean requeridos para ello.

En cuanto a los ámbitos de actuación de la mediación policial, la policía no puede intervenir mediante esta estrategia en todo tipo de conflicto, por ello, se pueden destacar como principales materias mediables las siguientes (Jurado & Gálvez, s.f.; Steele, 2018; Navarro, 2018; Mogro & Berlanga, 2010):

- Disputas entre vecinos por ruidos de arrastre de muebles, por música elevada, voces y gritos... todo un conjunto de comportamientos y conductas que pueden alterar el descanso y sueño de los moradores de los pisos cercanos.
- Molestias por obras, tanto de carácter público en vías y calles comunes como de naturaleza privada en domicilios o establecimientos particulares.
- Conflictos de convivencia vecinal, como por ejemplo, olores, deterioros, problemas de higiene y salubridad en zonas comunes y compartidas.
- Quejas por la alta música o ruidos de otro tipo de los establecimientos públicos próximos a moradas privadas y habitadas, impidiendo el descanso.
- Molestias por animales de compañía o mascotas, sobre todo, por perros.
- Enfrentamientos entre adolescentes y jóvenes.
- Conflictos y problemas por el uso del espacio público (daños, graffitis...).

Por último, también hay que destacar, tal como lo hacen Mogro y Berlanga (2010), el apoyo e importancia que le otorga la Unión Europea al desarrollo de la mediación policial como estrategia para la gestión y resolución de conflictos. Los autores citan varios proyectos europeos, como “*Improving Community Policing*”, “Falprev” y “Safeland”, que recogen objetivos perfectamente casados y vinculados a la creación de

unidades de mediación policial, entre ellos, mejorar las relaciones entre comunidad y policía o encontrar nuevas maneras de interactuar y trabajar conjuntamente con los ciudadanos.

Tras esta descripción y definición, la mediación policial se presenta como una necesidad social, totalmente imprescindible en la actual sociedad, ya que se trata de un servicio destinado a prevenir todo tipo de conflictos o intervenir en un momento inicial para evitar la magnificación de los mismos. Asimismo, un agente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad responde perfectamente a la figura de mediador, dado que interviene y participa en múltiples incidencias menores que no son susceptibles de judicialización, pero sí perjudican la calidad de vida y seguridad ciudadana. Cobler et al. (2014) sostienen que la mediación policial es un recurso que ofrece a la ciudadanía un servicio rápido y eficaz, y a la vez permite mejorar la calidad y perspectiva de la ciudadanía sobre la Policía. Además, ante la desmotivación que acumula el agente policial al observar, en ocasiones, que sus intervenciones son meramente paliativas y nada eficaces, con nuevas técnicas como la mediación policial puede volver a experimentar sentimientos de satisfacción laboral; ya que comprueba que sus actividades y trabajo realmente pueden ayudar los ciudadanos a los que sirve.

2.4. TEORÍAS DE LA OPORTUNIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LA DELINCUENCIA

2.4.1. *CRIMINOLOGÍA AMBIENTAL*

Tradicionalmente, en Criminología el estudio del crimen y de las conductas antisociales se ha centrado en el examen de la persona delincuente, sus características o rasgos, composición genética, procesos psicológicos... otorgándole poco valor a la posible vinculación entre la delincuencia y el lugar donde los delitos se producen, y por tanto, omitiéndose la relevancia del contexto y la oportunidad para cometer delitos (Weisburd & Telep, 2014). No obstante, coincidiendo en el tiempo con la definición de nuevos modelos policiales, hacia la década de los 70 y 80 del siglo XX, la nueva corriente de Criminología ambiental ha empezado a otorgarle la importancia que merece a la dimensión espacial, diseño urbano y su relación con las actividades de la ciudadanía, desarrollando e integrando importantes planteamientos y conocimientos.

La gran aportación y base de esta disciplina para la comprensión y explicación de los comportamientos delictivos es el desarrollo de las denominadas Teorías de la Oportunidad. Éstas reflexionan sobre los distintos determinantes ambientales del delito, sobre las circunstancias y eventos concretos de la infracción cometida y también, evalúa las posibles oportunidades que presenta cada entorno (Vozmediano & San Juan, 2010). Estas teorías se basan en diez principios fundamentales propuestos y desarrollados por Felson y Clarke (1998):

1. La oportunidad desempeña un papel relevante en la comisión de delitos. Este principio es aplicable a cualquier tipo de delito, no únicamente a los robos como se consideraba en primer lugar. Por tanto, no existe una tipología delictiva en la que la oportunidad no juegue un importantísimo rol.
2. Las oportunidades que se presentan para realizar una infracción, son altamente específicas de la misma. Los autores no creen en la existencia de un único factor de oportunidad que sea aplicable a todos los delitos. Por ello, eliminar una oportunidad delictiva puede no tener impacto alguno en otra situación o delito.
3. Las oportunidades para la delincuencia se concentran tanto en el espacio como en el tiempo. La distribución espacial y temporal de las personas y sus actividades no es uniforme, pero sí preparan el escenario o contexto de ocurrencia de delitos en momentos y lugares concretos. Esto explica por qué una comunidad con mucha actividad y movimiento no necesariamente genera delincuencia en todos los rincones y momentos del día (*“hot spots”*).
4. Las oportunidades para delinquir están asociadas y dependen, en gran medida, de las rutinas diarias y cotidianas de las personas. Por ejemplo, los cambios en las líneas de transporte pueden tener un gran impacto en las oportunidades para delinquir. Estas modificaciones establecerán nuevos riesgos de delincuencia en unos espacios concretos, a la vez que reducirán oportunidades en otras áreas.
5. La comisión de un delito genera oportunidades para otro. Después de haber cometido una infracción, el victimario puede verse envuelto, de forma involuntaria por las oportunidades que se le presenta, en la comisión de otros actos delictivos; por ejemplo, un violador puede también robar a sus víctimas.
6. Determinados productos presentan oportunidades más tentadoras para el delito. El modelo VIVA explica por qué unos objetos concretos constituyen mejores objetivos para delinquir. Los delincuentes a la hora de cometer una infracción

atienden a cuatro elementos esenciales: valor del producto (V), inercia (I), visibilidad (V) y accesibilidad (A). Por ejemplo, un móvil reúne unas buenas características bajo este punto de vista: tiene un valor alto dependiendo del modelo; poca inercia, es fácil de transportar; y normalmente, se encuentra en sitios visibles y accesibles. De esta manera, se crean “productos calientes” que pueden ayudar a explicar patrones y oleadas delictivas.

7. Los cambios sociales y tecnológicos producen nuevas oportunidades para delinquir. En general, los productos nuevos pasan por el mismo ciclo de vida dividido en cuatro etapas: 1.- innovación; 2.- crecimiento; 3.- marketing masivo; y 4.- saturación. En la primera fase, el objeto no es atractivo para los delincuentes, ya que se trata de algo novedoso y se tiene poco conocimiento sobre su funcionamiento o uso (portátil, por ejemplo). Posteriormente, el producto se vuelve popular, más fácil de utilizar y se produce masivamente, creciendo de esta manera, los delitos asociados a él. Finalmente, el objeto se vuelve tan común que pierde su atractivo para ser robado.
8. La prevención de un delito es posible mediante la reducción de las oportunidades. Si esta afirmación no fuera cierta, no se tomarían precauciones día a día para disminuir la probabilidad de ser objeto de un delito (cerrar con llave la casa, guardar el dinero en lugares seguros...). Algunos enfoques que pueden ser aplicados por las instituciones para la prevención de delitos son: vigilancia policial orientada a los problemas (POP), arquitectura espacial defendible, prevención situacional del delito (SCP) y prevención del crimen a través del diseño ambiental (CPTED).
9. La reducción de oportunidades, generalmente, no desplaza la delincuencia. La crítica principal a las estrategias centradas en la reducción de oportunidades para delinquir manifiesta que no se evita el delito, sino se desplaza a otros lugares. Los estudios sobre desplazamiento muestran que incluso cuando se produce, lo hace de forma limitada, y prevalecen los efectos de reducción de la delincuencia.
10. Una focalizada reducción de las oportunidades puede provocar una disminución de la delincuencia más amplia y con mayores efectos de lo que primeramente se esperaba. Los estudios sobre el desplazamiento han destacado la posibilidad de ocurrencia del efecto contrario, esto es, en lugar de desplazarse los crímenes a otras zonas, los beneficios de las medidas de prevención focalizadas pueden

extenderse más allá de los objetivos iniciales de la intervención (“difusión de beneficios”). Los potenciales delincuentes pueden creer que las medidas implementadas tienen mayor rango y amplitud de lo realmente establecido, y por ende, que el esfuerzo necesario para cometer delitos y los riesgos son mayores.

Asimismo, dentro de esta aproximación que no se centra en el estudio de las características de los infractores y le otorga mayor énfasis a las circunstancias concretas en las que se llevan a cabo actos criminales, destacando la oportunidad como elemento esencial en la comisión del delito, son tres las teorías que se han de explicar:

1. Teoría de las actividades rutinarias de Cohen y Felson (1979), desarrollada posteriormente por el segundo. Estos autores exponen un enfoque centrado en las actividades cotidianas y rutinarias del conjunto de la sociedad, que son responsables de aumentar las oportunidades delictivas, para analizar las tendencias y los ciclos de la tasa de delincuencia. Explican que la mayoría de los hechos delictivos requieren la concurrencia en el espacio y en el tiempo de tres elementos: los potenciales delincuentes, los objetivos adecuados (víctimas) y la ausencia de guardianes capaces de evitar la ocurrencia del acto delictivo. Asimismo, se basan en la teoría ecológica humana que facilita una explicación sobre la forma en que la estructura social es la responsable de la concentración de dichos elementos en el tiempo y en el espacio. Permitiendo de esta manera, que las actividades ilegales se alimenten y se produzcan en el marco de las actividades legales de la vida cotidiana, por tanto, los delitos son un aspecto más del día a día de nuestras comunidades (Vozmediano & San Juan, 2010).

Felson (2008) ha desarrollado este enfoque, atribuyéndole dos niveles: por un lado, en un nivel micro, la teoría se basa en el primer planteamiento, que el delito ocurre por la confluencia en el espacio y en el tiempo de un potencial delincuente con un objetivo o víctima en ausencia de un guardián capaz de evitar el crimen; por otro, a nivel macro, la teoría explica que ciertas características de una comunidad pueden hacer que tales coincidencias sean mucho más probables, es decir, toda la organización y estructura de una sociedad, con sus diversas rutinas y actividades es responsable de la agrupación de los tres elementos.

Por último, hay que destacar, en relación a esta teoría, la aportación de Clarke y Eck (2003), que elaboraron el denominado “triángulo de la criminalidad”, con

base en los planteamientos de Cohen y Felson. En primer lugar, en un triángulo interior, destacan la necesidad de concurrencia de tres elementos para la comisión de un delito (objetivo o víctima, delincuente y lugar), posteriormente, en un triángulo exterior, añaden tres figuras fundamentales para la posible prevención de un hecho delictivo: guardián capaz, con influencia sobre la víctima; el controlador, con dominio sobre el infractor; y por último, el responsable o gestor, que tiene poder sobre el lugar.

2. Teoría de la Elección racional de Cornish y Clarke (1986). Esta teoría le otorga extrema importancia a la información que el delincuente puede recoger del contexto ambiental y en base a la cual toma decisiones, asimismo, se centra en la visión que tiene el delincuente a la hora de delinquir. La principal suposición de esta perspectiva es que el delito es un comportamiento intencional y por tanto, los crímenes son consecuencia de decisiones racionales que los infractores toman. Ellos tienen en cuenta a la hora de cometer el delito una evaluación o balance de los beneficios, costes y riesgos (Felson & Clarke, 1998). Por tanto, a diferencia de otras teorías que consideran el potencial delincuente como una persona totalmente distinta al resto de la población, este planteamiento refuerza el parecido del infractor con los otros sujetos, ya que indica que comparten procesos psicológicos similares y que están en continua interacción con las oportunidades para delinquir que se les presenta (Cornish & Clarke, 2008).

Además, este enfoque de la elección racional se basa y se puede resumir en seis conceptos claves (Vozmediano & San Juan, 2010): 1.- el comportamiento criminal es deliberado; 2.- el comportamiento delictivo es racional; 3.- la toma de decisiones para realizar una conducta delictiva es específica para el tipo concreto de delito; 4.- las elecciones de los delincuentes se clasifican en dos grupos (de implicación y de evento); 5.- existen tres fases de participación o implicación en la actividad delictiva (iniciación, habituación y abandono); y 6.- los eventos criminales siguen una secuencia de pasos y decisiones.

Finalmente, Wortley (2008) complementa esta teoría con su aportación sobre los precipitadores situacionales del delito, es decir, unas influencias previas a la comisión de un delito: 1.- incitadores (disparadores, señales, modelos y expectativas); 2.- presiones (conformidad, obediencia, cumplimiento/desafío y anonimato); 3.- permisos (minimizar la norma, la responsabilidad, las

consecuencias, a las víctimas); y 4.- provocaciones (frustración, hacinamiento, territorialidad y molestias ambientales).

3. Teoría del patrón delictivo de Brantingham y Brantingham (1981). Esta teoría defiende que la distribución espacial y temporal de la delincuencia no es azarosa ni uniforme, sino que existen unas tendencias o patrones delictivos. Esto es, hay unos *hotspots*, lugares más conflictivos que agrupan mayores cantidades de delitos que otras zonas (Brantingham & Brantingham, 2008). Esta afirmación se basa en el descubrimiento de los autores de que la distribución de las conductas ilícitas está estrechamente relacionada con la distribución de las actividades no delictivas, dado que como bien indican Vozmediano y San Juan (2010), incluso los delincuentes realizan la mayoría del tiempo acciones cotidianas y rutinarias. Éstas marcan unos patrones de movimiento similares a cualquier otro sujeto, por tanto, las ocupaciones y dinámicas legales configuran también el marco de las actividades y tendencias delictivas.

Asimismo, se tienen que destacar dos conceptos claves en esta teoría: los nodos y las rutas. Los nodos serían aquellos puntos o lugares donde los individuos realizan de manera rutinaria sus actividades, por ejemplo, la escuela, el trabajo o el supermercado; mientras que las rutas son las vías o trayectos que se siguen para desplazarse de un nodo a otro (Felson & Clarke, 1998). El conjunto de nodos y rutas que, de manera regular, se emplea para moverse por la ciudad conforman el “espacio de actividad” del individuo, y las zonas que observa el sujeto al desplazarse por dichas áreas constituyen su “espacio de conocimiento”. Por tanto, Brantingham y Brantingham (2008) sostienen que hay mayor probabilidad de que el infractor lleve a cabo sus hechos delictivos cerca de los nodos y rutas que conoce muy bien, y en definitiva, cuando coincidan la víctima, infractor y oportunidad. Por último, los autores señalan la existencia de dos tipos de lugares: generadores del delito y atractores del mismo.

En conclusión, la Criminología Ambiental es una disciplina que atiende a la complejidad y multidimensionalidad de los eventos criminales, destacando en todo momento la utilidad y necesidad de una perspectiva ambiental en el análisis, comprensión y prevención de la delincuencia. Como se ha señalado con carácter previo, los criminólogos de esta corriente han tratado de dar explicaciones, mediante investigaciones y teorías, a la extraña acumulación de la delincuencia en unos espacios

concretos, subrayando constantemente la relación entre la delincuencia / infractor y el ambiente o contexto del evento criminal.

2.4.2. APLICACIÓN DE LA EVIDENCIA EMPÍRICA EN LA POLICÍA: LEY DE WEISBURD

En relación a los conocimientos expuestos con carácter previo, y a su aplicación a la tarea policial, en un informe de Weisburd y Telep (2014) se indica la importancia de la vigilancia policial centrada en unidades geográficas pequeñas y acotadas, como por ejemplo, segmentos de calle o un conjunto reducido de manzanas. Esto se basa en la afirmación de que la delincuencia se concentra, de forma estable en el tiempo, en zonas muy limitadas, respaldándose este hecho por varias investigaciones y evidencia empírica (véase Taylor, 1999; Weisburd, Bushway, Lum & Yang, 2004; Nagin, 1999, entre otros). Por ello, estos autores resaltan, al igual que la Criminología Ambiental, la fuerte vinculación entre delincuencia y lugar, argumento que justifica la probable eficacia de una prevención basada en la vigilancia de las zonas o puntos calientes.

En la misma línea, más estudios y evaluaciones científicas confirman la eficacia de una Policía focalizada en pequeñas unidades geográficas con alto número de delitos y conflictos para una eficaz reducción de la delincuencia y desórdenes (véase Braga et. al, 2014; Weisburd & Telep, 2014; Weisburd & Eck, 2004; Andresen & Malleson, 2011; Sherman, Gartin & Buerger, 1989; Weisburd, 2008). Estas zonas de concentración de conflictos son denominados “*hot spots*” o puntos calientes. Eck (2005) los define como los puntos geográficos que superan la tasa media de eventos delictivos o donde el riesgo a convertirse en una víctima es muy elevado. La identificación y representación de estos hot spots, normalmente, se realiza mediante mapas. Los mapas delictivos se crean con la ayuda de un sistema de información geográfica (SIG) y con la clara finalidad de situar los delitos y la información accesible a ellos en unos espacios geográficos.

Entre las investigaciones científicas con esta temática destaca una conocida teoría en el ámbito de la Criminología Ambiental: La Ley de Weisburd. Tal como cita San Juan (2019) en su artículo, Weisburd y colaboradores en un estudio del año 2004, analizaron los acontecimientos delictivos en Seattle, y “encontraron que el 50% de los incidentes de delincuencia durante el periodo de 14 años ocurrieron cada año, y de forma estable, entre el 4% y 5% de los segmentos de calle” (p. 46). Por tanto, en línea con las

afirmaciones de las tres teorías de la oportunidad, se demuestra que la tasa de delincuencia, los disturbios y cualquier otro tipo de conducta antisocial, no se reparten aleatoria ni uniformemente en el espacio geográfico, todo lo contrario, se llega a concentrar en unos determinados puntos, formando unos *hot spots* estables en el tiempo. Además, el autor del estudio indica que se trata de una ley de carácter general que se puede extrapolar a otros contextos y ciudades, de hecho, hay varias investigaciones que simulan la original para su comprobación y verificación; por ejemplo, el análisis de Andresen y Malleon (2011) en la ciudad de Vancouver, Canadá o la investigación de Melo et al. (2015) en Campinas, Brasil. El descubrimiento de Weisburd, desde una perspectiva criminológica, favorece enormemente en la difícil tarea de encontrar y establecer una serie de patrones delictivos, teniendo con ello, grandes repercusiones y efectos positivos en la tarea policial de predicción y prevención de la delincuencia.

Como se ha mencionado con carácter previo, el modelo policial que destaca en la aplicación de estos conocimientos y evidencia empírica, sería aquel centrado en el espacio o el de zonas calientes (*Place based policing* o *hot spot policing*). Esta estrategia policial tiene en cuenta las conclusiones defendidas por la Criminología ambiental, y por tanto, su foco de atención se dirige al lugar del delito, y no tanto al infractor. Weisburd (2008) sostiene que este tipo de vigilancia policial resulta el más eficiente en términos de la asignación de recursos policiales.

El enfoque se basa en el uso de la información geoespacial, manejo de las SIG (sistemas de información geográfica) y otras herramientas de geostatística para detectar aquellas zonas denominadas “calientes”, esto es, los lugares que reúnen la criminalidad más alta. Los puntos calientes son unidades geográficas pequeñas, micro-lugares, pero con tasas altas de delincuencia y actividad delictiva. Las formas y el tamaño de estas áreas pueden diferir en función de los intereses de la policía y la estructura subyacente del problema, pudiendo ser unos edificios o bloques concretos de la ciudad, unos segmentos o agrupaciones de calles, barrios o incluso, grupos de direcciones (Weisburd, 2008; Weisburd & Telep, 2014). En resumen, la estrategia defiende, con una perspectiva de prevención, que las respuestas policiales han de destinar los recursos y esfuerzos en las áreas calientes detectadas en una ciudad. El objetivo es identificar posibles patrones, teniendo en cuenta las dimensiones o factores espaciales y temporales de los comportamientos delictivos, y así, reducir la alta

concentración de crímenes (Martínez & Pérez, 2009). No obstante, hay que destacar que no existen unas tácticas preestablecidas y específicas para los lugares con acumulación de actividad delictiva y tampoco una manera única de aplicar esta estrategia policial.

Una crítica de estas intervenciones en puntos calientes es la posibilidad de desplazamiento espacial de la actividad delictiva a otros espacios. Es decir, que los esfuerzos y recursos destinados a unas zonas concretas, únicamente provocarán en dicha área la disminución de la delincuencia, pero trasladándose ésta a otros lugares cercanos de los puntos calientes iniciales (Weisburd & Telep, 2014). No obstante, en varios estudios, como el de Weisburd et al. (2006), se ha demostrado que el desplazamiento es un resultado poco probable, ya que esta consecuencia de la intervención policial está basada principalmente, en una relación débil entre los sujetos, el lugar y los delitos, por lo que éstos se moverán con facilidad a otras zonas. Y se ha destacado con carácter previo, que la literatura científica demuestra precisamente lo contrario, contradiciendo de esta manera, la principal crítica del modelo de zonas calientes. De hecho, Clarke y Weisburd (1994) subrayan la probabilidad de un resultado mucho más favorable de las intervenciones policiales centradas en áreas calientes: la difusión de los beneficios a las zonas vecinas de los puntos calientes.

Asimismo, Weisburd (2008) resalta otro beneficio que presenta el modelo policial focalizado en los puntos calientes, relacionado, esta vez, con preocupaciones o temas legales y éticos. El autor explica que los agentes policiales pueden quejarse de que encuentran muchas limitaciones a la hora de actuar sobre los delincuentes por la protección que reciben de las extensas garantías legales. Sin embargo, cuando el foco de atención se mueve de las personas a los lugares, resulta más fácil “sobreactuar”, justificándose legalmente intervenciones y actividades policiales que serían inaceptables si se llevarían a cabo contra individuos. Por tanto, este enfoque permite una visión de la organización policial mucho menos coercitiva y violenta, asociándola incluso, con prácticas más humanitarias y compasivas.

Tal como indican Weisburd y Eck (2004), esta estrategia policial ha cobrado mucha importancia últimamente y su uso ha aumentado considerablemente para hacer frente a incidentes o problemas de seguridad pública. En su revisión de varias investigaciones, se destaca, una vez más, que la evidencia empírica avala la eficacia de este modelo

policial. Una de las razones que justifican la eficacia de este enfoque es la estabilidad que presenta, dado que dichas zonas no son objetivos en movimiento como los delincuentes, sino que son constantes y duraderos en el tiempo. Por tanto, una policía basada en puntos con alta tasa de criminalidad será mucho más eficaz y prudente con sus recursos. No obstante, se destaca que la efectividad depende, en gran medida, de las estrategias específicas que se diseñan y aplican en las áreas calientes.

A pesar de la comprobada eficacia de esta estrategia policial, Weisburd y Telep (2014) destacan que parte de la efectividad depende también de la legitimidad de las acciones policiales por parte de la ciudadanía. Es decir, la institución policial requiere del apoyo y de la cooperación de los ciudadanos para poder llevar a cabo una lucha eficaz contra la delincuencia y a la vez, mantener el orden social en las vías públicas. Por esta razón, se puede notar la necesidad de complementar la estrategia con influencias y objetivos de otros modelos, como la policía comunitaria o la orientada a los problemas de la sociedad, para poder tener una visión completa de los sujetos y contextos que forman parte del crimen o problema. En conclusión, no se podría subrayar un modelo policial, que prevalezca enormemente en su utilidad y en los beneficios que proporciona, sobre el resto. Pero sí, unas intervenciones policiales con características de varios enfoques y perspectivas podrían tener un impacto mucho más positivo en la comunidad y en la reducción de la delincuencia.

2.5. CONTEXTO DEL ÁREA DE ESTUDIO: CIUDAD DE IRÚN

En el presente proyecto de investigación se ha llevado a cabo un estudio en la ciudad de Irún. Principalmente, como respuesta a una demanda presentada por la Policía Local de Irún en la realización de las prácticas en dicha entidad. Por ello, es imprescindible realizar una descripción y contextualización de dicha localidad.

Irún es un municipio que se ubica en la provincia de Guipúzcoa, Comunidad Autónoma del País Vasco, al norte de España. Se considera la segunda localidad más importante después de la capital, Donostia-San Sebastián. Esto se debe a la creciente población que reúne año tras año. Según el Instituto Nacional de Estadística, en 2019 se ha contabilizado un total de 62.401 habitantes en la ciudad, dividido este número en 30.493 hombres (48,87%) y 31.907 mujeres (51,13%).

De hecho, el anuario estadístico de Irún (2018) indica un importante crecimiento poblacional de 2017 a 2018 de 0,95%, en comparación con los dos años anteriores, 2016 a 2017 que fue solo de 0,17%. Asimismo, del mismo estudio se puede extraer que, a fecha de 31 del 12 del 2018, la población de la ciudad es mayoritariamente adulta, ya que el 8,59% de los habitantes corresponde al tramo de edad de 40 a 44 años, seguido de cerca por el porcentaje de 8,37% que responde a las personas de entre 45 y 49 años. Por último, respecto a su distribución por nacionalidad, en el mismo año se indica que la gran mayoría, esto es, el 89,85% son nacionales de España, mientras que el 10,15% es población extranjera.

La ciudad de Irún conforma lo que se conoce como la Bahía de Bidasoa-Txingudi junto a Hondarribia-Fuenterrabia y a Hendaya, localidad de Francia. De acuerdo con los datos encontrados en el portal de la página del Ayuntamiento (s.f.), Irún cuenta con una extensión de 42,8 km² y está limitada con los municipios de Lesaka (Navarra), Oiartzun, Lezo y Hondarribia, además de ser ciudad fronteriza con Francia, país del que se encuentra separado por el río Bidasoa. Son siete los barrios que conforman el término municipal de Irún: Bidasoa, Meaka, Olaberria y Lapize, siendo estos los más antiguos e históricos, y por último, Anaka, Ventas y Behobia, de más reciente registro. No obstante, se emplea el término “barrio” como costumbre extendida, a otros distritos o entidades de población de Irún, a pesar de no ser legal ni históricamente reconocidas, por ejemplo, a las zonas de San Miguel, Santiago o Centro. Los barrios más habitados según los datos del Ayuntamiento (s.f.), entendiendo que son los más actualizados, son: Lapice (13,6%), Anaka (10,2%), Artía (9,9%) y Olaberria (9,1%), mientras que los que menos densidad poblacional presentan son Urdanibia (0,7%) y Meaka (0,8%), localizados más en la periferia del municipio.

En cuanto a la economía, Irún y las dos ciudades vecinas (Hondarribia y Hendaya) están fuertemente especializadas en el sector terciario, esto es, sus actividades económicas se concentran en ofrecer servicios a la población de todo el mundo para satisfacer sus necesidades. En el caso concreto de Irún, por su ubicación geográfica y carácter trasfronterizo, su profesionalización en el sector de servicios resulta inevitable. Un elemento central en la economía de esta ciudad lo constituye el transporte y todas las profesiones relacionadas con el mismo, se trata de un ámbito en continuo desarrollo y evolución. Otro ingrediente importante en la economía de esta localidad es el turismo y

el conjunto de actividades y localizaciones que lo nutren. Irún cuenta con variedad de zonas de interés artístico, social, cultural, paisajísticos o de esparcimiento y recreación, siendo algunas ubicaciones destacables el parque ecológico de Plaiaundi, que alberga una extensa variedad de plantas y animales o la Iglesia de Juncal, declarada monumento histórico-artístico nacional. Por último, respecto a la industria, el Ayuntamiento (s.f.) indica que en Irún se ubican un total aproximado de 470 empresas que se extienden por más de 450.000 m² de naves y a la vez, ofrecen trabajo a unos tres mil individuos.

Finalmente, hay que hacer referencia al tema de la seguridad ciudadana, de claro interés en este proyecto de investigación. Un hecho a subrayar en este municipio es la existencia de cuatro cuerpos policiales: La Guardia Civil, la Policía Nacional, la Ertzaintza y la Policía Local. La confluencia de varios cuerpos policiales en una misma localidad es totalmente compatible con el modelo policial vigente, y encuentra su fundamento principalmente, en la Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y en la Constitución Española.

En primer lugar, la Ley Orgánica 2/1986 indica que las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado son el Cuerpo Nacional de policía y el cuerpo de la Guardia civil, responsables de garantizar la seguridad pública en todo el territorio nacional. En segundo lugar, el artículo 149.1.29 de la Constitución recoge la posibilidad de creación de cuerpos policiales autonómicos, que dependen de sus respectivos gobiernos y en particular, de la autoridad competente en materia de seguridad pública. En el caso de País Vasco, este cuerpo policial autonómico recibe el nombre propio de Ertzaintza. Se trata de una policía de carácter integral, y se rige principalmente, por su Ley de creación (4/1992 que regula la policía vasca) y por el Estatuto de Autonomía del País Vasco (Ley Orgánica 3/1979); de forma complementaria, se rige por la Ley 15/2012 que regula el sistema de seguridad pública de Euskadi.

Por último, de acuerdo con la Ley Orgánica 2/1986 y la Ley de bases de régimen local, las entidades locales o municipios pueden crear sus propios cuerpos policiales. Estos cuerpos de policía local dependen directamente del alcalde, por tanto, la jefatura se encuentra en la figura del mismo, y hay un mando justamente inferior al alcalde que es el del Jefe del cuerpo municipal de Policía. La Ley Orgánica de fuerzas y cuerpos de

seguridad del Estado obliga en todo momento la coordinación y estrecha colaboración entre todos los cuerpos policiales.

En cuanto a la criminalidad en Irún, la memoria delincuencial presentada por el Gobierno Vasco recoge el total de las infracciones penales en la ciudad y la tasa por 1.000 habitantes. Hay que destacar que este documento recoge datos totales de la policía vasca, dado que tiene en cuenta tanto las cifras de la Ertzaintza como de la Policía Local. La última versión actualizada es la que corresponde a los datos del 2018 y en la misma, la suma de los delitos de ambas instituciones da el resultado de 3.013 infracciones, lo que supone una tasa de 48,61%. A pesar del crecimiento de 0,73% en la tasa delictiva de 2018 en comparación con la de 2017 (48,25%), hay que destacar que la cifra sigue siendo notablemente baja. Respecto a los tipos de infracción, los delitos contra el patrimonio y el orden socioeconómico agrupan la cifra más elevada (1.976), y concretamente, dentro de este grupo, el hurto es el que resalta con diferencia (1.1015).

2.6. OBJETIVOS

Finalmente, como se ha destacado con carácter previo, este trabajo pretende dar respuesta a una solicitud o demanda de la Policía Local de Irún. Teniendo en cuenta esto y aplicando los conocimientos criminológicos adquiridos, se han formulado los siguientes objetivos del proyecto de investigación:

2.6.1. OBJETIVOS GENERALES:

- Analizar los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos en Irún en el año 2019.
- Verificar la conocida Ley de Weisburd en el ámbito de la Criminología Ambiental.
- Exponer una relación entre los conflictos y su distribución espacial en la ciudad.
- Resaltar la importancia y necesidad de la mediación como actuación policial al servicio de la comunidad.

2.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Revisar la literatura científica para contextualizar y asentar las bases del proyecto de investigación.

- Identificar posibles patrones en la distribución geográfica de los conflictos y otros datos analizados.
- Diagnosticar posibles carencias de la Policía Local de Irún en el ámbito estudiado.
- Formular unas propuestas de mejora basadas en la investigación realizada.
- Establecer las bases para futuras investigaciones.

Por último, la hipótesis principal que se quiere verificar en el presente proyecto de investigación trata sobre la Ley de Weisburd, esto es, determinar si aproximadamente el 50% de los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos se concentran entre el 4% y 5% de los segmentos de calle del término municipal de Irún.

3. MÉTODO

Para la realización de esta parte empírica del proyecto, se han empleado los meses de febrero y marzo, esto es, durante las prácticas en la Policía Local de Irún. En este periodo de tiempo, se han recogido datos y cifras del año 2019 para realizar un estudio y análisis en profundidad. No obstante, al ser tema central de este proyecto de investigación los conflictos en la comunidad, los comportamientos incívicos y la mediación policial, se han seleccionado, con base en la literatura científica (Cobler et al., 2015; Steele, 2018), los datos que comprenden estas disputas o desacuerdos relevantes en la sociedad y que, dependiendo de sus características y magnitud, podrían ser objeto de una intervención policial mediante un proceso de mediación.

La cantidad total de atestados de 2019 recogidos en la base de datos de la Policía Local de Irún es de 14627. De esta cifra, se han estudiado únicamente los tipos de intervención que comprenden los conflictos y controversias de interés para este estudio. Por tanto, la muestra del presente proyecto es de 1523 atestados o partes, que fueron leídos, analizados y de los cuales se extrajeron las variables que se explicarán en detalle más adelante. En resumen, en este primer apartado, se ha querido observar la cifra registrada de atestados que se dan anualmente en Irún y su relación con los conflictos vecinales, empleando para ello una metodología cuantitativa.

En segundo lugar, aprovechando la oportunidad de tener acceso a esta base de datos de la Policía Local de Irún, se ha realizado un análisis detallado de los conflictos y

controversias del 2019. Para ello, se ha distinguido en diversos apartados los tipos de intervención o motivos que emplea la propia Policía Local para la gestión y clasificación de los incidentes recogidos. Estos motivos se dividen por carpetas con títulos más generales desglosándose a su vez, en títulos más específicos, pero se han analizado únicamente los que engloban la conflictividad vecinal y en la comunidad. Por tanto, siguiendo con la metodología, en cada sección se han analizado los partes diarios o atestados, esto es, los instrumentos oficiales con los que una autoridad o sus delegados constatan como ciertos determinados hechos, comprendidos en la carpeta con el mismo título en la base de datos. Y mediante la hoja de cálculo Excel, se han creado varios ficheros de datos, tomando en consideración las siguientes variables:

- Fecha - el día del mes.
- Fecha - el día de la semana (*Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado o Domingo*).
- Coordenadas - la calle en la que ocurren los hechos.
- Nº de la calle (si se menciona esta información).
- Hora exacta del aviso.
- Turno, relacionado con la anterior variable de la hora - dividido en: *mañana (6:00 a 14:00), tarde (14:00 a 22:00) y noche (22:00 a 6:00)*.
- Género del comunicante del aviso (*Femenino/Masculino*). Como información adicional, hay que subrayar que no se recoge esta información obligatoriamente en los atestados y no existe esta categoría en la base de datos. Por tanto, el género del comunicante se eligió a criterio propio y personal teniendo en cuenta el nombre del mismo. En el caso concreto de no estar completamente seguro de ello, se ha optado por no recoger dicha variable, esto es, anotarla como *No presente*.
- Nacionalidad del comunicante (*Español/Extranjero*). Al igual que en la anterior variable, no es una información que se puede encontrar en todos los casos y se ha obtenido a partir del DNI o NIE/NIF del comunicante que, en ocasiones, viene recogido en el apartado de implicados de EuroCop. Es decir, en el caso de identificarse un DNI, se anota a la persona en concreto como *No extranjera*.
- Origen del aviso - dividido en: *llamada telefónica, comparecencia en dependencias policiales, agente requerido en la vía o durante una patrulla/vigilancia, orden de un superior/comprobaciones/controles, aviso de*

otra institución o cuerpo policial (como la Policía Nacional, Ertzaintza, el SAC – Servicio de Atención al Ciudadano, o Servicios Sociales) y *cámaras de video vigilancia (CCTV)*.

- ¿Fue realizado el servicio? (*Sí/No*). Debido a que las patrullas de las que dispone la Policía Local no están libres, puede ocurrir que ciertas intervenciones o servicios no se realicen.
- Pequeña descripción del incidente.

Algunas variables como la fecha, tanto del mes como el día de la semana, y la hora fueron recogidas con el objetivo de identificar posibles patrones, esto es, qué día de la semana podría ser el "más conflictivo", si se generan más conflictos o menos en días festivos, o en qué horario se producen más discusiones o controversias entre los vecinos o miembros de la comunidad dependiendo del tipo de intervención o motivo. Teniendo como propósito analizar o investigar otros temas más centrados en la población, las personas y su confianza en las instituciones policiales, se ha considerado atractiva la idea de recoger como variable el género del comunicante y si se trata de una persona extranjera o no. Por un lado, el género, para identificar y registrar si el hecho de avisar e informar, a la Policía Local de Irún en este caso, sobre un conflicto o incidencia se trata de una acción realizada en mayor proporción por las mujeres o por los hombres.

Por otro lado, se ha querido determinar si este comportamiento, de notificar a la Policía de los sucesos y requerir su presencia y ayuda, resulta más característico de un nacional, esto es, una persona que ha nacido en España y que probablemente, tiene mayor conocimiento sobre las funciones de la policía y cómo recurrir a ella, o de una persona extranjera. De esta manera, se podría establecer como hipótesis inicial si, aunque las instituciones policiales están dirigidas y destinadas a la población en general, mayormente gozan de su uso y solicitan sus servicios las personas españolas o nacionales, a diferencia o en comparación con los inmigrantes. En cuanto a la variable de "pequeña descripción del incidente", se ha realizado un análisis para entender qué tipo de conflictos se dan en la sociedad, cómo se gestionan y clasifican, y en qué consiste la acción de los agentes que acuden al lugar de los hechos.

En tercer lugar, resultó interesante contrastar la ley de Weisburd en Irún, esto es, observar si en el caso de los conflictos vecinales o en la comunidad, se confirma que

aproximadamente un 50% de los mismos se concentran entre en un 3% y 5% de las zonas y calles de la ciudad. Por ello, resulta de vital importancia recoger como variable de análisis las coordenadas o calle en la que ocurren los hechos. En este apartado, para la realización de los mapas y análisis de los datos, se ha empleado como instrumento QGIS, un sistema de información geográfica libre y abierto.

Para la recogida de datos en los primeros dos apartados, se ha utilizado el programa *EuroCop Security Systems*. De acuerdo con la página web que explica y pone a disposición de los usuarios este programa (s.f.), consiste en una plataforma tecnológica creada para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, siendo el primer referente en sistemas informáticos para los Cuerpos de Policía Local en España. Este programa está compuesto por distintos sistemas modulares, integrales e integrados, que facilitan un completo Sistema Integral de Seguridad, permitiendo de esta manera, a las Comunidades Autónomas y a los Municipios llevar a la práctica sus diversas políticas de fortalecimiento de Seguridad Ciudadana y Vial.

3.1. CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO

En este apartado se va a presentar el cronograma del proyecto de investigación, esto es, un calendario de trabajo que indica todas las fases y pasos realizados para completar el estudio, con unas aproximadas fechas de inicio y fin. Antes de presentar el gráfico, resulta apropiado destacar una variación en cuanto a un plan de trabajo habitual y corriente. Aunque normalmente, es conveniente desarrollar como primer paso una introducción y una contextualización de la investigación, la elaboración detallada de esta fase fue retrasada en el tiempo. Este cambio se debe a la urgente necesidad de recoger datos e información como objeto de estudio, durante un periodo de tiempo limitado. Como se ha subrayado con carácter previo, las cifras se obtuvieron de la base de datos de la Policía Local de Irún, el acceso a dicha base se tuvo únicamente durante la realización de las prácticas en la institución.

Por ello, se tuvo que priorizar la fase de recogida y también análisis de datos, ya que éstas cifras y gráficos se querían presentar a la Policía Local. Por último, hay que precisar que durante la realización del proyecto, como fase o etapa del trabajo, se ha mantenido una comunicación y contacto constante con el tutor, bien mediante sesiones individuales de tutoría en su despacho, bien vía correo electrónico debido a la situación

del Estado de alarma. Esta comunicación consistió en la presentación de los avances realizados, recepción de indicaciones y propuestas de cambio, orientaciones, resolución de dudas, etc.

FASES	CRONOGRAMA DE TRABAJO														
TIEMPO (<i>semanas</i>)*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Selección del tema de investigación	■														
Búsqueda y revisión de material bibliográfico	■	■							■	■	■				
Contextualización, antecedentes y estado actual		■	■								■	■			
Declaración de los objetivos e hipótesis del trabajo			■									■			
Selección del objeto de estudio y variables			■												
Descripción de las herramientas y limitaciones				■						■					
Recolección de datos e información				■	■	■									
Tratamiento y análisis de los datos						■	■	■							
Presentación e interpretación de los datos (gráficos y tablas)								■	■						
Familiarización con uno de los instrumentos y realización de mapas									■	■	■				
Conclusiones y propuestas de mejora												■			
Redacción del informe ejecutivo													■		
Últimas modificaciones teniendo en cuenta sugerencias del tutor													■	■	
Entrega del proyecto de investigación															■

*La primera semana corresponde a 3-9 de febrero de 2020 y la última a 11-17 de mayo. Aunque la comunicación con el tutor y algunas actividades empezaron a desarrollarse a finales de 2019, se ha decidido para el cronograma fijar el inicio de las fases realizadas con el comienzo de las prácticas en la Policía Local de Irún. El principal motivo se debe a que la parte empírica del presente trabajo se basa en las cifras e información de la base de datos de dicha institución.

3.2. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS

3.2.1. EUROROP SECURITY SYSTEMS

Para este proyecto, se ha utilizado la versión 1.67.7 de la plataforma tecnológica policial EuroCop que cuenta con las siguientes modalidades: gestión externa, gestión interna, tráfico vehículos, policía judicial, protección civil, policía administrativa y administración sistema. Las dos modalidades que más información reúnen y resultan útiles para la presente investigación son por un lado, la gestión externa y por otro, la gestión interna. Aunque finalmente, se ha decidido recoger los datos exclusivamente de la gestión interna, en concreto, de los partes diarios o servicios policiales que se archivan en dicho programa.

La gestión externa consiste únicamente en la recogida de las llamadas a la Policía Local y la recepción de avisos. Para completar esta primera fase, de gestión de la información recibida, existen los siguientes apartados: *aviso, comunicante, otros comunicantes, implicados, vehículos implicados, intervención, resultado, notificaciones, telefonemas, fotografías y 112*. No es de obligatoria compleción todos los apartados, siendo los más relevantes y los que mayor información proporcionan el de *aviso, comunicante y resultado*. En el caso del apartado de *aviso*, las casillas que aparecen para rellenar son las siguientes:

- Operador y Coordinador - nombre y número del agente.
- Turno - con las opciones *de mañana, mañana/tarde, tarde, tarde/noche y noche*. Algunos turnos son de 12h, por ello la existencia de las opciones de mañana/tarde y tarde/noche.
- Fecha/hora - hay que precisar que se completa automáticamente.
- Motivo - con distintas opciones de carpetas más generales o específicas realizadas por la Policía Local, como por ejemplo, "robo/hurto a personas".
- Teléfono del comunicante.
- Descripción del motivo - una pequeña exposición a modo de título del suceso ocurrido; siguiendo con el ejemplo anterior, una descripción del motivo sería "hurto de cartera".

- Origen del aviso - siendo las opciones: *teléfono, comparecencia, aviso en la vía, agente de servicio, orden de un superior, correo normal, fax, e-mail, y otro origen.*
- Procedencia - con distintas opciones como: *particular, agente, suboficial, agente 1º, juzgados, Ertzaintza, Sos-deiak, servicio OTA...*
- Población - *IRUN (Gipuzkoa)*
- Lugar - nombre de la calle en la que ocurren los hechos, acompañado en ocasiones, del número concreto de la misma (Nº/KM).
- Cruce - si hay un cruce mencionar las otras calles.
- Comercio - hay que subrayar que aparecen unas opciones, pero no están registrados todos los comercios de Irún, por lo que no se suele utilizar.
- Otras casillas como: extensión, zona y punto referencia que no se les otorga gran importancia y por ende, no se completan.
- Resumen llamada - una pequeña descripción del suceso, como por ejemplo, "se presenta en dependencias para denunciar un hurto de cartera".

Hay que destacar, como se ha ido mencionando, que no se completan todas las casillas, por ejemplo, el cruce, comercio, nº/km o punto referencia. No obstante, la mayoría de los señalados en el listado se rellenan aun cuando no son de obligatoria compleción, ya que únicamente lo son el lugar y la procedencia.

En el segundo apartado, se rellenan los *datos del comunicante*, como el DNI/NIF/Pasaporte, el nombre, provincia, población, domicilio y teléfono del mismo. Sin embargo, es importante precisar que, en ocasiones, no se completan estos detalles y solo se recoge el teléfono del comunicante, porque así lo solicita, esto es, no es necesario recoger ninguno de estos datos al realizarse un aviso o notificación. Por último, en el apartado de *resultado*, se destaca, de obligatoria compleción el resultado del aviso, con opción *de: atestado accidente (AC), atestado judicial (DJ), Denuncia OO.MM., denuncia tráfico, depósito-inmovilización o traslado de vehículo, servicio sí realizado y servicio no realizado*. La opción más utilizada, normalmente, es la de "Servicio sí realizado".

Debido a la poca información que se puede extraer de esta primera fase de gestión de la información (externa), se ha optado por analizar la modalidad de gestión interna del

EuroCop. Principalmente, a causa de que, en esta gestión interna, se recoge con más detalles el resultado de la intervención realizada por los agentes de la Policía, teniendo acceso con ello, a una mayor cantidad de datos e información sobre los conflictos concretos, la acción de los agentes y su posible solución. En esta modalidad interna, la apariencia y gestión de la información es similar, existen siete apartados: *datos parte*, *resultado parte*, *recursos destinados* (se recoge información sobre el turno, la unidad y sección destinada), *implicados* (se reúnen los datos sobre los comunicantes del aviso y las personas presentes en el conflicto), *vehículos implicados*, *notificaciones* y *fotografías*. Las opciones más relevantes en este caso, y las que se han tenido en cuenta para el análisis son las de "*datos parte*", "*implicados*" y "*resultado parte*".

En el primer apartado, las casillas que aparecen para completar son similares a las mencionadas con carácter previo. En general, se les instruye a los agentes a completar todos los datos de los que se dispone información, pero no se llegan a rellenar todas las casillas y opciones, siendo las que más: *nº agente*, *nº registro*, *fecha/hora*, *nº aviso*, *tipo intervención/motivo*, *minutos transcurridos*, *población*, *lugar (calle)* y *resumen de la intervención*. La otra sección relevante, la de "*resultado parte*", consta de una casilla de resultado del aviso, al igual que en la gestión externa. Por último, se detalla en qué consistió la intervención y las acciones realizadas en el servicio en la opción de "*resultado de la intervención*".

Tras esta descripción detallada del programa EuroCop, se pueden destacar ciertas limitaciones. La principal por excelencia, es la gestión de la información mediante las diversas carpetas disponibles, esto es, a la hora de precisar el tipo de intervención o el motivo, se puede elegir entre diversas opciones con títulos más generales (por ejemplo, molestias) o más específicos (molestias por animal). Por tanto, esta limitación, que se ha podido comprobar durante el análisis, consiste en que diversas incidencias, por ejemplo, una queja por una imperfección en la acera, se encuentran en una carpeta que no es la propicia y tampoco describe el asunto que se está tratando. Siguiendo con el ejemplo, dicho suceso se encuentra durante el estudio, en la carpeta destinada a recoger molestias por los ruidos de los bares o por los animales, siendo consecuencia probablemente, de un error en la codificación. Por esta razón, se pueden producir muchas limitaciones y fallos a la hora de analizar datos y extraer posibles conclusiones, ya que la información original está sesgada desde el primer momento.

En segundo lugar, otra de las limitaciones que se podría destacar es la no obligatoriedad de completar y aportar toda la información de la que se dispone. En la investigación, se ha querido tener también como objeto de análisis el comunicante del aviso, concretamente, su género y si se trata de una persona nacional o no. No obstante, esta información al no ser de obligada compleción, no se encuentra en todos los partes o atestados, de hecho, en ocasiones, no se precisa nada sobre el comunicante, se queda en anonimato, dificultando de esta manera, posibles estudios o investigaciones criminológicas de análisis de la población que recurre al servicio policial.

Asimismo, esta plataforma tecnológica cuenta con una posibilidad de filtrar los formularios, pero únicamente teniendo en cuenta una variable, bien sea el motivo, una palabra en concreto o el lugar, por ejemplo. Por tanto, no se pueden cruzar variables para poder crear categorías que comparten características, esto es, filtrar los atestados por el lugar y la hora conjuntamente, y no solo por una de ellas. Durante la investigación, una última limitación encontrada en ocasiones, fue el hecho de que únicamente se recoge información sobre el aviso, pero sin que se compruebe posteriormente los hechos y la veracidad de los acontecimientos.

Es decir, hay atestados que recogen una queja de un comunicante y la versión del mismo, pero no explica el desenlace de lo ocurrido, ya que los agentes, o bien no realizan el servicio por no disponer de patrullas libres, o bien porque pasan el aviso a otros cuerpos policiales, acabando ahí su implicación y la información del suceso. Por esta razón, supone un gran límite el contar y analizar las cifras de una única institución, cuando, además, existe esta plena colaboración y cooperación entre los diversos cuerpos policiales en las ciudades de España. Por ello, hay que precisar que no todos los datos que se analizarán a continuación coinciden con el total de conflictos en la comunidad, ya que por un lado, se pierden muchos datos que son recogidos por las otras fuerzas policiales que tienen competencias en Irún y por otro lado, la existencia de la cifra negra. Es decir, todos los hechos que no se llegan a denunciar y se tiene pleno desconocimiento de los mismos, llegando a sesgar los posibles resultados y conclusiones que se extraen.

3.2.2. PROGRAMA QGIS

El otro instrumento utilizado para el análisis de datos es QGIS, un sistema de información geográfica abierto y de libre acceso. Según Vozmediano y San Juan (2010), un SIG es un “sistema de hardware, software y procedimientos elaborados para facilitar la obtención, gestión, manipulación, análisis, modelado, representación y salida de datos espacialmente referenciados, para resolver problemas complejos de planificación y gestión”. La tecnología SIG tiene diversas utilidades, entre ellas, puede destacar su uso en las investigaciones científicas, gestión de recursos, planificación urbana, marketing o logística..., ámbitos muy distintos, pero en los que coincide que la información espacial tiene una extrema relevancia para la toma de decisiones.

Desde una perspectiva criminológica, los autores señalan que mediante un SIG se puede realizar un análisis geográfico de los delitos a diferentes niveles de agregación espacial (ciudad, barrios o unidades censales, o cada residencia o negocio), esto es, se trata de una herramienta útil para la creación de los mapas delictivos. Estas representaciones permiten observar de una manera más sencilla los delitos o conflictos que se dan en una acotada zona, con el objetivo de gestionar y a la vez, relacionar dichas incidencias con los datos espaciotemporales disponibles. De esta manera, se consigue una comprensión y análisis de la información mucha más rápida y visual.

En este proyecto de investigación, para la creación de unos mapas que recogen espacialmente los conflictos de convivencia social y conductas incívicas en el término municipal de Irún, se ha utilizado el programa QGIS. Proporciona una amplia y creciente gama de capacidades mediante las funciones básicas que presenta y la descarga de complementos, siendo en definitiva, la opción gratuita más fácil y completa de utilizar para un análisis de datos espaciales. El portal de la página que permite la instalación de Qgis (s.f.) indica que se puede, con esta app, componer, editar, administrar, exportar mapas y capas de combinaciones de datos vectoriales y ráster en varios formatos. Se ha escogido este programa principalmente, por dos razones: por un lado, por su fácil y libre acceso (gratuito); y por otro, aunque la utilización del mismo puede resultar compleja y difícil debido a las extensas posibilidades de creación y análisis que ofrece, existe una comunidad muy amplia de usuarios, lo que permite una constante mejora y actualización de la app, y también, la rápida obtención de una respuesta a las dudas y problemas que surgen con su uso.

Actualmente, la última versión disponible es la 3.12.1, y siguiendo la recomendación de la página web, se ha optado por descargarla, aunque se permite la instalación de otras versiones anteriores. Una ventaja de esta actualización es que el programa viene de por sí con un complemento que, con carácter previo había que instalarlo, esto es, el OSM (*OpenStreetMap*). Esta extensión almacena datos abiertos, actualizados y colaborativos de las calles y otras referencias como establecimientos destacables, ríos... de todo el mundo; permitiendo de esta manera, su utilización sin tener que componer desde cero un mapa. Se ha decidido manejar los mapas preestablecidos en este complemento, ya que la creación de un mapa propio requeriría más tiempo y medios de los que para este trabajo se disponen. Por ello, se han descargado e instalado más plugins para un intenso uso de dicha aplicación:

- OSM place search. Se utiliza para poder establecer una zona concreta de todo el mapamundi que se quiere delimitar y analizar. En el caso concreto, se ha creado una capa del mapa limitada a la zona de: Irún, Bajo Bidasoa, Guipúzcoa, Basque Country, Spain; que tiene en cuenta los límites administrativos.
- QuickOSM. Se trata de una herramienta grafica que permite la descarga de datos OSM desde Qgis, así como ofrecer la oportunidad de indicar qué elementos se quieren destacar en el mapa, por ejemplo, carreteras, negocios o zonas verdes. Este plugin puede ser muy útil si se quiere generar un mapa desde cero subrayando sólo aquellos puntos de interés para el estudio.
- GeoCoding y MMQGIS. Son las dos extensiones más recomendadas de QGIS para la geocodificación de direcciones. Este proceso consiste en asignar unas coordenadas geográficas a determinados puntos del mapa, es decir, la ubicación concreta de una dirección en el espacio. Los datos recogidos en la hoja Excel responden a un listado de direcciones en formato alfanumérico: nombre de la calle, número, ciudad, provincia y país; estos son los criterios y parámetros que pide QGIS para poder geocodificar. Por un lado, el plugin “GeoCoding” permite la geocodificación usando los servicios web de Google, no obstante, su limitación es que sirve más bien para realizar una geocodificación puntual, siendo muy tedioso el proceso manual de incorporar los registros uno por uno. Por otro lado, el complemento MMQGIS permite geocodificar varias direcciones a la vez, pero con el requisito de crear un archivo en formato CSV con la codificación UTF-8. Este procedimiento no resulta tan difícil, ya que

Excel ofrece la posibilidad de guardar el archivo como texto delimitado por comas (CSV) y posteriormente, con un editor de texto (Notepad++) se modifica su codificación a UTF-8. Se ha optado por la geocodificación con MMQGIS, sin embargo, se ha encontrado una gran limitación durante el proceso: muchas de las direcciones no se detectan automáticamente por el plugin, eliminándolas y no representando el punto geocodificado en el mapa. Se ha intentado, en un primer instante, revisar el grado de precisión y corregir algunos puntos, pero finalmente, no se ha podido seguir con este procedimiento y se han buscado otras alternativas.

Otra manera en la que se pueden incorporar y destacar unos puntos concretos en un mapa de QGIS es introduciendo directamente las coordenadas XY de dichas direcciones, esto es, realizar de manera externa al programa la geocodificación e introducir dichos datos. La forma más eficaz y rápida que se ha encontrado para transformar todas las direcciones recogidas de los conflictos de convivencia social a coordenadas, es mediante el uso de la hoja de cálculo de Google y el complemento “*Geocode by Awesome Table*”. Esta extensión permite la inmediata geocodificación con un límite diario de 950 localizaciones. Posteriormente, se ha añadido el archivo en formato CSV a QGIS con la opción de “añadir capa de texto delimitado”, apareciendo en la interfaz del programa una serie de puntos que coinciden con las coordenadas XY.

Debido a la sensibilidad de la información que puede aparecer en los mapas, esto es, localizaciones de domicilios o moradas, el resultado final de la representación en este proyecto no ha sido un mapa con los puntos que indican el concreto espacio geográfico de los comportamientos incívicos o conflictos (mapa temático de puntos que representa los conflictos según el lugar de su ocurrencia). También, con el objetivo de conseguir una representación de lo más visual y con carácter criminológico, se han desarrollado con los datos unos mapas de calor o heatmaps. De esta manera, se pueden identificar los “hotspots” de la ciudad de Irún, es decir, las áreas donde los hechos o conflictos tienden a ser más numerosos. Asimismo, dicho gráfico permite determinar unos posibles patrones geográficos en la distribución de los incidentes. Este análisis puede ofrecer claras ventajas a la hora de tomar decisiones respecto a dónde dirigir e implementar recursos para la reducción de los comportamientos incívicos.

En los heatmaps de este trabajo se han utilizado diferentes colores que están relacionados y asociados con las temperaturas. De manera que, el color rojo indica una gran concentración de incidencias en las zonas señaladas (muy caliente); el naranja recoge también un número elevado de sucesos (moderadamente caliente); el amarillo (caliente); el verde se traduce en muy pocos conflictos en dichos lugares (frío); y azul (muy frío), color al que se le ha añadido mucha transparencia, ya que apunta la no existencia de problemas en el espacio concreto. Por tanto, el resultado final del uso del programa QGIS son unas representaciones en formato de mapa de calor de los distintos conflictos en el término municipal de Irún. Sin embargo, hay que resaltar una limitación encontrada a la hora de guardar el trabajo como una imagen o PDF: el programa permite elegir el tamaño de escala del mapa y acercar y mover el contenido hasta conseguir lo deseado, no obstante, no ofrece la posibilidad de ampliar la imagen a elección, esto es, poder visualizar las calles de una zona o solo los nombres de los barrios del municipio, por ejemplo. Esta opción está disponible a la hora de examinar el mapa en QGIS, pero no posteriormente, al convertir el archivo en otro formato y descargarlo.

Por último, se quiere resaltar la validez del programa QGIS, ya que hay que destacar que es una aplicación extensamente utilizada y citada en varios estudios. Friedrich (2014), en su tesis doctoral, realiza una comparación entre QGIS y ArcGIS, que es otro de los SIG muy usados, pero difiriendo por ser de pago. En su estudio, subraya la validez de ambas herramientas y, analizando diversos atributos de calidad (funcionalidad, fiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad), concluye que para cada usuario y cada uso concreto, ArcGis o QGIS será más apropiado, siendo en definitiva, el cliente el que tendrá que decidir. Esto se debe a que en determinados criterios, como la mantenibilidad y portabilidad, QGIS es el que toma la ventaja, pero ArcGis proporciona una mayor lista de herramientas de análisis. Cuando se necesita una funcionalidad específica, por ejemplo, el análisis de red avanzado, una importante parte de la planificación espacial, ArcGis no puede ser reemplazado. La decisión de optar por un programa u otro recae finalmente, en el consumidor, que ha de buscar el que mejor se ajuste a sus necesidades y preferencias.

4. RESULTADOS: CONFLICTOS DE CONVIVENCIA SOCIAL Y COMPORTAMIENTOS INCÍVICOS EN IRÚN

En este epígrafe, de acuerdo con los objetivos del estudio y a partir de los análisis realizados, se resumirán los resultados obtenidos. Se pueden apreciar dos apartados bien diferenciados: por un lado, los análisis descriptivos de los datos y por otro, la verificación de la Ley de Weisburd.

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVOS

Antes de empezar con el análisis de datos, hay que especificar, como se ha destacado con carácter previo, que en la plataforma tecnológica policial EuroCop, la Policía Local dispone de unas carpetas en las que se distribuyen y reparten los diversos asuntos e incidencias que tratan y resuelven a diario. Como ejemplo, algunas de ellas son: agresiones/discusiones, alarmas, animales, accidentes... e incluso, cada carpeta se desglosa en distintos temas, esta última de accidentes en: atropello, accidentes con daños materiales, accidentes laborales, accidente tráfico con heridos leves, etc.

Este proyecto de investigación se centra principalmente en los nuevos modelos policiales y en cómo otorgan importancia a los conflictos y problemas que se generan en la comunidad, utilizando en ocasiones, técnicas centradas en la resolución de los mismos. Por ello, el proceso de mediación, incorporado a los cuerpos policiales resulta interesante, esto es, la creación de un departamento o unidad de mediación policial en estas instituciones. Por tanto, teniendo como base este argumento y la literatura científica sobre la mediación policial (Cobler Martínez et al., 2015; Steele, 2018), se han seleccionado únicamente nueve carpetas específicas del EuroCop para la recogida de datos y su análisis:

1. Siendo la carpeta general *“Agresiones/discusiones”* - Discusiones en domicilios
2. *“Agresiones/discusiones”* - Discusiones en establecimiento público
3. *“Inspecciones OO.MM y LPSC”* - Molestias entre particulares
4. *“Inspecciones OO.MM y LPSC”* – *“Locales de jóvenes”* - Quejas por local de jóvenes

5. *“Inspecciones OO.MM y LPSC” – “Hostelería”* - Molestias/Ruidos Bares
6. *“Inspecciones OO.MM y LPSC” – “Obras y vertidos”* - Molestias por obras
7. *“Agresiones/discusiones”* - Discusiones en la vía pública
8. *“Animales”* - Molestias por animal
9. *“Inspecciones OO.MM y LPSC”* - Molestias

Estos motivos se han considerado que comprenden la conflictividad vecinal y en la comunidad en su gran mayoría. Asimismo, dependiendo del conflicto, la magnitud del mismo y sus características, son en los que, posiblemente, se podría intervenir mediante un proceso de mediación por un agente profesional y formado de la Policía.

Hay que destacar que EuroCop dispone de datos desde el año 1990, y para el análisis en el presente proyecto de investigación se han recogido las cifras del 2019. No obstante, se ha querido investigar también una posible relación entre el total de los atestados y los conflictos de convivencia social. Por ello, mirando retrospectivamente, en 2017 se recogen un total de 15.523 partes, en 2018 hay registrados 15.191, y por último, en 2019 se han realizado 14.627. Por tanto, se puede observar una cierta tendencia de descenso en la incidencia de los atestados registrados.

Sin embargo, es curioso como ocurre exactamente lo contrario en el caso concreto de los conflictos vecinales o en la comunidad, que va van aumentando con los años. En primer lugar, en 2017, el total de partes diarios, calculado a partir de las nueve carpetas seleccionadas, es de 1344, que constituye a su vez, un 8,66% de todos los atestados de dicho año. En segundo lugar, en 2018 hay un total de 1435 partes diarios sobre diversos conflictos en la comunidad, formando el 9,45% del total de atestados de 2018. Por último, en 2019 se recoge un total de 1523 partes diarios, siendo el porcentaje del total de un 10,41%. Por tanto, se puede destacar esta curiosa correlación inversa que se da entre el total de los atestados anuales y el total de los conflictos vecinales y en la comunidad, dado que mientras que uno de ellos disminuye, el otro aumenta. Se refleja de esta manera, una necesidad real de una Unidad o Departamento con profesionales especializados y formados en la gestión de conflictos.

A continuación, se van a presentar mediante algunos gráficos, acompañados de comentarios y observaciones, los datos relativos al año 2019 extraídos de las nueve carpetas seleccionadas y que se ha considerado que comprenden en su mayoría, los

conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos en Irún de interés para el presente estudio. Se ha tenido en cuenta para ello, las variables de análisis citadas con carácter previo en el epígrafe de metodología.

Antes que nada, hay que precisar que los siguientes datos muestran la totalidad de atestados analizados, agrupando los distintos motivos y acontecimientos de diversas características, y que posteriormente, se realizará un estudio más específico por tipo de intervención.

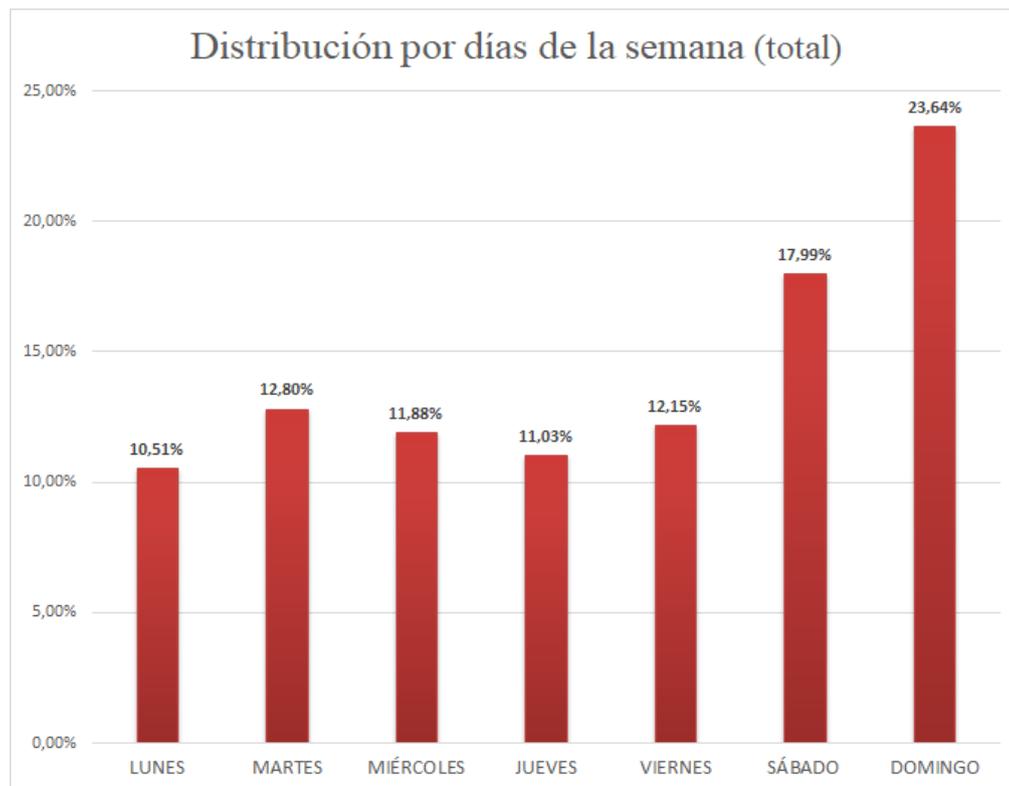


Figura 1: Distribución por días de la semana (total).
Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

Para empezar, atendiendo a la variable de día de la semana, se puede apreciar en el gráfico una gran concentración de los diferentes y heterogéneos conflictos hacia el final de la semana. Concretamente, el domingo se podría destacar como el día más conflictivo, dado que un total de 23,64% de los atestados y partes analizados fueron realizados dicho día. Posteriormente, el sábado, con un 17,99%, resalta como el segundo día en el que más conflictos o controversias vecinales y en la comunidad, siguiendo el criterio de análisis de este proyecto de investigación, han ocurrido en Irún en 2019. El resto de días mantienen unas cifras constantes y similares, oscilando las mismas entre el 10 y 12%. Estos datos son comprensibles y lógicos si se contempla la

naturaleza de los conflictos que comprenden las carpetas seleccionadas, ya que se trata en su mayoría, de quejas por actividades que son más propensas de realizar durante el tiempo de ocio, diversión y esparcimiento, esto es, durante el fin de semana, por ejemplo, ir a establecimientos públicos y festejar. Asimismo, puede deberse a una mayor necesidad o exigencia de relajación, descanso y tranquilidad, por ello, los individuos son más sensibles y menos tolerantes con cualquier ruido o molestia producida, por ejemplo, por sus vecinos. Y que llega a perturbar su reposo tras una semana de trabajo ajetreada y agitada, además de tener como consecuencia una mayor cantidad de avisos a la Policía Local.

En relación al análisis de la fecha, del día concreto del año, se ha querido comprobar una hipótesis que consiste en observar si durante días festivos ocurren más conflictos y disputas entre los miembros de la sociedad, en comparación con otros días. Para ello, se ha tomado en consideración los ocho festivos nacionales y generales que hubo en 2019, esto es: 1 de enero, Año Nuevo (martes); 19 de abril, Viernes Santo; 1 de mayo, Fiesta del Trabajo y del Trabajador (miércoles); 15 de agosto, Asunción de la Virgen (jueves); 12 de octubre, Día de la Hispanidad (sábado); 1 de noviembre, Día de Todos los Santos (viernes); 6 de diciembre, Día de la Constitución (viernes); y 25 de diciembre, Navidad (miércoles). Una vez analizados los datos, hay que descartar dicha hipótesis inicial, dado que no se puede destacar de ninguna manera, a partir de los avisos a la Policía Local, una mayor confluencia o acumulación de conflictos en dichos días, o justo el día posterior al mismo, ya que reúnen una cifra similar o incluso menor de atestados.

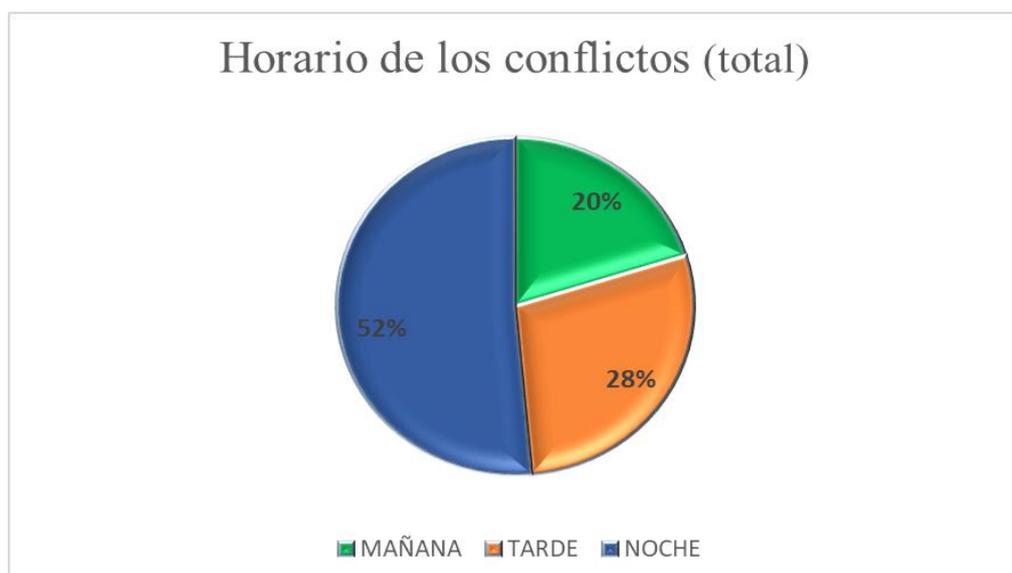


Figura 2: Horario de los conflictos (total).
Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún

Como se puede contemplar, en el gráfico correspondiente al horario en el que se dan los conflictos analizados a partir de los atestados de la Policía Local de Irún, casi la mitad de los mismos ocurren en un horario nocturno. Por tanto, se aprecia que en la gran mayoría, los acontecimientos que comprenden la conflictividad social y ciertos comportamientos incívicos se dan por la noche, seguido de un porcentaje mucho menor, de horario por la tarde (28%) y en un horario de mañana (20%). Para este estudio, se ha considerado que el horario nocturno es el que comprende las horas entre las 22 y 6 de la mañana, es decir, un intervalo de tiempo dedicado universal y principalmente, al descanso y pernoctación de los individuos. Como se podrá comprobar posteriormente, gran porcentaje de los conflictos analizados tratan sobre las quejas de los vecinos por la imposibilidad de descansar o dormir debido al alboroto y los ruidos, gritos de las personas y elevada música de los establecimientos o locales de ocio cercanos a sus respectivos domicilios. Por esta razón, los datos que se extraen son justificables, esto es, que se desarrollen dichos conflictos durante el fin de semana y en un horario nocturno que posibilita la realización de las actividades de ocio y diversión.

En relación a este hecho, hay que resaltar una figura pionera de mediador y de bastante reciente aplicación, el “mediador nocturno”, que trabaja de la mano y en colaboración con la Policía, y cuya tarea se resume en prevenir y gestionar los conflictos para evitar que se magnifiquen o se materialicen en violencia. Se empezó a aplicar, primeramente, en la zona de Playa de Aro (provincia de Gerona, en la Comunidad Autónoma de Cataluña), debido a la problemática que surgía durante las vacaciones y temporada de verano, por la gran concentración de individuos, y por ende, el aumento de la conflictividad en zonas de ocio nocturno. También se trata de una iniciativa del máster de Gestión y Resolución de Conflictos de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya), donde sus estudiantes pueden realizar sus prácticas como mediadores nocturnos y entrelazar así, el mundo académico y el profesional.

De acuerdo con una noticia publicada en el portal de la propia UOC (2017), se destaca que en el ámbito de la gestión de conflictos, se ha creado la figura de un mediador que trabaja para evitar la posible escalada conflictual en las concurridas zonas de ocio nocturno, y que con su intervención, podría prevenir sobrantes altercados y violencias. Esto es, durante épocas de vacaciones y relax, algunas personas eligen la simple opción de disfrutar del descanso y otras, gozan de la noche y salen hasta altas

horas de la madrugada. Para gestionar de manera positiva esta situación conflictiva, se ha empezado a emplear la mediación en las zonas de ocio nocturno. Asimismo, en la publicación, se indica que en la prueba piloto realizada se obtuvieron unos resultados muy positivos e importantes consecuencias, dado que las denuncias a la policía se consiguieron reducir a la mitad. Por esta razón, incluso decidieron añadir junto al turno de noche, otro turno de tarde, con una meta de intervenir en la mayor cantidad de conflictos posibles. En conclusión, el mediador nocturno tiene como objetivo, por un lado, minimizar lo máximo las molestias que se originan y, por otro, favorecer una convivencia agradable entre los vecinos y clientes. En definitiva, conseguir un ocio nocturno de calidad compatibilizando la fiesta y diversión con el descanso.

Se podría considerar que la figura del mediador nocturno es un primer paso hacia una política de intervención y gestión de conflictos más cercana a un modelo policial próximo a los ciudadanos y característico del siglo XXI. Además, su aplicación tendría cabida, en el contexto de Irún, ya que atendiendo a los datos, se destaca esta mayor conflictividad durante los fines de semana, en un horario de noche, e incluso, durante una temporada de verano, vacaciones y relajación. Aunque los conflictos se distribuyen de manera similar y constante entre todos los meses del año, oscilando porcentajes de entre 7 y 9%, el pico se encuentra en un mes de verano, concretamente, el mes de julio es el que destaca, aunque en pequeña proporción, sobre la media.

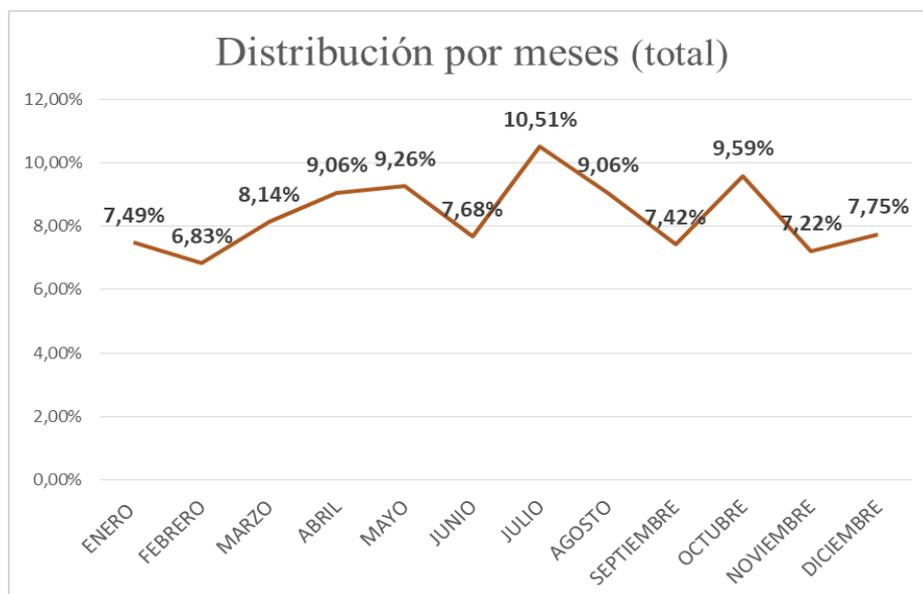


Figura 3: Distribución por meses (total).

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún

Siguiendo con otra variable de análisis del presente proyecto de investigación, esto es, el origen del aviso a la Policía Local, se observa en el gráfico que casi la totalidad de las notificaciones a la institución policial se han efectuado por medio del teléfono (89,95%). Es la manera más rápida e inmediata para solicitar asistencia y obtener una respuesta, además de ser una forma fácil, económica y cómoda de pedir ayuda al no tener que desplazarse de la propia morada.

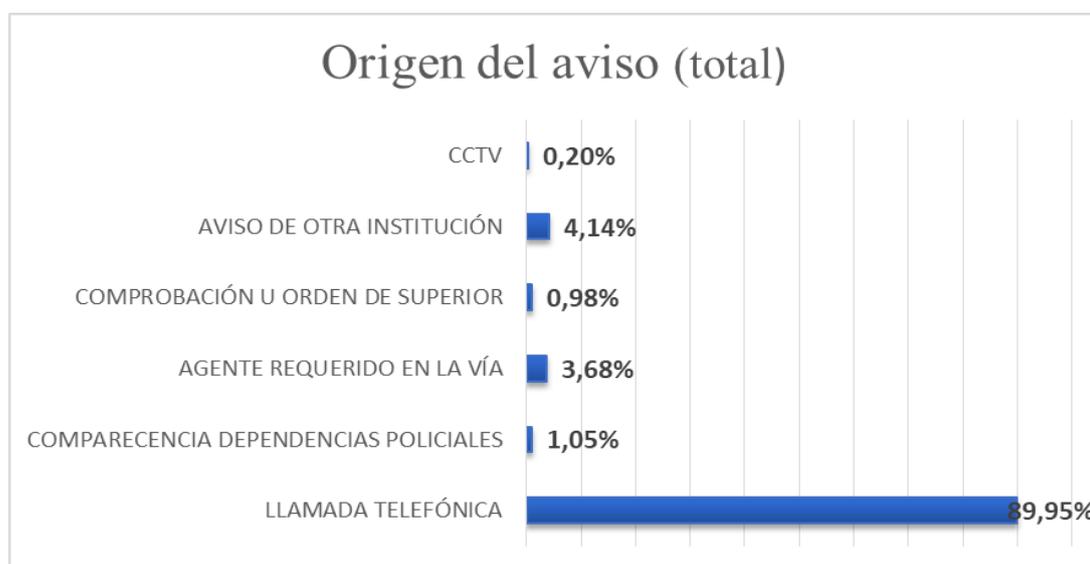


Figura 4: Origen del aviso (total).
Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún

Después, los porcentajes entre el resto de las opciones son muy similares al ser muy bajos en comparación con la llamada telefónica. En segundo lugar, se encuentra el aviso recibido por la Policía Local de otras instituciones o cuerpos policiales (4,14%), esto es, notificaciones procedentes, por ejemplo, del SAC (Servicio de Atención al Ciudadano), o debido a la gran colaboración, coordinación y cooperación entre las fuerzas y cuerpos policiales de España, de la Ertzainza o de la Policía Nacional. El tercer lugar lo ocupa el requerimiento de un agente de la Policía durante su inspección o vigilancia en la vía (3,68). Esta opción se utiliza, sobre todo, en situaciones más bien bruscas y repentinas, como discusiones acaloradas en la vía pública con final en ocasiones, de forcejeos, altercados y peleas, donde el conflicto escala inmediatamente y sin existir con carácter previo, una subida gradual debido a múltiples episodios de confrontación.

Finalmente, el resto de las opciones, con porcentajes muy pequeños, son: avisar del conflicto mediante la comparecencia directa en las dependencias policiales (1,05%), tener conocimiento de la disputa por medio de una comprobación rutinaria u orden de

un superior (0,98%), y mediante la tecnología de videovigilancia (circuito cerrado de televisión o CCTV). Esta última opción es con diferencia, la menos usada (0,20%), sin embargo, debido a la naturaleza de los conflictos, que se pueden dar en ámbitos privados o públicos, pero no supervisados mediante esta tecnología, es lógica la cifra que se forma con los datos.

Las siguientes variables pueden ser analizadas conjuntamente, dado que ambas se centran en los comunicantes de estas situaciones conflictivas a la Policía Local de Irún (género y nacionalidad del mismo). Aprovechando el acceso a su base de datos, se ha querido explotar esta oportunidad al máximo y recoger también, ciertos datos más centrados en la población, en otras palabras, intentar sacar unas conclusiones criminológicas. No obstante, hay una gran limitación a dicha información, dado que el género del comunicante y si se trata de una persona inmigrante o no, no está recogido expresamente y de forma obligatoria en todos los atestados o partes que realiza la Policía. En varios casos, no se guarda ningún tipo de información sobre el comunicante, quedando en absoluto anonimato.

Asimismo, hay que remarcar que la Policía Local no tiene unas casillas destinadas a la recogida de dichas variables, esto es, no existe la opción de indicar el género del comunicante. Por este motivo, para extraer la información buscada se ha tenido en cuenta el nombre del comunicante, que sí aparece más veces escrito en los atestados de la base de datos. Y no solo, sino también, en múltiples situaciones donde no se recopila nada más que el teléfono de contacto de la persona, se puede extraer información debido a la manera de expresarse del agente encargado de realizar el documento en concreto, por ejemplo, en el apartado de resumen de la intervención, se hace menciones de tipo *“la requirente llama por X”*, por lo que se deduce que se trata de una mujer, y por ende, se extrae el género del comunicante, siendo la información que interesa en el estudio. Posteriormente, de forma manual, durante la codificación de los datos, y en función del nombre de la persona o la información accesible en el resumen de la intervención, se realiza una clasificación del individuo bajo un género u otro.

Del mismo modo, no existe una casilla para señalar si la persona que da aviso de un conflicto es española o no, por ello, se ha observado, si se encontraba recogido y disponible, el documento de identificación del individuo, es decir, el DNI, NIE O NIF

que se recoge en ocasiones, y con la misma metodología, se le ha clasificado en una categoría u otra. Se ha recurrido a esta metodología con el objetivo de no perder, aunque no cumpla estrictamente unas características científicas y pulcras, posibles inferencias en relación a la procedencia de los individuos que dan el aviso.

Pasando al análisis en concreto de las variables, como se puede apreciar en los siguientes gráficos, en un 62,11% la información sobre el género del comunicante no se ha podido obtener, de igual forma, en un 67,89% no se ha podido establecer si se trataba de un inmigrante o español/a que recurría al servicio policial. Esto se debe a que no se citaba, en todos estos casos, información alguna sobre el comunicante, únicamente se recogía el teléfono de contacto del mismo y los datos de las personas implicadas, en caso de acudir la patrulla al lugar y realizar identificaciones. Por un lado, de los datos disponibles, se ha recopilado que en un 19,30% los comunicantes del aviso son mujeres, y el 18,58% hombres, tratándose de unas cifras muy similares y sin grandes contrastes.

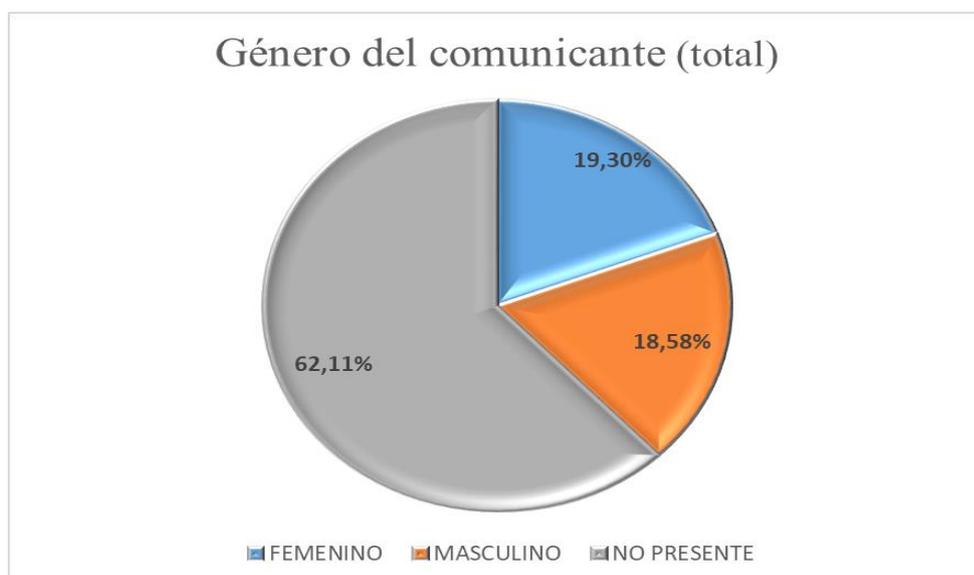


Figura 5: Género del comunicante (total).
Fuente: propia, a partir de datos registrados por la Policía Local de Irún.

Por otro lado, y con gran disparidad entre las dos categorías, está el porcentaje de españoles/as que piden asistencia y recurren al servicio policial en comparación con la población inmigrante. Tan solo en un 2,36% una persona no nacida en España ha decidido que es oportuna y adecuada la notificación de determinado conflicto, que está viviendo o presenciando, a la policía, constituyendo una cifra bajísima y de cierta manera, alarmante. Se trata de un dato preocupante, puesto que se puede traducir bien

en un desconocimiento de dicho grupo sobre las funciones y competencias que tiene la Policía Local, esto es, que en determinadas situaciones pueden pedir su asistencia, o bien, en una fuerte desconfianza hacia dichas instituciones, o sentimiento de no tener acceso al derecho de llamamiento a las mismas por las características y condiciones en las que se encuentran (personas de fuera).

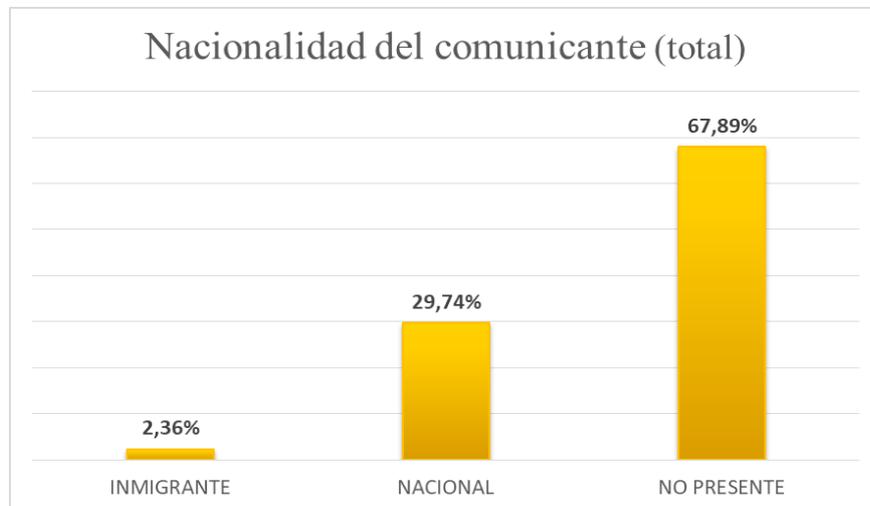


Figura 6: Nacionalidad del comunicante (total).
Fuente: propia, a partir de datos registrados por la Policía Local de Irún.

Por tanto, se puede concluir que, en el contexto de Irún, este comportamiento de avisar a la Policía Local de los incidentes y requerir su presencia y asistencia, resulta más característico una persona nacional o español/a que de una persona extranjera. Pudiéndose establecer como conclusión que, aunque las instituciones y cuerpos policiales están dirigidos y destinados a la población en su conjunto, mayormente, gozan de su uso y servicios las personas españolas o nacionales, teniendo muchísima menos participación la población inmigrante.

Finalmente, haciendo referencia a la última variable analizada, se puede remarcar que de todos los atestados estudiados que recogen las notificaciones y avisos que recibe la Policía Local, los servicios fueron realizados exitosamente por los agentes en un 97,31%, siendo esto un dato destacable. Con servicio realizado, se entiende aquellas situaciones en las que los agentes acuden al requerimiento y lugar de los hechos para constatar lo informado por el comunicante. Únicamente, en un 2,69% estos avisos fueron trasladados a otras instituciones o cuerpos policiales debido a la no disponibilidad y suficiencia de recursos para poder llevarlos a cabo.

4.2. ANÁLISIS POR TIPO DE INTERVENCIÓN O MOTIVO (2019)

A continuación, siguiendo la metodología empleada con carácter previo, se van a estudiar los atestados en función del tipo de intervención o motivo. Además, se ofrecerá una descripción sobre los acontecimientos que reúne cada grupo y las actuaciones de los agentes. Antes de empezar con el análisis específico, resulta conveniente exponer mediante una tabla los datos, correspondientes a la cantidad de atestados reunidos en cada carpeta con distinto motivo, para favorecer la comprensión de los mismos, aun cuando se mencionarán los mismos de nuevo posteriormente.

Tabla 1

Títulos de las carpetas analizadas con los atestados del 2017, 2018 y 2019

NOMBRES DE LAS CARPETAS DE EURO COP	2017	2018	2019
<i>Discusiones en domicilios</i>	85	67	65
<i>Discusiones en establecimiento público</i>	52	60	45
<i>Molestias entre particulares</i>	0	0	48
<i>Quejas por local de jóvenes</i>	34	22	13
<i>Molestias/Ruidos Bares</i>	57	88	136
<i>Molestias por obras</i>	18	19	16
<i>Discusiones en la vía pública</i>	121	142	168
<i>Molestias por animal</i>	92	142	116
<i>Molestias</i>	885	895	916
TOTAL	1344	1435	1523

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

4.2.1. DISCUSIONES EN DOMICILIOS

El número de atestados que son recogidos bajo el concepto de "discusiones en domicilios" presenta una pequeña bajada año tras año, esto es: en 2017 se han recogido un total de 85; en 2018, 67 avisos; y en 2019, sólo 65. Al igual que en otros casos, no se puede precisar si se trata realmente de un descenso en la cantidad de discusiones en domicilios que se dan en general cada año, o debido a que se incorporan dichos

atestados a otro tipo de carpetas o secciones. Como se ha mencionado con carácter previo, existen carpetas "más generales" (molestias, por ejemplo) y otras "más específicas" (molestias por animal o molestias entre particulares), por lo que se podrían clasificar unos asuntos concretos bajo conceptos más amplios.

Seguidamente, se van a presentar, mediante una tabla-resumen, los datos extraídos de los 65 casos de discusiones en domicilios sucedidos en 2019, teniendo en cuenta para ello, las variables de análisis citadas con carácter previo.

Tabla 2

Tabla resumen de las variables (Discusiones en domicilios)

VARIABLES							
<i>Día de la semana</i>	Lunes 16,92%	Martes 7,69%	Miércoles 12,31%	Jueves 10,77%	Viernes 12,31%	Sábado 18,21%	Domingo 25,62%
<i>Mes</i>	Enero 10,77%	Febrero 7,69%	Marzo 9,23%	Abril 12,31%	Mayo 7,69%	Junio 6,15%	
	Julio 6,15%	Agosto 7,69%	Septiembre 6,15%	Octubre 6,15%	Noviembre 10,77%	Diciembre 9,23%	
<i>Horario</i>	Mañana 32,31%	Tarde 35,38%	Noche 32,31%				
<i>Origen del aviso</i>	Llamada telefónica 83,08%	Comparecencia 3,08%	Agente vía 1,54%	Orden superior 0%	Otra institución 10,77%	CCTV 1,54%	
<i>Género del comunicante</i>	Femenino 33,85%	Masculino 30,77%	No presente 35,82%				
<i>Nacionalidad comunicante</i>	Extranjero 15,38%	Nacional 38,46%	No presente 46,15%				

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

Empezando con una de las primeras variables de análisis, el día de la semana, con diferencia, se puede apreciar que el domingo resulta el día más conflictivo (24,62% avisos). Posiblemente, el domingo se puede etiquetar como el día más problemático debido a que se trata de un "día de descanso", por ende, como se ha mencionado con carácter previo, los vecinos son más sensibles a cualquier ruido o molestia procedente de las otras viviendas próximas a la suya, teniendo como consecuencia, una mayor

cantidad de avisos a la policía. En cuanto al horario de estas molestias producidas por discusiones en domicilios, los porcentajes son muy similares entre las tres opciones.

En abril se han recogido la mayoría de partes que comprenden discusiones en domicilios (12,31%), seguido de enero y noviembre que tienen el mismo porcentaje de 10,77%, en el resto de meses no se puede apreciar mucha variabilidad, ya que se reúnen entre el 6 y 7%. Respecto al origen del aviso, la gran mayoría se han efectuado mediante llamada telefónica (83,08%), sorprendentemente, hay un caso de CCTV. Este último atestado se entiende que se trata de un fallo de codificación y clasificación del incidente en la base de datos, ya que indica que se observa por las cámaras de video vigilancia una pareja en la calle y discutiendo de forma agresiva. Con foco de atención en el comunicante del aviso, mayormente, no se precisa de información sobre dicho individuo, no estando presente en un 35,38% de los casos el género del mismo y tampoco si se trata de una persona extranjera o no (46,15%). Por último, el servicio policial fue realizado por los agentes en un 93,85%.

Respecto a un análisis más cualitativo, si se tendría que destacar en qué consisten estos avisos clasificados como "discusiones en domicilio" se podría indicar que la gran mayoría de estos avisos y atestados se dividen, por un lado, en vecinos preocupados por los gritos o voces que escuchan de otras viviendas esto es, discusiones acaloradas entre parejas o familiares (69,23% de los casos). Resalta en estos casos la actuación, en numerosas ocasiones, de los agentes que consideran necesario pasar el aviso a otros cuerpos policiales, en concreto, a la Ertzaintza, es decir, cuando hay indicios de cierta violencia de género o doméstica se decide que se trata de una competencia de dicho cuerpo policial. Por otro lado, los atestados recogen verdaderos conflictos entre vecinos, a veces, disputas o enfrentamientos realmente leves, como una llamada por molestias producidas por los vecinos del inmueble y moradores del piso superior al comunicante (30,77%). Sin embargo, estos enfrentamientos pueden llegar también a discusiones fuertes, insultos e incluso amenazas.

La actuación de la Policía Local puede ser diversa en todos los casos de conflictos vecinales o en la comunidad, esto es, en todas las carpetas seleccionadas y que analizaremos una por una los agentes pueden optar por una acción u otra:

- Normalmente, el conflicto se resuelve mediante una pequeña mediación en el momento efectuada por los agentes, por tanto, se baja la tensión y tranquiliza o calma el ambiente hablando con las partes y llegando a un acuerdo.
- Ante la existencia de unos insultos y amenazas, los agentes presentan a los particulares la posibilidad de acudir a la vía judicial, esto es, indicándoles que pueden efectuar una denuncia.
- Se realiza y se abre un acta de inspección. Si un particular pasa el aviso de unas molestias a la Policía Local, ésta acude para constatarlas. Se va al domicilio de la persona para profundizar en las molestias que presenta y una vez comprobadas las mismas, si realmente son elevadas o contravienen las ordenanzas, se realiza un acta de inspección. Las actas de inspección son la comprobación de los hechos denunciados y se notifican las molestias a las personas que las causa. Finalmente, dicho acta de inspección puede convertirse en la apertura de un expediente de denuncia, una casuística que varía mucho.
- Recibir el aviso de unas molestias, pero antes de poder acudir al lugar para constatar y comprobar las mismas, el comunicante vuelve a llamar para indicar el cese de las mismas y por tanto, los agentes no tienen que ir.
- Por último, puede ocurrir que la Policía no tenga ninguno de los agentes o patrullas disponibles, por lo que pasan el aviso a otro cuerpo policial. O todo lo contrario, al llegar al lugar de los hechos que otra policía se esté haciendo cargo.

4.2.2. DISCUSIONES EN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO

Para empezar, analizando los datos se identifica mucha variación entre los mismos año tras año: en 2017 se recogen 52 atestados, en 2018 el mayor número que es de 60, y por último, en 2019 tan sólo 45 avisos bajo el concepto de discusiones en establecimientos públicos. Con base en estos 45 atestados se puede crear la siguiente tabla resumen de las variables recogidas y analizadas:

Tabla 3

Tabla resumen de las variables (Discusiones en establecimiento público)

VARIABLES							
<i>Día de la semana</i>	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
	20%	20%	13,33%	6,67%	8,89%	17,78%	13,33%

Mes	Enero 6,67%	Febrero 13,33%	Marzo 8,89%	Abril 6,67%	Mayo 8,89%	Junio 4,44%
	Julio 2,22%	Agosto 8,89%	Septiembre 2,22%	Octubre 11,11%	Noviembre 4,44%	Diciembre 22,22%
Horario	Mañana 13,33%	Tarde 62,22%	Noche 24,44%			
Origen del aviso	Llamada telefónica 82,22%	Comparecencia 0%	Agente vía 6,67%	Orden superior 0%	Otra institución 11,11%	CCTV 0%
Género del comunicante	Femenino 13,33%	Masculino 15,56%	No presente 71,11%			
Nacionalidad del comunicante	Extranjero 0%	Nacional 24,44%	No presente 75,56%			

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

En primer lugar, los dos días más conflictivos de la semana y que reúnen más atestados de discusiones en establecimientos públicos en 2019 son, sorprendentemente, el lunes y el martes (20%). Intuitivamente, se puede sospechar que el día en el que más discusiones se pueden generar sea el sábado, debido a que se trata de un día más proclive a realizar actividades de ocio y esparcimiento y por ende, mayor concurrencia de personas en establecimientos públicos, no obstante, los datos no validan esta suposición. Principalmente, estos conflictos se dan en un horario de tarde (62,22%).

Analizando la distribución de las discusiones en establecimientos públicos por meses, los porcentajes muestran unos datos constantes, oscilando entre el 6 y 13% en todos los meses. Sin embargo, sí se pueden subrayar los meses que recogen únicamente un atestado con estas características, julio y septiembre (2,22%), y el mes donde se observa un gran pico de casos, diciembre (22,22%). El origen de aviso no reúne mucha variabilidad tampoco, dado que en un 82,22% se realizaron vía teléfono. Hay que destacar que todos estos servicios fueron realizados, esto es, los agentes y las patrullas estuvieron disponibles y pudieron acudir al requerimiento de los ciudadanos. Al igual que en el anterior epígrafe, mayormente, no se ha conseguido información sobre el comunicante del aviso, puesto que, en un 71,11% no está presente el género del mismo y tampoco su nacionalidad (75,56%).

Por lo que toca al análisis cualitativo, hay que resaltar que establecimiento público hace referencia, en la gran mayoría de veces, a un bar o cafetería, pero también, se

engloban edificios o comercios como la biblioteca, gasolineras, tiendas, iglesias, hoteles u otro tipo de empresas y negocios... En esta carpeta de atestados se clasifican aquellos sucesos que tratan principalmente, sobre la presencia en uno de estos establecimientos, de una persona problemática (57,78% de los casos), esto es, un individuo que puede que haya consumido demasiado alcohol y en un posible estado de embriaguez está causando molestias a los clientes increpándoles, amenazándoles o insultándoles. O puede tratarse de una discusión acalorada entre el encargado del comercio y uno de los clientes, o entre los clientes mismos (37,78). Por último, se recogen también aquellos conflictos en un establecimiento público que derivan en una pelea o altercados entre los individuos con resultado de agresiones físicas, y requiriéndose asimismo, asistencia sanitaria en los peores y más graves casos (4,44%).

4.2.3. MOLESTIAS ENTRE PARTICULARES

En consideración a los datos, hay que destacar que en los años 2017 y 2018 no se ha recogido ningún atestado bajo el concepto de "molestias entre particulares", siendo únicamente en 2019 donde existen 48 casos. Esto se debe probablemente, a que en años precedentes no existía esta carpeta o no se utilizaba esta denominación para clasificar los partes diarios, sólo a partir de 2019 que se ha empezado a emplear.

Tabla 4

Tabla resumen de las variables (Molestias entre particulares)

VARIABLES							
<i>Día de la semana</i>	Lunes 14,58%	Martes 8,33%	Miércoles 18,75%	Jueves 14,58%	Viernes 10,42%	Sábado 16,67%	Domingo 16,67%
<i>Mes</i>	Enero 0%	Febrero 0%	Marzo 0%	Abril 0%	Mayo 0%	Junio 0%	
	Julio 0%	Agosto 14,58%	Septiembre 20,83%	Octubre 12,50%	Noviembre 25%	Diciembre 27,08%	
<i>Horario</i>	Mañana 27,08%	Tarde 22,92%	Noche 50%				
<i>Origen del aviso</i>	Llamada telefónica 89,58%	Comparecencia 4,17%	Agente vía 2,08%	Orden superior 0%	Otra institución 4,17%	CCTV 0%	
<i>Género del comunicante</i>	Femenino 35,42%	Masculino 29,17%	No presente 35,42%				

<i>Nacionalidad comunicante</i>	Extranjero 2,08%	Nacional 60,42%	No presente 37,50%
--	-----------------------------	----------------------------	-------------------------------

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

En relación al análisis de las variables y con atención al día de la semana, se consiguen datos constantes y con poca variación: el miércoles reúne la mayor cantidad de atestados con este motivo (18,75%) y estas notificaciones o quejas a la policía local se han efectuado principalmente, en un horario de noche (50%). Se trata de un dato totalmente comprensible teniendo en cuenta las características y los comportamientos que se agrupan bajo este título. Solo a partir de agosto se empiezan a recoger cifras de los atestados realizados con motivo de “molestias entre particulares”. En cuanto al origen del aviso, los datos extraídos son similares a lo destacado con carácter previo, predomina la notificación mediante llamada telefónica (89,58%).

Respecto al análisis cualitativo, se puede subrayar que se recogen mayoritariamente, verdaderos casos de conflictos entre vecinos esto es, comunicantes informando de molestias ocasionadas por los otros moradores (79,17%), es decir, volumen elevado de música y voces que perturban el descanso. Sin embargo, se entremezclan sucesos que se podrían clasificar como "molestias por perros", ya que implican la existencia de un perro problemático (10,42%). También se han "traspapelado" en esta carpeta otros asuntos como cambio de bombín en dependencia municipal y posterior inspección, o aviso de un comercio por la ocupación de la acera debido a un vallado de obra; no obstante, hay que subrayar que se trata de casos excepcionales (6,25%). Por último, se agrupa también un caso de una persona problemática causando molestias en un establecimiento público (2,08%), y otro de un grupo de jóvenes que está escuchando música a un nivel elevado ocasionando molestias a los vecinos de la zona.

La actuación de los agentes, en el resto de los incidentes, se concentra por un lado, en la realización de un acta de inspección cuando se han constatado las molestias que se indican por los comunicantes en el aviso. Y por otro lado, en su gran mayoría, simplemente se les comunica a los causantes de los incordios producidos y se les requiere que tomen medidas para evitar los mismos, comprometiéndose éstos a ello. Es decir, se queda en un aviso que podría evolucionar en un acta en caso de persistencia.

4.2.4. QUEJAS POR LOCAL DE JÓVENES

Los datos indican una clara disminución de las quejas debido a las molestias producidas por un local de jóvenes: en 2017 se reúnen un total de 34, en 2018, 22 quejas y por último, en 2019, una suma de 13 partes diarios sobre este hecho. Realizando una pequeña reflexión al respecto, este decremento puede considerarse que se debe a que, en los últimos años, la "moda" o costumbre de los adolescentes de tener un local, donde se concentraría en su gran mayoría su actividad, tiempo de ocio, diversión y esparcimiento con otros compañeros de la misma edad, ha disminuido considerablemente.

No obstante, hay que resaltar que esta bajada en los incidentes por locales de jóvenes, se debe también, en gran medida, por la realización en años anteriores y perfeccionamiento de la aplicación de un protocolo para la convivencia y gestión de locales de ocio (2013). En el preámbulo de dicho protocolo, se subraya que la existencia y aumento del uso de dichos locales tiene una importante repercusión en la dinámica social, detectando con ello, una necesidad de armonizar los intereses de los ciudadanos y evitar posibles conflictos. Entre otras cuestiones, en este documento se establecen los objetivos del mismo, la definición de los locales de jóvenes, los destinatarios, los ámbitos de aplicación y el régimen jurídico.

Este protocolo tiene como objetivo conciliar los intereses y respetar los derechos de todas las partes implicadas, esto es, tanto de los usuarios de los locales como de los residentes en los inmuebles próximos. Por ello, se configura como un acuerdo al que se adhieren los usuarios de los locales voluntariamente y se comprometen a cumplirlo, es decir, prometen adoptar unos hábitos de conducta y actitud recogida en el documento, por ejemplo, respetar un horario determinado y el descanso de los vecinos. El Servicio de Juventud del Ayuntamiento es el que se encarga de realizar todas las actuaciones pertinentes en colaboración con la Policía Local y otras instituciones.

Esta iniciativa de creación de un documento con dichas características ha tenido una repercusión favorable en la ciudadanía y en la disminución de los conflictos y quejas por motivo de locales de jóvenes. Se puede traducir en una medida preventiva que quiere reducir al máximo los riesgos y responsabilizar a los jóvenes e implicados de los compromisos adquiridos. Asimismo, se puede considerar una actuación estrechamente relacionada con servicios de resolución de conflictos y con la mediación, dado que de

alguna manera, se llega a un pacto voluntario entre los usuarios de los locales y los residentes de los domicilios próximos a dichos establecimientos, tomando en consideración los intereses de ambas partes.

En relación al análisis en profundidad, la cantidad de atestados estudiados en este apartado es escaso, un total de 13, por lo que no se pueden extraer grandes conclusiones y tampoco identificar patrones en tan pocos casos. En la siguiente tabla resumen se pueden apreciar los porcentajes de cada variable analizada:

Tabla 5

Tabla resumen de las variables (Quejas por local de jóvenes)

VARIABLES							
<i>Día de la semana</i>	Lunes 15,38%	Martes 7,69%	Miércoles 15,38%	Jueves 23,08%	Viernes 7,69%	Sábado 15,38%	Domingo 15,38%
<i>Mes</i>	Enero 0%	Febrero 0%	Marzo 30,77%	Abril 0%	Mayo 7,69%	Junio 23,08%	
	Julio 15,38%	Agosto 0%	Septiembre 0%	Octubre 7,69%	Noviembre 7,69%	Diciembre 7,69%	
<i>Horario</i>	Mañana 15,38%	Tarde 15,38%	Noche 69,23%				
<i>Origen del aviso</i>	Llamada telefónica 100%	Comparecencia 0%	Agente vía 0%	Orden superior 0%	Otra institución 0%	CCTV 0%	
<i>Género del comunicante</i>	Femenino 46,15%	Masculino 0%	No presente 53,85%				
<i>Nacionalidad comunicante</i>	Extranjero 23,08%	Nacional 15,38%	No presente 61,54%				

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

En cuanto al análisis cualitativo, estas quejas se deben a las actividades realizadas en estos locales de reunión de jóvenes, que se concentran en consumir bebidas alcohólicas y juegos donde el volumen de la música o las voces de los adolescentes pueden llegar a un tono bastante elevado, llegando de esta manera, a molestar a los vecinos y perturbar su descanso. Los trece casos que fueron analizados en esta carpeta consisten en la descripción de un suceso similar, sin encontrar otros acontecimientos que no coincidan con el concepto presentado como título del archivo.

4.2.5. MOLESTIAS / RUIDOS BARES

Se puede observar un crecimiento notable en los partes diarios recogidos año tras año con motivo de molestias o ruidos por bares. En 2017 hay un total de 57, en 2018, la cifra crece considerablemente hasta 88 atestados, y finalmente, en 2019 se han recogido 136 sucesos clasificados como tal. Al tratarse de un espacio de recreamiento, diversión y ocio, esto es, donde se realizan actividades en el tiempo libre, lógicamente, los días donde más molestias por estos establecimientos se recogen es durante el fin de semana.

Asimismo, siguiendo con este razonamiento, casi la totalidad de quejas se recogen en un horario nocturno, de las 22h a las 6 de la mañana (92,65%), por lo que es característico de estos bares perturbar el sueño y descanso de los vecinos de los inmuebles cercanos a los mismos. Si se pasa a la distribución por meses de estos partes, se puede observar una gran fluctuación, ya que de un mes a otro los resultados son contrarios. Como se puede apreciar, los tres meses que destacan por encima del resto son mayo, julio y diciembre, siendo únicamente julio un mes de verano, y descartando con ello, la posible hipótesis de que durante dicha temporada es cuando los bares pueden estar más concurridos.

En relación al origen del aviso, las cifras que se obtienen son similares al resto de tipos de intervención o motivos, puesto que en su gran mayoría, las quejas se realizan vía llamada telefónica (94,85%). Lo mismo ocurre con la realización de los servicios policiales, en un 97,79% se llevan a cabo sin encontrar grandes percances. Mayormente, la información relativa al comunicante del aviso no está presente.

Tabla 6

Tabla resumen de las variables (Molestias/Ruidos bares)

VARIABLES							
<i>Día de la semana</i>	Lunes 12,50%	Martes 7,35%	Miércoles 8,09%	Jueves 6,62%	Viernes 13,97%	Sábado 22,06%	Domingo 29,41%
<i>Mes</i>	Enero 4,41%	Febrero 12,50%	Marzo 5,15%	Abril 9,56%	Mayo 16,91%	Junio 2,94%	
	Julio 12,50%	Agosto 3,68%	Septiembre 9,56%	Octubre 4,41%	Noviembre 5,15%	Diciembre 13,24%	
<i>Horario</i>	Mañana 1,47%	Tarde 5,88%	Noche 92,65%				

<i>Origen del aviso</i>	Llamada telefónica 94,85%	Comparecencia 0,74%	Agente vía 0,74%	Orden superior 2,94%	Otra institución 0,74%	CCTV 0%
<i>Género del comunicante</i>	Femenino 23,53%	Masculino 11,03%	No presente 65,44%			
<i>Nacionalidad comunicante</i>	Extranjero 2,21%	Nacional 23,53%	No presente 74,26%			

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

Respecto al análisis cualitativo, la gran mayoría de los atestados catalogados en este archivo tratan sobre vecinos que deciden llamar y solicitar la presencia de la patrulla policial debido a unas fuertes molestias procedentes de los establecimientos públicos situados cerca de sus viviendas (91,91%). Otra parte de los atestados, reúnen los casos en los que se realizan controles horarios a los establecimientos públicos, o también comprobaciones de que los aparatos dentro de estos bares están apagados antes de cerrar dichos locales (8,09%).

Los comunicantes del aviso, pueden solicitar asimismo, una sonometría, esto es, medir los niveles de presión sonora. La policía acude al domicilio de la persona y miden en concreto, el nivel de ruido que existe en dicho lugar y en ese momento. Si se superan los decibelios permitidos y recogidos en las ordenanzas, se abre un acta de inspección que se ha de entregar al responsable y causante de los ruidos. No obstante, aun si se les proponen a los comunicantes la opción de una sonometría, no siempre acceden a ello, o directamente la rechazan por el hecho de no querer que los agentes accedan a su vivienda o que el encargado y clientes del bar sepan de donde procede la llamada a la Policía Local. Por tanto, por las posibles repercusiones hacia ellos, prefieren permanecer en el anonimato, aun si ello resulta en la imposibilidad de redactar un acta de inspección en caso de necesidad.

Por último, resulta curioso destacar que de los 136 casos, en 114 se menciona el nombre del establecimiento o bar concreto, supuestamente responsable de los ruidos y molestias. De éstos, muchos llegan a repetirse, por ejemplo, 15 veces sale citado el mismo bar, 10 veces otro establecimiento, en 7 ocasiones distintas cafeterías repetidas... De estos datos se puede indicar un posible conflicto que perdura en el tiempo, dado que no es una cuestión puntual de un único momento, sino que se reitera

en varias ocasiones. Por ello, resultaría interesante incidir más en estos conflictos y poder llegar a un acuerdo válido y aprobado por ambas partes afectadas, por ejemplo, mediante un proceso de mediación efectuado por la Policía Local, ya que es conocedora de estos datos y del posible problema existente.

4.2.6. MOLESTIAS POR OBRAS

Los atestados con motivo de "molestias por obras" destacan por ser realmente pocos, en 2017 fueron recogidos 18 casos, en 2018, 19, y en 2019, la menor cifra de 16 incidentes de este tipo. Al estar en una situación idéntica con el motivo de "quejas por locales de jóvenes", esto es, que la cantidad de atestados estudiados resulta escaso, tan solo un total de 16, no se puede considerar posible la identificación de patrones o extraer conclusiones relevantes.

Tabla 7

Tabla resumen de las variables (Molestias por obras)

VARIABLES							
Día de la semana	Lunes 12,50%	Martes 31,25%	Miércoles 12,50%	Jueves 6,25%	Viernes 6,25%	Sábado 18,75%	Domingo 12,50%
Mes	Enero 12,50%	Febrero 18,75%	Marzo 0%	Abril 18,75%	Mayo 0%	Junio 6,25%	
	Julio 6,25%	Agosto 0%	Septiembre 0%	Octubre 6,25%	Noviembre 25%	Diciembre 6,25%	
Horario	Mañana 43,75%	Tarde 43,75%	Noche 12,50%				
Origen del aviso	Llamada telefónica 87,50%	Comparecencia 0%	Agente vía 6,25%	Orden superior 0%	Otra institución 6,25%	CCTV 0%	
Género del comunicante	Femenino 12,50%	Masculino 25%	No presente 62,50%				
Nacionalidad comunicante	Extranjero 0%	Nacional 37,50%	No presente 62,50%				

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

En cuanto al análisis cualitativo, los hechos que se recogen bajo este título consisten en obras privadas en domicilios (6,25%), que generan un ruido intenso llegando a resultar molesto para los vecinos más próximos; en quejas por los sonidos que provocan distintas obras en la vía pública (25%); y por último, se recogen, en la gran mayoría,

situaciones de unas obras mal acondicionadas, que pueden poner en peligro a los viandantes, dificultan el paso o ensucian la calzada y la acera (68,75%).

4.2.7. DISCUSIONES EN LA VÍA PÚBLICA

En primer lugar, se puede apreciar un crecimiento del número de los partes diarios con motivo de "discusiones en la vía pública". En 2017 se han efectuado 121 atestados, en 2018, un total de 142, y finalmente, en 2019 han habido 168 sucesos clasificados bajo este título, siendo el segundo motivo más presente en este año tras las "molestias" en general. Para el análisis en profundidad, siguiendo con la lógica empleada en el caso de los ruidos y molestias generados por los bares, los fines de semana son donde más concurridas las vías públicas pueden estar y cuando más conflictos se pueden originar. Los datos validan esta hipótesis, puesto que el domingo (24,40%) y el sábado (18,45%) son los días de la semana que más atestados con motivo de discusiones en la vía pública reúnen. De igual modo, es en un horario nocturno es cuando más discusiones se crean (40,48%), seguido de cerca por las discusiones por la tarde (34,52%).

Tabla 8

Tabla resumen de las variables (Discusiones en la vía pública)

VARIABLES							
Día de la semana	Lunes 8,33%	Martes 13,10%	Miércoles 15,48%	Jueves 12,50%	Viernes 7,74%	Sábado 18,45%	Domingo 24,40%
Mes	Enero 8,93%	Febrero 2,98%	Marzo 7,74%	Abril 9,25%	Mayo 8,33%	Junio 12,50%	
	Julio 12,50%	Agosto 5,95%	Septiembre 7,74%	Octubre 12,50%	Noviembre 5,95%	Diciembre 5,36%	
Horario	Mañana 25%	Tarde 34,52%	Noche 40,48%				
Origen del aviso	Llamada telefónica 66,07%	Comparecencia 2,38%	Agente vía 22,02%	Orden superior 0%	Otra institución 8,93%	CCTV 0,60%	
Género del comunicante	Femenino 8,33%	Masculino 17,26%	No presente 74,40%				
Nacionalidad comunicante	Extranjero 2,38%	Nacional 20,83%	No presente 76,79%				

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

Continuando con el análisis, y la distribución por meses de las discusiones en la vía pública, los picos se encuentran en los meses de junio, julio y octubre, contando con el mismo porcentaje de 12,50%. Mayormente, los avisos llegan a la Policía Local mediante llamada telefónica (66,07%), destacando en este caso y a diferencia del resto de los motivos, la cantidad de veces que un agente es requerido durante su inspección en la calle (22,02%), un dato realmente comprensible teniendo en cuenta las características y contexto del conflicto, esto es, que se da en una vía pública. Resalta asimismo, un único aviso mediante CCTV, ya que observando las cámaras de video vigilancia localizadas en la ciudad, se identifica un grupo de jóvenes en plena discusión y pelea junto a un establecimiento. Por último, una vez más, los datos relativos al comunicante son limitados (74,40% y 76,79% no presente).

Respecto al análisis más cualitativo, se recogen al igual que en las carpetas de discusiones en domicilio y en establecimientos públicos, diversas disputas o pequeños altercados (en un 65,48% de los atestados), esto es, discusiones acaloradas e intensas, pero difiriendo el lugar de los hechos, ya que han de reunir la característica de suceder en la vía pública, en el exterior de cualquier establecimiento o morada. Hay que subrayar que el comunicante del aviso puede ser uno de los implicados o un tercero totalmente ajeno a la situación, y que simplemente informa a la Policía de los hechos que está observando. También se citan aquellos casos más violentos donde la situación no concluye únicamente en una discusión, sino en un forcejeo, pelea o agresión a uno de los implicados (27,38%). Finalmente, se han encontrado otro tipo de conductas incívicas y excepcionales que se dan en la vía pública (7,14%).

4.2.8. MOLESTIAS POR ANIMAL

Esta carpeta es de las que más atestados recoge, concretamente, en 2017 se dieron 92 casos con este motivo, en 2018, se podría decir que fue el auge de las molestias por animal, contando con un total de 142, y por último, en 2019 se agruparon 116 partes diarios. Realmente, resulta difícil identificar en relación a los animales posibles patrones, no obstante, para seguir con el mismo procedimiento, se van a exponer los datos relativos a las variables analizadas.

Tabla 9*Tabla resumen de las variables (Molestias por animal)*

VARIABLES							
Día de la semana	Lunes 14,66%	Martes 25%	Miércoles 13,79%	Jueves 18,10%	Viernes 10,34%	Sábado 7,76%	Domingo 10,34%
Mes	Enero 5,17%	Febrero 15,52%	Marzo 9,48%	Abril 3,45%	Mayo 8,62%	Junio 7,76%	
	Julio 15,52%	Agosto 10,34%	Septiembre 6,90%	Octubre 5,17%	Noviembre 7,76%	Diciembre 4,31%	
Horario	Mañana 45,69%	Tarde 32,76%	Noche 21,55%				
Origen del aviso	Llamada telefónica 99,14%	Comparecencia 0%	Agente vía 0%	Orden superior 0%	Otra institución 0,86%	CCTV 0%	
Género del comunicante	Femenino 24,14%	Masculino 25,86%	No presente 50%				
Nacionalidad comunicante	Extranjero 0,86%	Nacional 48,28%	No presente 50,86%				

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

Atendiendo a la distribución por días de la semana, los dos días que destacan por encima del resto, son el martes (25%) y el jueves (18,10%). Asimismo, el horario en el que más se notifican estas quejas a la Policía Local es el de por mañana de las 6h a las 14h (45,69%). Siguiendo con la distribución de los partes por meses, los datos muestran unas cifras similares y constantes entre los meses, exceptuando los dos picos que se crean en febrero y julio (15,52%). En concordancia con el resto de las intervenciones, los servicios son realizados en gran cantidad (98,28%) y la llamada telefónica es el origen del aviso por excelencia (99,14%), aunque sí que en el caso de las molestias por animales, predomina enormemente esta opción, habiendo un único caso de aviso de distinto origen, concretamente, por otra institución. Relativo a la información extraída sobre el comunicante del aviso, aproximadamente, en la mitad de los atestados no está presente la información buscada (50% y 50,86%).

En cuanto al análisis cualitativo, gran parte de los atestados recogen las quejas de ciudadanos sobre las molestias que generan los perros de sus vecinos. Aunque la figura animal predominante es el perro, en muy pocos casos, también se recogen molestias por

otro tipo de animales (8,62%), por ejemplo: gatos, sueltos en los patios de las viviendas; palomas, por la suciedad e incordios que pueden llegar a provocar; y finalmente, gallos, debido a sus cantos que perturban e impiden el descanso de los moradores.

Bajo este título se recogen también, aunque en menor cantidad, vigilancias en búsqueda de posible presencia de perros sueltos en zonas prohibidas, no habilitadas o destinadas para estos animales (4,31%). La Ordenanza municipal para la protección y tenencia de animales en el término municipal de Irún (1994) indica en su artículo 23 que en las vías públicas u otros lugares de tránsito de personas, los perros tienen que estar conducidos mediante correas y collar. Por tanto, solo podrán circular libremente y sueltos, pero acompañados de su propietario o poseedor, en zonas, áreas o parques zoológicos destinados a tales efectos, variando de municipio a municipio.

La gran parte de los atestados recogen múltiples quejas por molestias debido a los ladridos constantes y continuos provenientes de los perros de sus vecinos, ladridos que llegan a alterar el descanso e impiden a los vecinos realizar sus rutinas diarias tranquila y calmadamente (78,45%). Asimismo, se recogen en relación a los perros, molestias de otro tipo (7,76%) como existencia de orines en determinadas zonas de los domicilios de los comunicantes de la queja (balcones o terrazas, normalmente), u olores desagradable procedentes de estos animales. En todos los casos, los agentes informan a los ciudadanos de la normativa vigente, esto es, las ordenanzas municipales que tratan sobre la protección y tenencia de animales (1994) y sobre el comportamiento cívico en la ciudad (2011), con objetivo de concienciar a los individuos y estimularlos a adoptar una conducta cívica y respetuosa.

4.2.9. MOLESTIAS

De todos los asuntos y carpetas seleccionadas para este análisis, el concepto de "molestias" es el que reúne y agrupa la mayoría de atestados o partes diarios. Se observa, asimismo, un pequeño crecimiento año a año, ya que en 2017 se reunieron 885 partes con motivo de molestias, en 2018, un total de 895 y por último, en 2019, 916 atestados que fueron analizados en profundidad.

Tabla 10*Tabla resumen de las variables (Molestias)*

VARIABLES							
Día de la semana	Lunes 8,84%	Martes 12,01%	Miércoles 11,03%	Jueves 10,48%	Viernes 13,32%	Sábado 18,89%	Domingo 25,44%
Mes	Enero 8,19%	Febrero 5,46%	Marzo 8,62%	Abril 9,93%	Mayo 9,17%	Junio 7,97%	
	Julio 10,48%	Agosto 10,37%	Septiembre 6,99%	Octubre 10,48%	Noviembre 6,33%	Diciembre 6%	
Horario	Mañana 17,58%	Tarde 28,06%	Noche 54,37%				
Origen del aviso	Llamada telefónica 93,23%	Comparecencia 0,76%	Agente vía 1,31%	Orden superior 1,20%	Otra institución 3,38%	CCTV 0,11%	
Género del comunicante	Femenino 18,23%	Masculino 17,90%	No presente 63,86%				
Nacionalidad comunicante	Extranjero 1,53%	Nacional 28,06%	No presente 70,41%				

Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

La mayor cantidad de quejas se recogen el domingo (25,44%) y el horario que predomina es el de noche (54,37%). En relación a la distribución por meses de estas molestias, las cifras que se generan a partir de los datos son bastantes constantes, oscilando entre el 5 y 9%, y teniendo como pequeños picos, julio (10,48%), octubre con el mismo porcentaje y agosto (10,37%). La notificación telefónica es la protagonista como origen del aviso (93,23%); y los datos relativos a los comunicantes del aviso no presentan grandes cambios, ya que la información no aparece recogida en múltiples casos (63,86% y 70,41%).

Respecto al análisis cualitativo, hay que destacar que esta carpeta es de las más generales de las que dispone la Policía Local, dado que utilizando únicamente la palabra "molestias", puede abarcar muchos temas y encontrar sucesos que perfectamente, encajarían bajo títulos más específicos como "molestias por animal", "molestias o ruidos por bares" o "discusiones en la vía pública". Por tanto, se encuentran dificultades a la hora de establecer patrones y extraer conclusiones debido a la gran variedad de atestados con distintas características que se agrupan bajo dicho epígrafe.

En primer lugar, tras analizar estos 916 partes, leyendo el resumen de la intervención y resultados, se podrían clasificar varios de estos bajo el título de molestias en vivienda, Es decir, un particular, generalmente, llama para mostrar su enfado y quejarse de las molestias causadas por su vecino o vecinos (24,13%). En segundo lugar, otro título que se podría crear en un intento de clasificar los atestados, es el de "molestias generadas por indigentes o mendigos" (4,91%). En tercer lugar, se concentran aquellas molestias causadas por establecimientos públicos (17,14%) como bares, restaurantes y cafeterías, o cualquier otro tipo de comercios o negocios. Realmente, se trata de una serie de sucesos que tienen mejor cabida en una carpeta específica como la de molestias/ruidos por bares o discusiones en establecimientos.

Hay que resaltar que no siempre se menciona el nombre del establecimiento público, pero en ocasiones sí, y es curioso observar como muchos de los bares o restaurantes se repiten en varias ocasiones y coinciden con los que se nombraron también en la carpeta específica de "ruidos o molestias por bares". Pudiéndose subrayar, de esta manera, unos posibles establecimientos más conflictivos que otros. Juntando ambos datos, tanto de la carpeta específica como de esta más general, se pueden destacar cuatro establecimientos que superan los diez partes diarios en los que aparecen mencionados, siendo el máximo, un bar que reúne 22 atestados.

En cuarto lugar, una gran parte de los atestados tienen como protagonistas y causantes de molestias a los jóvenes, adolescentes o niños, que con sus actividades y comportamientos hacen que los ciudadanos soliciten a la policía su presencia (30,24%). En quinto lugar, hay atestados que agrupan distintas molestias, pero producidas en la vía pública (16,59%). En sexto y séptimo lugar, se encuentran atestados que tratan por un lado, sobre acontecimientos violentos como conatos de peleas, altercados y agresiones (0,22%); y por otro, sobre molestias por animales (3,28%), sobre todo, ladridos de perros de forma continua y constante. Por otra parte, hay unos casos que se han clasificado como "excepcionales" (1,42%), debido a su peculiaridad y porque se considera que no generan molestias, y por ende, no tendrían que estar en esta carpeta.

Por último, hay que subrayar la curiosa existencia, en esta carpeta de molestias, de partes que tratan sobre la realización de unas campañas de agentes cívicos (2,07%), de distintas temáticas: "*yo convivo*", "*yo convivo y de peatones y bicicletas*" y "*vive y*

convive". La campaña de "yo convivo" consta del buzoneo de las zonas más afectadas por la mala convivencia entre vecinos. Se realiza un buzoneo a través de un díptico con información de las normas que todos los iruneses han de conocer y poner en práctica para lograr una mejor convivencia ciudadana.

Asimismo, la segunda campaña recoge la misma actuación y objetivo, pero unido a otra campaña que tiene como tema los peatones y bicicletas de la ciudad y como instrumento de recogida de información una encuesta. Finalmente, en la campaña de "vive y convive" se indica que, en anteriores años en Irún, se detectaron zonas con problemas vecinales, que en su momento fueron atendidos. Y en el periodo de Irún por el Civismo 2019, son pocas las quejas de convivencia entre vecinos encontradas, aún así, se realiza esta campaña con la finalidad de dar a conocer y recordar a todas las comunidades vecinales sobre las normas que hacen posible una buena convivencia.

Por esta razón, se puede apreciar que la Policía Local de Irún, en colaboración con el Ayuntamiento, es consciente de esta posible problemática creciente de conflictos vecinales y en la comunidad. Por ello, mediante la organización y realización de estas campañas, intentan recoger información para una intervención focalizada en el problema y para adoptar todas las medidas posibles para prevenirlos y disminuir su presencia. No obstante, hay que subrayar que estas prácticas habituales, de agentes cívicos encargados de recordar a los usuarios las ordenanzas municipales y de civismo, no llegan a abordar todas las causas y factores que provocan los conflictos, además de no ofrecer siempre una respuesta. Por ello, hay que insistir en la aplicación de otras figuras o maneras de tratar y gestionar los conflictos, una vez más, la mediación.

Como conclusión general, en relación a esta última carpeta analizada con el título "molestias", se puede resaltar que es la que más atestados e información reúne, dado que se le puede comparar con un fichero general, que abarca y comprende muchas temáticas más concretas, y que no se clasifican en su adecuado lugar. En consecuencia, se pueden producir muchas limitaciones y fallos a la hora de analizar datos y extraer conclusiones, ya que la información original está sesgada desde el primer lugar.

5. VERIFICACIÓN DE LA LEY DE WEISBURD

Para complementar el estudio de los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos en Irún y ofrecer un análisis desde una perspectiva más criminológica, se ha querido comprobar el cumplimiento de una conocida ley en el ámbito de la Criminología Ambiental: La Ley de Weisburd. Tal como cita San Juan Guillén (2019) en su artículo, Weisburd y colaboradores en un estudio del año 2004, analizaron los acontecimientos delictivos en Seattle, y “encontraron que el 50% de los incidentes de delincuencia durante el periodo de 14 años ocurrieron cada año, y de forma estable, entre el 4% y 5% de los segmentos de calle”.

El estudio que se quiere realizar en este proyecto de investigación es similar, pero se aleja en cuanto al intervalo de tiempo seleccionado para el análisis, tomando un único año, 2019, como base para constatar el cumplimiento de dicha ley en el contexto de Irún. Esta decisión se debe a que, un análisis exhaustivo de más años requeriría evidentemente, más tiempo y medios de los que se disponen para este proyecto. Una de las variables recogidas y completamente necesarias para este epígrafe del estudio, es la calle donde hubo un conflicto que se notifica a la Policía Local. Por tanto, recopilada dicha información, se han realizado varios mapas de calor donde resaltan, según el tipo de intervención o motivo, las zonas o calles que más conflictos concentran y reúnen; para ello, el programa utilizado fue QGIS, un sistema de información geográfica.

En resumen, se ha recogido la dirección de los conflictos de convivencia social ocurridos en 2019 y, con el instrumento QGIS, se han creado varios gráficos en el que resaltan, mediante un código de colores (temperatura, en este caso), unas zonas concretas, en base al criterio que responde a las áreas en las que con más frecuencia se dieron los conflictos. En primer lugar, se va a presentar el mapa de calor que corresponde al total de los comportamientos incívicos de 2019 en el término municipal de Irún. Hay que destacar que se ha realizado una captura de pantalla para poder introducir en el presente proyecto la imagen, no obstante, también se ha subido la imagen con buena resolución a Internet para que exista la opción de ampliarla y analizarla con mayor precisión a gusto del lector ([aquí](#)).

Como se puede apreciar, se ha querido ofrecer, aunque en menor tamaño, un mapa del municipio de Irún en su totalidad, y otro, más grande, ampliando las zonas donde se concentran los conflictos y se crean los “hot spots”; por último, hay una leyenda que recuerda que el color rojo indica una mayor acumulación de los comportamientos incívicos en dichas zonas, hasta disminuir a unos tonos más verdes y azules que reflejan la existencia de unos conflictos, pero en menor proporción.

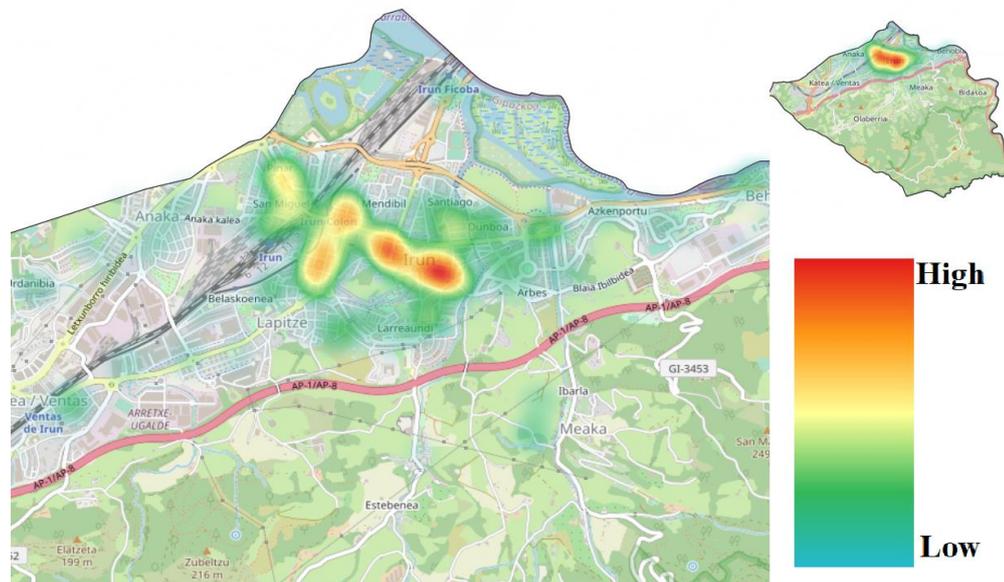


Figura 7: Mapa elaborado con QGIS (totales).
Fuente: propia, a partir de datos obtenidos por la Policía Local de Irún.

Para empezar, se observa que la mayoría de las disputas o enfrentamientos entre los miembros de la sociedad se reúnen en la zona central de la ciudad, habiendo pequeños grupos en las unidades poblaciones o barrios de Ventas, Urdanibia, Anaka, Behobia, Dunboa, Meaka, Larreaundi y Lapitze. Se pueden diferenciar tres secciones donde se concentra la mayor conflictividad en Irún. Siguiendo un orden ascendente, en primer lugar, una parte de los conflictos se agrupan en la zona más oeste del centro (Pinar y San Miguel), dando lugar a un área de color amarillento intenso. La calle que destaca con excelencia en esta sección, y por la que se debe dicho color, es Fuenterrabia, que reúne un total de 40 notificaciones a la Policía por conflictos de distinta índole; otras de las calles que se pueden subrayar en esta zona son Estación (28) y Zubiaurre (14).

En segundo lugar, otra sección forma una línea vertical dividida en dos grupos (norte y sur) por Paseo Colón (39 avisos). En la parte superior, las calles que resaltan son Cipriano Larrañaga (29) y Miguel de Astigar (17); y en la parte inferior, que ocupa un

mayor espacio en comparación con el anterior grupo, se subrayan las siguientes vías: Serapio Mugica (38), Pepito Etxebeste (23), López Becerra (20), Juan Arana (20), José Eginio (15), Aduana (12) y Avenida de Guipúzcoa (11). Por último, la tercera sección es la que acumula la mayor cifra de conflictos en 2019; y forma también una línea, pero horizontal, dividida en dos hotspots de color rojo. Por un lado, el primer hotspot se sitúa en la Parte Vieja, compuesta por la calle Mayor (31), una famosa calle en Irún y que agrupa numerosos bares y restaurantes, una de las vías más frecuentadas en días festivos; la calle Aldapeta (24), Pikoketa (20), Legia (16) y Luis Mariano (13). Por otro lado, el segundo hotspot, y de un color más intenso, cuenta con la mayor cantidad de avisos a la Policía en la calle Peña (39), Vega de Eguzkiza (15), Virgen Milagrosa (21), Prudencia Arbide (12) y en la plaza Urdanibia (28), habiendo notificaciones a la institución en otras vías y callejones de alrededores, pero en menor proporción (inferiores a 12).

En conclusión, atendiendo al total de los atestados, que reúnen conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos en Irún en 2019, se puede apuntar que más de la mitad de los mismos se concentran en el centro de la ciudad. Se forman, como se ha mencionado con carácter previo, tres secciones que agrupan la mayor cantidad de notificaciones a la Policía Local, cada una de ellas con unas calles centrales, importantes y muy transitadas. Son estas vías y los segmentos de calles de alrededores las que de una forma desproporcionada aglutinan los hechos estudiados en este proyecto, en definitiva, unos problemas de seguridad en la ciudad y que afectan al bienestar conjunto de los miembros de la sociedad; mientras que el resto de las calles, zonas y e incluso barrios, no experimentan incidencias de ningún tipo.

Por tanto, aludiendo a la Ley de Weisburd, se puede concluir que se cumple también en el contexto de Irún. Esta conclusión tiene valiosas consecuencias, dado que una vez más, se refuerza la veracidad de dicha Ley, aplicable en otra ciudad, y también se destacan sus significativas repercusiones a la hora de predecir y prevenir conflictos o delitos, ya que se pueden identificar con facilidad patrones al ser expuesta y analizada la información de esta manera.

Por ende, la Policía Local podría, siguiendo un enfoque de intervención basada en los puntos calientes, desarrollar estrategias de destinación de recursos y esfuerzos a éstas

áreas calientes para reducir la alta conflictividad acumulada en dichos espacios. Como se ha destacado en la primera parte de este trabajo, la eficacia de este enfoque policial está comprobada y muy bien respaldada por varias investigaciones (véase Braga et. al, 2014; Weisburd & Telep, 2014; Weisburd & Eck, 2004; Andresen & Malleson, 2011; Sherman et al., 1989; Weisburd, 2008). Por ello, una vez conscientes de esta información, se tienen que empezar a asignar los recursos policiales de manera mucho más eficiente y con base en los estudios empíricos, desarrollar técnicas específicas para los lugares con acumulación de conflictos, destacados en el mapa de calor.

Es sorprendente confirmar como pequeños espacios o unidades geográficas de un municipio tan grande como Irún reúnen la mayor parte de incidencias policiales con motivo de conflictos de convivencia social, quedando totalmente fuera de algún tipo de conflictividad o comportamiento incívico otras zonas y barrios de la ciudad. Este hecho no es cuestión de azar, sino que se da lugar a unos patrones bien establecidos con unas explicaciones que están relacionadas por un lado, a las características físicas de las zonas y áreas donde se producen estas incidencias, esto es, la configuración arquitectónica, morfología y mantenimiento; y por otro, a las dinámicas sociales propias de dichas áreas (San Juan, 2019).

Por esta razón, por ejemplo, una mayor acumulación de discusiones en domicilios o molestias entre particulares en un espacio determinado no se debe a una simple casualidad, sino a distintas características del espacio de esas viviendas, como un deficiente aislamiento acústico de las habitaciones (materiales no óptimos de construcción del propio edificio) o por instalaciones en estado defectuoso. Otro ejemplo sería una mayor concentración de intervenciones policiales por motivo de discusiones en la vía pública, éstas no siendo repartidas espacialmente de forma proporcional a lo largo de toda la comarca, y tampoco en un horario aleatorio, sino que dicha conflictividad está asociada a unas coordenadas espacio-temporales concretas. De manera que, estas discusiones se concentran por un lado, en un horario nocturno, como se ha concluido con carácter previo (debido en parte, a su asociación con unas dinámicas sociales que responden a una forma predominante de ocio – el festivo) y en unos espacios concretos, como se reflejará en las páginas siguientes.

Por tanto, para la explicación de esta distribución espacial de los conflictos hay que atender principalmente, a los planteamientos de la Criminología Ambiental, ya que esta disciplina es la principal en el estudio de la complejidad y multidimensionalidad de los eventos criminales, destacando en todo momento la utilidad y necesidad de una perspectiva ambiental en el análisis comprensión y prevención de la delincuencia (Vozmediano & San Juan, 2010). Una vez más, hay que subrayar que la concentración de los conflictos en unas pequeñas unidades geográficas de Irún no se trata de una cuestión al azar, sino que, teniendo en cuenta las teorías de la oportunidad:

1. Las actividades cotidianas y rutinarias de los habitantes de Irún tienen influencia e impacto en la conformación de puntos conflictivos en la ciudad, ya que aumentan las oportunidades de su ocurrencia (Cohen & Felson, 1979). A un nivel macro, la organización y funcionamiento de toda la localidad, con las diversas actividades de los ciudadanos, es responsable en la acumulación de conflictos en determinadas áreas. Por ejemplo, no es de extrañar la concentración en una calle, con muchos establecimientos públicos y gran actividad nocturna los fines de semana, de todo tipo de incidencias y comportamientos incívicos; dado que, coinciden en el espacio y en el tiempo las rutinas festivas de varios individuos.
2. Los espacios calientes identificados en el mapa reúnen una serie de características que “facilitan” de cierta manera la ocurrencia de enfrentamientos o disputas entre los ciudadanos. Esto es, como indica Cornish y Clarke (1986) en la teoría de la elección racional, las personas recogen información del contexto ambiental y toman decisiones racionales basadas en el mismo. Asimismo, hay que complementar dicha explicación con los precipitadores situacionales de Wortley (2008), que tienen una clara influencia previa también en la explosión de un conflicto en la comunidad o en la adopción de una conducta incívica por un ciudadano. Por ejemplo, se puede explicar una acalorada discusión en la vía pública entre dos adolescentes por la presión de tener una actitud de conformidad con los estándares de conducta de su grupo; ya que para ellos el enfrentamiento físico es sinónimo de virilidad u hombría.
3. Por último, como se ha subrayado en varias ocasiones, y ahora se ha podido comprobar, esta distribución espacial y temporal de los conflictos en la ciudad de Irún no es azarosa ni uniforme. Como señalan Brantingham y Brantingham

(2008), existen unas tendencias o patrones delictivos y se pueden diferenciar unos hot spots en la ciudad, unos lugares más conflictivos que otros. Su explicación se basa en que los delincuentes realizan la mayoría del tiempo acciones cotidianas y rutinarias que marcan unos patrones de movimiento similares a cualquier otro sujeto. Por tanto, las ocupaciones y dinámicas legales configuran también el marco de las actividades y tendencias delictivas (Vozmediano & San Juan, 2010).

5.1. MAPAS POR TIPO DE INTERVENCIÓN O MOTIVO (2019)

A continuación, se van a presentar los mapas de calor de cada una de las carpetas analizadas que reúnen la conflictividad vecinal y los comportamientos incívicos, distinguiéndose por el tipo de intervención o motivo. Aunque para la verificación de la Ley de Weisburd es suficiente el mapa del total de los conflictos, resulta oportuno teniendo los datos, exhibir también el mapa concreto de cada tipo de conflicto, disponiendo cada gráfico de un pequeño comentario de las calles más controvertidas. Antes de empezar con el análisis, hay que precisar que no se adjuntan los mapas de calor, por motivos de tamaño y peso de los archivos. Sin embargo, sí se deja la opción de acceder a los mismos por intermedio de un enlace.

5.1.1. DISCUSIONES EN DOMICILIOS

En el caso de las intervenciones policiales por motivo de discusiones en domicilios se crean cuatro hotspots notables. No obstante, hay que subrayar la gran dispersión de los puntos en el mapa de Irún, creándose varias zonas de color verde y verde-amarillento. Esto se debe a que en los 65 atestados de este grupo, aparece mencionada solo una vez o como mucho dos veces una calle concreta, destacando una única vía que se repiten en tres ocasiones (Vega de Eguzkiza). Los hotspots se concentran en la zona del Pinar; comienzos del Paseo Colón y calles alrededor de la Plaza Pio XII; y por último, dos pequeños hotspots en la zona de la plaza de San Juan Arria y Vega de Eguzkiza. Acceso a la imagen en Internet y disponible la descarga ([aquí](#)).

5.1.2. DISCUSIONES EN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO

En el caso de las discusiones en establecimiento público, con los datos recogidos sobre la localización de los mismos, se crea un único hotspot en el mapa. Dicho punto

caliente se forma a partir de la mayoría de avisos con este motivo a la Policía Local concentrados en la calle Virgen Milagrosa (5) y Plaza Urdanibia (5). Otras vías que reúnen un número mayor de conflictos en comparación al resto son: Letxunborro, Estación, Paseo Colón y la Avenida de Navarra. Acceso a la imagen ([aquí](#)).

5.1.3. MOLESTIAS ENTRE PARTICULARES

Al igual que en el anterior mapa, se ha generado un único hotspot con los datos correspondientes a las molestias entre particulares. Éste se sitúa en la zona de San Miguel, siendo la calle más conflictiva Fuenterrabia (5). Se pueden destacar otros dos puntos de color amarillo que indican cierta concentración de incidencias. Por un lado, una zona que responde principalmente, a la calle José Egino (3) y sus alrededores, y por otro, cerca del barrio de Anaka, la calle Astigarra (3). Acceso a la imagen ([aquí](#)).

5.1.4. QUEJAS POR LOCAL DE JÓVENES

Aunque haya un número muy reducido de quejas por local de jóvenes (13), éstos no se localizan espacialmente de forma dispersa en el mapa, sino todo lo contrario, se genera un hotspot. Cuatro de los atestados se sitúan geográficamente en la calle Arkale y otros 3, en la calle paralela a la anterior, Gabarari; dando lugar a la existencia de un probable local conflictivo de todo el 2019, ya que es el que reúne con diferencia, la mayor cantidad de partes. En segundo lugar, hay un punto que destaca por encima del resto, de color verde intenso que responde a la calle Serapio Mugica (3). Acceso a la imagen ([aquí](#)).

5.1.5. MOLESTIAS/RUIDOS BARES

En cuanto a las incidencias con título molestias/ruidos por bares, con un total de 136 atestados, se siguen pudiendo destacar unos hotspots o zonas que acumulan la mayor cantidad de conflictos. El punto caliente se concentra en la calle Peña (18 avisos) y Korrokoitz (10); los otros dos puntos de color amarillo intenso responden por un lado, en la zona de arriba del mapa, a la calle Cipriano Larrañaga (12), y por otro, a Pepito Etxebeste (12). Acceso a la imagen ([aquí](#)).

5.1.6. MOLESTIAS POR OBRAS

El caso de las molestias por obras es similar al de las quejas por local de jóvenes en cuanto al número de atestados efectuados con este motivo en 2019, ya que se trata de

una cifra pequeña (16). No obstante, los puntos se encuentran distribuidos por el mapa de una manera mucho más dispersa, conformándose un hotspot en el extremo oeste del mapa, en la calle Andrearriaga (3). Otro punto destacable, siguiendo de izquierda a derecha, se encuentra en el área de la Avenida de Elizatxo, Piketazaharra y Jostun, y por último, en la zona de Dunboa, en la calle Pilar, Pedro de Irizar y Uranzu. Acceso a la imagen ([aquí](#)).

5.1.7. DISCUSIONES EN LA VÍA PÚBLICA

El mapa que responde a los partes con motivo de discusión en la vía pública es similar al mapa del total de los atestados en el aspecto de concentrarse los conflictos en el centro de la ciudad y las zonas más importantes. Por un lado, el hotspot más destacable abarca casi la totalidad del Paseo Colón (12), calle central de Irún, y otros segmentos de calle de alrededores: Joaquín Gamón (11), Cipriano Larrañaga (5), Luis Mariano (3) y Plaza Ensanche (3), entre otros. Hay otros dos puntos que no llegan a tener un color rojo, pero sí de amarillo fuerte. Por un lado, en la zona oeste del centro está el que corresponde a la calle de la Estación (9 avisos) y que conecta con la calle Fuenterrabia (6), y por otro, la Plaza Urdanibia (8) y proximidades. Por último, se crea en el mapa un punto verde-amarillento que corresponde a los segmentos de calle alrededor de la zona de la Plaza Pio XII que se ha destacado en otros mapas también. Acceso a la imagen ([aquí](#)).

5.1.8. MOLESTIAS POR ANIMAL

En cuanto a los atestados por motivo de molestias por animal, el mapa resalta numerosos puntos de color verde, difiriendo la intensidad de los mismos. No obstante, son dos los que destacan por encima del resto por albergar también un color amarillo, esto es, mayor concentración de conflictos. En el lado este de la ciudad de Irún, cerca de la plaza Juan Vollmer, la calle Artigako Aritza reúne 6 avisos a la Policía por perro problemático, conformando un punto destacable por agruparse también en las calles de la zona más avisos (Zurbarán, Cesar Figuerido y Blaia). En el extremo opuesto, en la zona oeste se sitúa el otro punto, en el barrio de Anaka, concretamente, en la calle Peñas de Aya (6). Finalmente, los dos hotspots que resaltan corresponden principalmente, por un lado, a la calle Lope de Primaut (10), en el sur del centro, próximo a Lapitze y por

otro, a Miguel de Astigar (10), cerca del Paseo Colón (4) y Jacobo Arbelaiz (3). Acceso a la imagen ([aquí](#)).

5.1.9. MOLESTIAS

Por último, el mapa correspondiente al motivo molestias es el que más similitud guarda con el mapa del total de los atestados, lógico al ser la cifra de partes en dicha carpeta la más elevada (916) de todas, y conformando una gran parte del total. Una vez más, las zonas de Pinar y San Miguel son espacios que resaltan en el mapa con un color verde fuerte; en estos espacios la calle Fuenterrabia (20), Zubiaurre (10), Estación (11) y Haltza (10) son algunas que se pueden destacar. Siguiendo hacia el centro de la ciudad, un punto casi rojo está conformado por las calles Paseo Colón (17), Cipriano Larrañaga (11), Serapio Mugica (26), Lopez Becerra (10), Juan Arana (15) y Pepito Etxebeste (11), así como de otros segmentos de calle de alrededores de las mismas. No obstante, el verdadero hotspot se remarca en el centro de la ciudad, siendo las vías más conflictivas Aldapeta (24), Pikoketa (19), Señor de Aranzate (12), Legia (12), Mayor (22), Peña (19) y Plaza Urdanibia (14). Otra agrupación de calles que reúnen conflictos y conforman un punto de color verde intenso, como el primer mencionado, se localiza en la zona de Santiago, pudiéndose subrayar estas calles: Istillaga (15), Avenida de Iparralde (17), Santiago (11) y Escuelas (11). Finalmente, hay que apuntar un dato interesante: una gran aglutinación de conflictos se encuentra en la calle donde está localizada la Policía Local de Irún, esto es, Juan Thalamas Labandibar (24). Acceso a la imagen ([aquí](#)).

6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

Una vez realizada una revisión de literatura y expuestos los resultados de los análisis llevados a cabo en la ciudad de Irún, a continuación, se van a discutir las conclusiones generales y unas propuestas de mejora, teniendo en cuenta para ello, la división de los dos estudios realizados en el proyecto de investigación:

- Análisis de los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos en 2019 – mediación policial
1. En primer lugar, hay que destacar la tasa delictiva notablemente baja que presenta esta segunda ciudad más grande de Guipúzcoa, Irún, con un 48,61% en 2018. Por

tanto, los delitos producidos en esta ciudad son de menor cantidad, pero no se hace referencia a la pequeña delincuencia que puede pasar desapercibida en las memorias de las policías. Esta investigación, analizando retrospectivamente la relación entre el total de los atestados recogidos en la base de datos de la Policía Local de Irún y la suma de los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos, se concluye una correlación inversa entre los mismos, dado que mientras que uno disminuye con el paso de los años (total de atestados anuales) el otro aumenta (conflictividad en la comunidad). De esta manera, se confirma en Irún lo destacado por varios autores durante el marco contextual, esto es, que la pequeña delincuencia está en crecimiento y es un tema que realmente necesita de unas intervenciones policiales focalizadas y centradas en su tratamiento y resolución.

2. En relación con la primera conclusión, una implementación de una estrategia que se le propone a la Policía Local es el proceso de mediación policial. Con los resultados de la investigación se ha reafirmado la existencia de una fuerte conflictividad en la sociedad que afecta la calidad de vida de los miembros de la misma. Por ello, la mediación es una herramienta de proximidad policial que hace partícipes a los ciudadanos en la gestión y resolución de sus conflictos, disputas que realmente, son objeto de intervención de la Policía también, sobre todo en las comunidades actuales y acorde a las bases de los enfoques policiales recientes (la policía comunitaria o aquella orientada a los problemas).

Asimismo, resulta interesante probar y observar los resultados con la puesta en funcionamiento de otras maneras de tratar y gestionar las problemáticas, como la figura del policía mediador, ya que se ha comprobado que con el paso de los años la conflictividad sigue aumentando en la ciudad de Irún. Por ende, se pone de relieve la inefectividad de los métodos y tácticas llevadas a cabo hasta ahora. Lo que más se aproxima a una unidad de mediación es el departamento de Convivencia ciudadana, pero sus actuaciones tardan mucho en el tiempo, ya que hay poca coordinación y organización de las intervenciones.

Por ello, se apoya y propone la dedicación de los recursos disponibles para la creación de un grupo de profesionales centrados en esta área de conflictividad en la comunidad, cuestión que resulta imprescindible para dar respuesta a las demandas actuales de la ciudadanía. En la misma línea, se propone una intensa formación especializada, tanto teórica como práctica en dicho ámbito, a los futuros mediadores

policiales. Además, esta medida podría concluir en una mayor eficacia de las estrategias y de las distintas políticas que se están llevando a cabo en la ciudad con esta temática, como el protocolo para la convivencia y gestión de locales de ocio o las campañas cívicas.

3. Durante la recopilación y el análisis de la información para la investigación se han encontrado varios obstáculos que han puesto de relieve la necesidad de unos profundos cambios primero, en el procedimiento de recogida de los datos empleado actualmente en la Policía Local de Irún. Esto es, se recomienda mejorar y establecer un protocolo uniforme de recopilación de datos para los partes policiales, ya que se ha descubierto disparidad de información en cada atestado concreto, por ejemplo, en ocasiones aparece la información relativa al género del comunicante del aviso o del implicado, pero en otros casos no. La instauración de un procedimiento mucho más sistemático y uniforme facilitaría la realización por un lado, de la memoria de actividad anual de la Policía y por otro, de otras futuras investigaciones criminológicas en dicho ámbito.
4. Fuertemente asociado con el punto anterior y para hacer efectiva la incorporación de una unidad o departamento de mediación policial en la Policía Local de Irún, también son imprescindibles una serie de reformas en la gestión y clasificación de la información, no únicamente en su recogida. Es aconsejable la elaboración de unos motivos o carpetas concretas para la mediación, que englobarían aquellos atestados que tratan los conflictos de convivencia social y los comportamientos incívicos. De lo contrario, se llega a perder mucha información, se dificulta la gestión de la misma y se crean limitaciones a la hora de analizar y extraer conclusiones, como de hecho, se ha podido comprobar durante el estudio. Por ejemplo, la carpeta analizada con el título “molestias”, que se puede comparar un con fichero general que abarca muchas temáticas más concretas y que no se llegan a clasificar en un adecuado lugar. Por ello, resulta esencial la creación de unos criterios bien definidos a seguir para clasificar y codificar la información de una manera más organizada y sistemática.
5. La propuesta de implementación en la Policía Local de Irún de una Unidad o Servicio de Mediación Policial no está basada únicamente en los resultados obtenidos en el presente trabajo, donde se refleja un crecimiento de los conflictos de convivencia social en la sociedad con el paso de los años. Sino también, en las filosofías de los modelos policiales del siglo XXI, estrategias claramente centradas y

enfocadas en el ciudadano, en su bienestar y en la consecución de su satisfacción en la sociedad. Por esta razón, resulta imprescindible responder a dichas necesidades y seguir el ejemplo de otros cuerpos policiales que adoptan estos nuevos procesos de gestión y resolución de conflictos, como es la mediación policial o los mediadores nocturnos a los que se han hecho referencia en el trabajo.

6. En definitiva, la mediación policial tiene un fuerte interés social. Se trata de otra policía dedicada principalmente, a la solución de conflictos y al desarrollo del capital social. Es un nuevo estilo y una nueva manera de trabajar en la Policía, un verdadero cambio de modelo policial, en su cultura y en la percepción de seguridad de la ciudadanía a la que sirve. Asimismo, se encuentra en claro auge desde que estos cuerpos han ido asumiendo poco a poco, en los últimos años y décadas, tareas próximas a la intervención social en momentos de auxilio, crisis, de ayuda y de proximidad al ciudadano.
 7. Por último, si finalmente la Policía Local de Irún decide implementar un servicio de proximidad policial centrado en el proceso de mediación para la gestión y resolución de conflictos, sería necesaria una campaña de promoción y puesta en conocimiento de esta figura a la sociedad, sobre todo, a la población inmigrante. Esta propuesta se debe al resultado obtenido de la investigación, donde a pesar de que las instituciones y cuerpos policiales están dirigidos y destinados a la población en su conjunto, mayormente, gozan de su uso y servicios las personas nacionales, teniendo muchísima menos participación la población inmigrante. Por ello, se debe apoyar y concienciar de la importancia de la colaboración de todos los sectores y grupos étnicos en la identificación y resolución de las problemáticas que afectan la calidad de vida de una comunidad.
- Verificación de la Ley de Weisburd – posibles estrategias de prevención
1. A pesar de que la Criminología Ambiental y sus principales planteamientos, esto es, las Teorías de la Oportunidad, están meditadas para la explicación de la delincuencia en general, también resultan de gran utilidad y denotan una importante aplicabilidad en el ámbito de la conflictividad de convivencia social y comportamientos incívicos, así como en el contexto del municipio de Irún. De esta manera, mediante esta investigación se refuerza una vez más el postulado de esta disciplina expuesto en la evidencia empírica: la fuerte relación entre los incidentes

delictivos y su distribución espacial en las ciudades. No obstante, para lograr una comprensión íntegra y general del problema y para una aplicación eficaz y útil de estrategias hay que complementar esta visión ambiental con conocimientos y métodos de otras perspectivas y ámbitos: políticos, criminales, sociales, otros enfoques policiales...

2. Se confirma que la conflictividad en Irún no se reparte de forma aleatoria ni uniforme a lo largo de toda la comarca, sino que a pesar de su gran tamaño, al ser la segunda ciudad más grande de Guipúzcoa, quedan expuestas unas zonas y barrios con una tasa mucho más alta de concentración de enfrentamientos y disputas que otras áreas que ni siquiera experimentan incidencias de algún tipo. Por tanto, se pueden identificar unos patrones causados tanto por la configuración arquitectónica y morfología del espacio como por las dinámicas sociales desarrolladas en dichas áreas. De esta manera, en el contexto de Irún, la zona que presenta más oportunidades de acontecimientos conflictivos es el centro de la ciudad y la Parte Vieja, donde se aglutinan de una forma desproporcionada unos problemas de seguridad que afectan al bienestar conjunto de los miembros de la sociedad. Aportando, de este modo, más evidencia empírica a la famosa Ley de Weisburd en el contexto de la Criminología Ambiental, dado que se verifica su cumplimiento también en esta ciudad.
3. No se tiene conocimiento de la posibilidad de que la Policía Local de Irún haya considerado el análisis de esta problemática desde una perspectiva ambiental, y por tanto, los profesionales tampoco han reflexionado sobre la aplicación de unas estrategias de prevención basadas en unas intervenciones focalizadas en los puntos calientes detectados en la ciudad. Esta primera investigación en este ámbito en Irún, proporciona como base la información elemental para iniciar unas actuaciones de dicha índole, acciones que también tienen un gran respaldo científico que demuestran una importante eficacia en la reducción de la delincuencia, o en este caso, de la conflictividad (Braga et al., 2014; Weisburd & Telep, 2014; entre otros). Por tanto, con apoyo en el argumento de la fuerte vinculación entre delincuencia y el espacio físico y los resultados obtenidos en este estudio, se propone la adopción progresiva de estrategias e intervenciones basadas en la vigilancia de las zonas o puntos calientes identificados en los mapas de calor. Todo con el objetivo de

conseguir una mayor eficacia en materia preventiva y de consecución de resultados positivos para los miembros de la sociedad y su calidad de vida.

No obstante, hay que remarcar que a la hora de tomar cualquier medida en materia de prevención, es necesario, primero, realizar una detallada observación y análisis tanto de los problemas a los que se intenta dar una solución como de la manera en la que se quiere hacer; y, segundo, en el caso concreto de una intervención focalizada en puntos calientes, se han de examinar en profundidad las características físicas de estos espacios y las dinámicas sociales que se desarrollan de forma rutinaria para establecer tácticas personalizadas y específicas a las zonas calientes de Irún, ya que no existe una manera única de aplicar esta estrategia policial.

Por último, con estas conclusiones y con el proyecto de investigación en general, se quieren resaltar las significativas implicaciones prácticas en la planificación y gestión de recursos e intervenciones, así como en materia de prevención que se derivan del mismo. Por un lado, el estudio destaca la creciente importancia de la pequeña delincuencia en las sociedades actuales y también propone una estrategia de afrontamiento y gestión de estos problemas: la implementación de una unidad de mediación policial. Y por otro, se trata de la primera investigación en el contexto de Irún que analiza y proporciona información para la comprensión del fenómeno, que engloba la conflictividad en la comunidad, desde una perspectiva ambiental. De esta manera, el presente trabajo abre una puerta a un área de estudio poco explorado en la ciudad de Irún, y sirve para exponer una relevante visión de comprensión del evento delictivo, desconocida en gran parte por este municipio y sus organismos. Asimismo, el trabajo funciona como base para futuras líneas de investigación en dichos ámbitos.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alzate Sáez de Heredia, R., & Merino Ortiz, C. (2010). Principios éticos y código de conducta para personas y entidades mediadoras. *Doxa. Cuadernos De Filosofía Del Derecho*, 33(33), 659–670.
- Andresen, M. A., & Malleson, N. (2011). Testing the stability of crime patterns: Implications for theory and practice. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 48, 58–82.
- Ayuntamiento de Irún. (2018). *Anuario estadístico de población*. Irún: Ayuntamiento de Irún. Recuperado de: <http://www.irun.org/down/Anuario-Estadistico-Poblacion-2018.pdf>
- Ayuntamiento de Irún. (s.f.). *Barrios históricos de Irún*. Recuperado de: <http://www.irun.org/caste/2conocer/barrios.asp>
- Braga, A. A., Papachristos, A. V., & Hureau, D. M. (2014). The effects of hot spots policing on crime: An updated systematic review and meta-analysis. *Justice quarterly*, 31(4), 633-663.
- Brantingham, P. J., & Brantingham, P. L. (2008). Crime pattern theory. En R. Wortley, & L. Mazerolle, *Environmental criminology and crime analysis* (págs. 78-93). Devon: Willan Publishing.
- Brotat, R. (2014). *La seguridad urbana: entre la seguridad ciudadana, el civismo y la convivencia en espacios públicos*. (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona, España.
- Clarke, R. & Eck, J. (2003). *Cómo ser un analista delictivo en cincuenta y cinco pequeños pasos*. Traducción de. Arango, A & Lara, C. Tomado el 24 de abril de 2020 de: <https://popcenter.asu.edu/sites/default/files/library/reading/PDFs/55pasos.pdf>
- Clarke, R. V., & Weisburd, D. (1994). Diffusion of crime control benefits: Observations on the reverse of displacement. *Crime prevention studies*, 2, 165-184.

- Cobler Martínez, E., Gallardo Campos, R. A. & Pérez i Montiel, J. (2014). *Mediación policial. Teoría para la gestión del conflicto*. Madrid: Dykinson.
- Cobler Martínez, E., Gallardo Campos, R. A., Lázaro Guillamón, C., & Pérez i Montiel, J. (2015). *Mediación policial. Práctica para la gestión del conflicto*. Madrid: Dykinson.
- Consejo General del Poder Judicial, (s.f.). *Mediación* [online] poderjudicial.es. [Consultado el 15 de abril de 2020]. Recuperado de:
<http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/>
- Constitución Española. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, pp. 29313 a 29424
- Cornish, D. B., & Clarke, R. V. (1986). *The reasoning Criminal: rational choice perspectives on offending*. Nueva York: Springer-Verlag.
- Corsón, F., & Gutiérrez, E. (2014). *Mediación y Teoría*. Madrid: Dykinson.
- Costa, E. F. (1987). La mediación: Teoría y práctica. *Derecho PUCP*, 41, 37-59.
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, (32), 125-136.
- De Melo, S. N., Matias, L. F., & Andresen, M. A. (2015). Crime concentrations and similarities in spatial crime patterns in a Brazilian context. *Applied Geography*, 62, 314-324.
- Eck, J. E. (1993). Alternative futures for policing. En *Police innovation and control of the police* (págs. 59-79). Nueva York: Springer-Verlag.
- Eurocop Security Systems, (s.f.). *Sistemas Eurocop* [online] eurocop.com. [Consultado el 02 de marzo de 2020]. Recuperado de: <https://www.eurocop.com/sistemas-de-eurocop/sistemas-eurocop/>
- Felson, M. (2008). Routine activity approach. En R. Wortley, & L. Mazerolle, *Environmental criminology and crime analysis* (págs. 70-77). Devon: Willan Publishing.

- Felson, M., & Clarke, R. V. (1998). *Opportunity makes the thief. Practical theory for crime prevention*. Londres: Home Office Research, Policing and Reducing Crime Unit, Development and Statistics Directorate.
- Fernández, M. (1994). La Policía Local ante una nueva cultura profesional. *Cuadernos de trabajo social*, 7, 165-178.
- Friedrich, C. (2014). *Comparison of ArcGIS and QGIS for applications in sustainable spatial planning*. (Tesis doctoral). Universidad de Viena, Alemania.
- Gallegos, B. G. (2013). Seguridad ciudadana y policía comunitaria en contexto de cambio político y social. *Universitas*, (19), 49-72.
- Gobierno Vasco. (2018). *Memoria delincencial de la CAE*. Departamento de Seguridad.
- Goldstein, H. (1979). Improving policing: A problem-oriented approach. *Crime & delinquency*, 25(2), 236-258.
- Guillén, F. (2015). *Modelos de policía y seguridad*. (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona, España.
- Guillén, F. (2016). Policía: modelos, estrategias y reformas. De la policía gubernativa a la seguridad plural. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 205-234.
- Instituto Nacional de Estadística (2019) *Gipuzkoa: Población por municipios y sexo*. [online] ine.es. [Consultado el 20 de abril de 2020]. Recuperado de: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2873#!tabs-tabla>
- Jurado, A. L., & Gálvez, M. L. (s.f.). Mediación en conflictos. *Sindicato Independiente de Policía de Andalucía*. Recuperado de: <https://www.seguridadpublica.es/wp-content/uploads/2018/01/Publicaci%C3%B3n-Mediaci%C3%B3n-Policial-en-Conflictos.pdf>
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de Marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Boletín Oficial del Estado.

Martínez Viveros, E. & Pérez Esteva, C. (2009). Revisión de modelos policiales en el contexto internacional.

Medina, J. (2011). *Políticas y estrategias de prevención del delito y seguridad ciudadana*. Madrid: Edisofer.

Mogro Terrones, R. M. & Berlanga Sánchez, A. (2010). La resolución de conflictos en la policía local (la experiencia de la Policía Local de Valencia).

Montbrun, A. (2002). Policía y Seguridad Pública: modelos en marcha. *La Ley*, 6(1), 1-12.

Nagin, D. S. (1999). Analyzing developmental trajectories: a semiparametric, group-based approach. *Psychological methods*, 4(2), 139.

Navarro Pedro, D. (2018). *La mediación policial: una propuesta de mejora* (Tesis doctoral). Universitat Politècnica de València, España.

Ordenanza municipal para la protección y tenencia de animales en el término municipal de Irún. Ayuntamiento de Irún, Policía Local y Convivencia, 21 de septiembre de 1994.

Recuperado de: <http://www.irun.org/cod/ordenanzas/ordenanza.asp?idioma=1&clave=4>

Ordenanza municipal sobre comportamiento cívico y regladora del uso, ocupación y limpieza de la vía pública. Ayuntamiento de Irún, Área de Movilidad, vía pública y obras, 15 de abril de 2011. Recuperado de:

<http://www.irun.org/cod/ordenanzas/ordenanza.asp?idioma=1&clave=154>

París Albert, S. (2003). Reseña de "Aprender del conflicto. Conflictología y educación" de Eduard Vinyamata. *Convergencia*, 10(33), 315–328.

Protocolo para la convivencia y gestión de locales de ocio. Ayuntamiento de Irún, Servicio de Juventud, 12 de junio de 2013). Recuperado de:

<http://www.irun.org/cod/tramu/tramite.asp?idioma=1&clavetramite=432>

QGIS Development Team. (s.f.). *Descubre Qgis* [online] Qgis.org. [Consultado el 25 de marzo de 2020]. Recuperado de: <https://www.qgis.org/es/site/>

- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona: Paidós.
- Robles, D. T. (1999). Prevención del delito y futuro de la Policía. *Reis*, 85-94.
- Rodríguez, C. V. (2012). Seguridad ciudadana, políticas de seguridad y estrategias policiales. *Estudios penales y criminológicos*, 32, 469-502.
- San Juan, C. (2019). Ecología del delito aplicada a la seguridad local. En *Libro blanco de la prevención y seguridad local valenciana* (págs 45-56). Valencia: Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències.
- Serrano, G., Lopes, C., Rodríguez, D. & Mirón, L. (2006). Características de los mediadores y éxito de la mediación. *Anuario de psicología jurídica*, 16(1), 75-88.
- Sherman, L. W., Gartin, P. R., & Buerger, M. E. (1989). Hot spots of predatory crime: Routine activities and the criminology of place. *Criminology*, 27(1), 27-56.
- Steele Garza, J. G. (2018). Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz. *Justicia*, (34), 471-489.
- Taylor, R. B. (1999). Crime, grime, fear, and decline: A longitudinal look. *National Institute of Justice*.
- Tilley, N. (2008). Modern approaches to policing: community, problem-oriented and intelligence-led. En T. Newburn, *Handbook of policing*, 2 (págs. 373-403). Nueva York: Willan Publishing.
- Torres Garrote, A. (2017). *Los mediadores nocturnos hacen compatible la fiesta con el descanso de los vecinos*. [online] Uoc.edu [Consultado el 18 de marzo de 2020]. Recuperado de: <https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2017/159-mediacion-nocturna.html>
- Vázquez González, C., & Soto Urpina, C. (2013). El análisis geográfico del delito y los mapas de la delincuencia. *Revista de derecho penal y criminología*, 3(9), 419-448.

- Vozmediano, L., & San Juan, C. (2010). *Criminología ambiental. Ecología del delito y de la seguridad. Barcelona: Editorial UOC.*
- Weisburd, D. (2008). Place-Based Policing. *Ideas in American Policing*, (9), 1-16.
- Weisburd, D., & Eck, J. E. (2004). What can police do to reduce crime, disorder, and fear?. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593(1), 42-65.
- Weisburd, D., & Telep, C. W. (2014). Police and the microgeography of crime: scientific evaluations on the effectiveness of hot spots and places. *Inter-American Development Bank.*
- Weisburd, D., Bushway, S., Lum, C., & Yang, S. M. (2004). Trajectories of crime at places: A longitudinal study of street segments in the city of Seattle. *Criminology*, 42(2), 283-322.
- Weisburd, D., Telep, C. W., Hinkle, J. C., & Eck, J. E. (2010). Is problem-oriented policing effective in reducing crime and disorder? Findings from a Campbell systematic review. *Criminology & Public Policy*, 9(1), 139-172.
- Weisburd, D., Wyckoff, L. A., Ready, J., Eck, J. E., Hinkle, J. C., & Gajewski, F. (2006). Does crime just move around the corner? A controlled study of spatial displacement and diffusion of crime control benefits. *Criminology*, 44(3), 549-592.
- Wortley, R. (2008). Situational precipitators of crime. En R. Wortley, & L. Mazerolle, *Environmental criminology and crime analysis* (págs. 48-69). Devon: Willan Publishing

8. INFORME EJECUTIVO

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo se configura como un proyecto de investigación que quiere dar respuesta a una demanda presentada por la Policía Local de Irún durante la realización de las prácticas en dicha entidad. Los principales temas que se van a tratar y a la vez sobre lo que versará la parte empírica del proyecto son por un lado, los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos, así como su posible gestión mediante la mediación policial; y por otro, atendiendo a dicha conflictividad, la verificación de la Ley de Weisburd en el contexto de Irún y aplicación de la misma para la incorporación, en materia preventiva, de posibles estrategias policiales.

Con el objetivo de desarrollar y profundizar en la literatura científica que recoge dichas ideas y planteamientos, a lo largo del estudio, se va a reflexionar y tratar el modelo de Policía tradicional, haciendo referencia a su filosofía, principales funciones y su eficiencia; algunos de los nuevos enfoques policiales, concretamente, la policía comunitaria, la policía orientada a los problemas y la policía guiada por inteligencia; la mediación y su implementación en la Policía como estrategia de gestión y resolución de la creciente pequeña delincuencia que están viviendo las sociedades actuales, así como su perfecta cabida en los fundamentos de los modelos policiales recientes; y finalmente, una mención a la Criminología Ambiental, su postulado principal de fuerte vinculación entre el espacio y la delincuencia, y la aplicación de la Ley de Weisburd, que cuenta con mucho avale empírico, en las organizaciones policiales para el desarrollo de intervenciones basadas en el espacio y zonas calientes.

Por último, y teniendo como hipótesis principal la ratificación de la Ley de Weisburd, esto es, determinar si aproximadamente el 50% de los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos se concentran entre el 4% y 5% de los segmentos de calle del término municipal de Irún, se ha seguido una metodología cuantitativa que, una vez realizada una revisión de la literatura para establecer los fundamentos del estudio, se concreta en los siguientes procedimientos:

- Un análisis de los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos de la información contenida en los atestados y partes policiales relativos al año 2019 principalmente, con la base de datos y programa EuroCop de la Policía Local de Irún. Se han recogido varias variables atendiendo tanto al conflicto en concreto, esto es, su localización espacio-temporal, como a determinadas características del comunicante del aviso, género y nacionalidad, con el objetivo de sacar unas conclusiones criminológicas.
- Análisis geográfico de los conflictos a nivel del municipio de Irún mediante el uso de un sistema de información geográfica (QGIS). Con la finalidad de conseguir una representación de lo más visual y con carácter criminológico, se han desarrollado varios mapas de calor o heatmaps. De esta manera, se pueden identificar los hotspots de la ciudad de Irún, es decir, las áreas donde los hechos o conflictos tienden a concentrarse. Este análisis puede ofrecer claras ventajas a la hora de tomar decisiones respecto a dónde dirigir e implementar recursos para la reducción de los comportamientos incívicos.

2. POLICÍA TRADICIONAL Y NUEVOS MODELOS POLICIALES

Principalmente, debido a los constantes cambios y reformas en los últimos tiempos en las comunidades, los modelos policiales clásicos entraron en una grave crisis institucional, viéndose obsoletos y por ello, obligados a reformar tanto sus funciones como sus estructuras para conseguir una mejor cabida y ajuste en la sociedad del siglo XXI. Este enfoque tradicional se caracteriza por dos cuestiones, por un lado, la aplicación de las tácticas de manera uniforme a todas las zonas y tipos de delincuente, y por otro, su definición se basa en la idea de aplicar y cumplimentar la Ley de una forma rigurosa y estricta. En definitiva, cuenta con unas tácticas que han sido resaladas como ineficaces y de poca utilidad (Weisburd & Eck, 2004).

Por esta razón, se han desarrollado nuevos enfoques policiales, cada uno intentando contrarrestar las desventajas y debilidades encontradas en el modelo tradicional. Principalmente, en estas nuevas estrategias, se quieren orientar las actuaciones policiales más hacia la comunidad y sus miembros, esto es, entender que su colaboración y participación en las funciones policiales pueden ser esenciales para conseguir un servicio eficiente y equilibrado con las necesidades de los ciudadanos. De

esta manera, el modelo comunitario busca reducir el distanciamiento entre los profesionales de la Policía y los miembros de la sociedad, consiguiendo un mayor contacto entre los mismos que permite responder con eficacia a los problemas y prioridades de la sociedad (Guillén, 2016).

En la misma línea de ideas, la policía orientada a los problemas les otorga protagonismo a los miembros de la comunidad, ya que define como principal función y objetivo de las organizaciones policiales la identificación, análisis y resolución de los problemas de la ciudadanía (Goldstein, 1979). No obstante, no todos los enfoques policiales recientes desacreditan por completo el modelo tradicional, ya que por ejemplo, la policía guiada por inteligencia se basa en una estrategia característica del enfoque tradicional, esto es, el cumplimiento de la ley en la lucha contra la delincuencia, pero con mayor énfasis en el procesamiento de la información y de los datos obtenidos sobre delitos y seguridad.

3. MEDIACIÓN POLICIAL: UNA ESTRATEGIA ACORDE A LOS NUEVOS ENFOQUES POLICIALES

Normalmente, se considera que la dedicación principal de un policía se concentra en la investigación criminal y en la lucha contra la delincuencia. No obstante, mayormente, la actividad central en las organizaciones policiales son las pequeñas y cotidianas tareas de mantenimiento del orden y seguridad en la sociedad, o la realización de servicios a la población. Además, los conflictos y la pequeña delincuencia están cobrando cada vez más notoriedad en las estadísticas policiales y en las intervenciones efectuadas (Robles, 1999; Fernández, 1994). Con consciencia de estos hechos, y acorde a los nuevos modelos policiales, donde se predica una colaboración y participación activa de la ciudadanía en las tareas y actuaciones policiales, la mediación como estrategia de gestión y resolución de conflictos tiene perfecto ajuste en estas organizaciones.

Esto es, la implementación de unidades y departamentos dedicados a la mediación policial, todo un proceso que se caracteriza por la participación de una tercera persona totalmente neutral, el policía mediador, que apoya y ayuda a los ciudadanos en conflicto a resolverlo con un acuerdo consensuado (Mogro & Berlanga, 2010). En esta línea, Cobler et al. (2014) indican la necesidad en la sociedad actual de una policía dedicada y experta en la solución de conflictos. Esto es, una policía sensible ante las necesidades de

la población, moderada y razonada en sus intervenciones policiales, con una gran capacidad y habilidad de trato con los ciudadanos, y con una educación y formación especializada en estrategias y técnicas de confrontación de conflictos.

4. CRIMINOLOGÍA AMBIENTAL Y LA APLICACIÓN DE LA EVIDENCIA EMPÍRICA EN LA POLICÍA: LEY DE WEISBURD

Por último, para la contextualización del presente proyecto de investigación se hace referencia a la Criminología Ambiental, disciplina que coincide en el tiempo con la definición de los nuevos modelos policiales, y cuyo postulado principal indica la existencia de una fuerte vinculación entre la delincuencia y el lugar donde los delitos se producen. Esto es, resalta el valor de la dimensión espacial, el diseño urbano y la oportunidad para cometer delitos (Weisburd & Telep, 2014). Con el planteamiento de las tres teorías de la oportunidad, es decir, la teoría de las actividades rutinarias, la teoría de la elección racional y la teoría del patrón delictivo, ofrece una explicación desde una perspectiva ambiental de los eventos criminales y su distribución en el espacio.

Asimismo, en relación a los conocimientos expuestos por esta disciplina, destaca la Ley de Weisburd que indica que aproximadamente, el 50% de los incidentes de delincuencia se concentran de forma estable entre el 4% y 5% de los segmentos de calle, variando mínimamente este porcentaje de un lugar a otro (San Juan, 2019; Andresen & Malleson, 2011; Melo, Matias & Andresen, 2015). Por tanto, en línea con las afirmaciones de las tres teorías de la oportunidad, se demuestra que la tasa de delincuencia, los disturbios y cualquier otro tipo de conducta antisocial, no se reparten aleatoria ni uniformemente en el espacio geográfico, todo lo contrario, se llega a concentrar en unos determinados puntos, formando unos hotspots estables en el tiempo.

El modelo policial que nace de la aplicación de estos descubrimientos es el de zonas calientes, esto es, se defiende una policía centrada en el lugar del delito y no tanto en el infractor. Es una estrategia que se basa, con una perspectiva de prevención, en la destinación de los recursos y esfuerzos policiales a las áreas calientes detectadas en una ciudad, es decir, aquellas zonas que reúnen una tasa delictiva mayor. De esta manera, se identifican los patrones delictivos, atendiendo en todo momento, a las dimensiones o factores espaciales y temporales de los delitos, y consiguiendo una reducción de la alta concentración de crímenes en los puntos calientes (Martínez & Pérez, 2009).

5. CONTEXTO DEL ÁREA DE ESTUDIO: CIUDAD DE IRÚN

Irún es un municipio que se ubica en la provincia de Guipúzcoa, Comunidad Autónoma del País Vasco, al norte de España. Se considera la segunda localidad más importante después de la capital, Donostia-San Sebastián. Esto se debe a la creciente población que reúne año tras año. Según el Instituto Nacional de Estadística, en 2019 se ha contabilizado un total de 62.401 habitantes en la ciudad, dividido este número en 30.493 hombres (48,87%) y 31.907 mujeres (51,13%). De hecho, el anuario estadístico de Irún (2018) indica un importante crecimiento poblacional de 2017 a 2018 de 0,95%, en comparación con los dos años anteriores, 2016 a 2017 que fue solo de 0,17%.

Respecto al tema de la seguridad ciudadana, de claro interés en este proyecto de investigación, un hecho a subrayar en este municipio es la existencia de cuatro cuerpos policiales: La Guardia Civil, la Policía Nacional, la Ertzaintza y la Policía Local. La confluencia de varios cuerpos policiales en una misma localidad es totalmente compatible con el modelo policial vigente, y encuentra su fundamento principalmente, en la Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y en la Constitución Española. En cuanto a la criminalidad, hay que atender a la memoria delincinencial presentada por el Gobierno Vasco, siendo la última versión actualizada la que corresponde a los datos del 2018. En la misma, la suma de los delitos de ambas instituciones da el resultado de 3.013 infracciones, lo que supone una tasa de 48,61%. A pesar del crecimiento de 0,73% en la tasa delictiva de 2018 en comparación con la de 2017 (48,25%), hay que subrayar que la cifra sigue siendo notablemente baja.

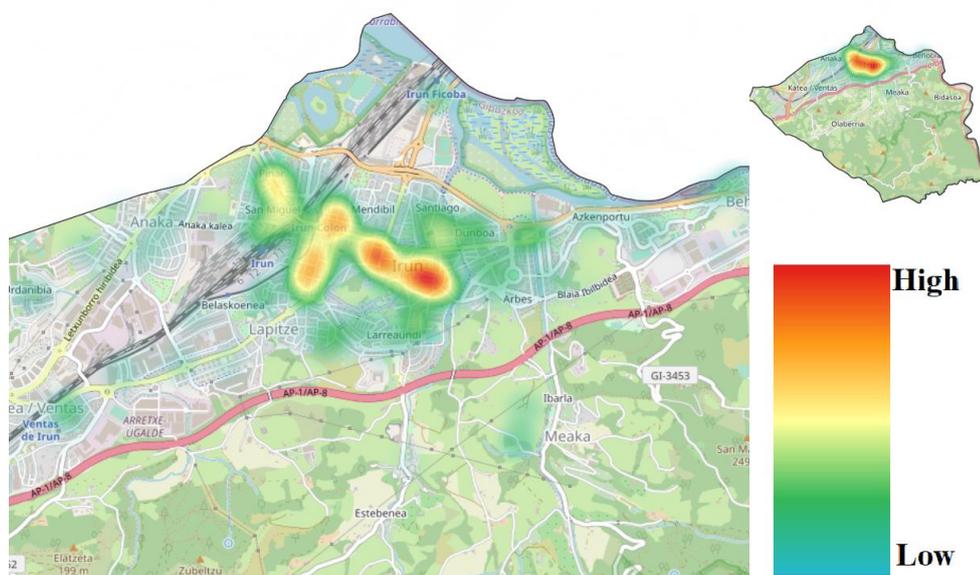
6. ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD EN IRÚN

Como se ha destacado con carácter previo, la investigación se centra en un análisis detallado de los conflictos de convivencia social y comportamientos incívicos relativos al año 2019 en Irún. Antes de exponer los resultados generales obtenidos, resulta necesario precisar que se trata únicamente de un estudio hecho a partir de los datos registrados en la Policía Local de Irún, por tanto, no se pueden extraer unas conclusiones del total de conflictos en la comunidad, ya que por un lado, se pierde información recogida por otras fuerzas policiales con competencia en Irún, y por otro, por la existencia de la cifra negra. Atendiendo a las variables examinadas, se presentan los siguientes resultados:

- Distribución por días de la semana. Hay una gran concentración de los diferentes y heterogéneos conflictos hacia el final de la semana. Concretamente, el domingo se podría destacar como el día más conflictivo, dado que un total de 23,64% de los atestados analizados fueron realizados dicho día: posteriormente, resalta el sábado, con un 17,99%. Estos resultados encuentran su explicación probablemente, en la naturaleza de los conflictos analizados, ya que se trata en su mayoría, de actividades que son más propensas de realizar durante el tiempo de ocio y esparcimiento, esto es, durante el fin de semana.
- Fecha concreta. Se descarta una hipótesis inicial de que durante los días festivos ocurren más conflictos entre los miembros de la sociedad en comparación con otros días, dado que no se puede destacar de ninguna manera una mayor acumulación de conflictos en dichos días o justo el día posterior al mismo.
- Horario de los conflictos. En la gran mayoría, los acontecimientos que comprenden la conflictividad social y ciertos comportamientos incívicos se dan por la noche (52%). Se ha considerado horario nocturno el que comprende las horas entre las 22 y 6 de la mañana, es decir, un intervalo de tiempo dedicado principalmente, al descanso y pernoctación de los individuos.
- Distribución por meses. Los conflictos se distribuyen de manera similar y constante entre todos los meses del año, oscilando porcentajes de entre 7 y 9%. El pico se encuentra en un mes de verano, concretamente, el mes de julio es el que destaca, aunque en pequeña proporción, sobre la media (10,51%).
- Origen del aviso. Casi la totalidad de las notificaciones a la institución policial se han efectuado por medio del teléfono (89,95%). Es la manera más rápida e inmediata para solicitar asistencia y obtener una respuesta. Después, los porcentajes entre el resto de las opciones son muy similares al ser muy bajos en comparación con la opción de llamada telefónica (oscilan entre el 0 y 4%).
- Género del comunicante. En un 62,11% este dato no se ha podido obtener, esto se debe a que no se citaba en los atestados información alguna sobre el comunicante, habiendo grandes limitaciones para extraer conclusiones respecto a esta variable. De los datos disponibles, se ha recopilado que en un 19,30% los comunicantes son mujeres y el 18,58% hombres, tratándose de unas cifras muy similares y sin grandes contrastes.

- Nacionalidad del comunicante. Al igual que la anterior variable, en su gran mayoría, se han encontrado obstáculos para la recopilación de estos datos (67,89% no presente). De la información disponible, se puede concluir una gran disparidad entre las dos categorías, esto es, entre el porcentaje de españoles/as que piden asistencia y recurren al servicio policial (29,74%) y la población inmigrante que realiza la misma acción (2,36%). Se trata de un dato preocupante y alarmante, puesto que aunque las instituciones y cuerpos policiales están dirigidos y destinados a la población en su conjunto, mayormente, gozan de su uso y servicios las personas españolas o nacionales, teniendo muchísima menos participación la población inmigrante.
- Realización del servicio. Los servicios fueron realizados exitosamente por los agentes en un 97,31%, siendo esto un dato destacable. Con servicio realizado, se entiende aquellas situaciones en las que los agentes acuden al requerimiento y lugar de los hechos para constatar lo informado por el comunicante. Únicamente, en un 2,69% estos avisos fueron trasladados a otras instituciones o cuerpos policiales debido a la no disponibilidad y suficiencia de recursos.

Por último, siguiendo con el análisis criminológico, se presenta el mapa de calor realizado con QGIS, y correspondiente al total de los conflictos, para poder apreciarse de una manera mucho más visual su distribución espacial en la ciudad de Irún, los hotspots identificados y la ratificación de la Ley de Weisburd en este contexto:



7. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

Teniendo en cuenta la revisión de la literatura realizada y los resultados de los análisis llevados a cabo en la ciudad de Irún, se pueden destacar brevemente las siguientes conclusiones y propuestas de mejora:

- Se propone la implementación de la mediación policial en la Policía Local de Irún. Esta propuesta se basa en los fundamentos de los nuevos enfoques policiales y en los resultados de la investigación, donde se ha afirmado la existencia de una fuerte conflictividad en la sociedad que afecta la calidad de vida. Asimismo, resulta necesario poner en funcionamiento otras maneras de tratar y gestionar las problemáticas existentes, ya que se ha comprobado cierta inefectividad de los métodos y tácticas llevadas a cabo hasta ahora, porque con el paso de los años, la conflictividad sigue aumentando en la ciudad de Irún.
- Son necesarios unos profundos cambios en el procedimiento de recogida y clasificación o codificación de los datos, empleado actualmente en la policía Local de Irún. Se ha de establecer un protocolo y procedimiento mucho más uniforme y sistemático para facilitar la realización por un lado, de la memoria de la actividad anual de la Policía y por otro, de otras futuras investigaciones en dicho ámbito.
- Mediante esta investigación se refuerza una vez más el principal postulado de la Criminología Ambiental: la fuerte relación entre los incidentes delictivos y su distribución espacial en las ciudades. Se confirma que la conflictividad en Irún no se reparte de forma aleatoria ni uniforme a lo largo de toda la comarca, sino que a pesar de su gran tamaño, quedan expuestas unas zonas y barrios con una tasa mucho más alta de concentración de disputas que otras áreas que ni siquiera experimentan incidencias de algún tipo. Por tanto, se pueden identificar unos patrones causados tanto por la configuración arquitectónica y morfología del espacio como por las dinámicas sociales desarrolladas en dichas áreas.
- Con apoyo en el argumento de la fuerte vinculación entre delincuencia y el espacio físico y los resultados obtenidos en este estudio, se propone la adopción progresiva de estrategias e intervenciones policiales basadas en la vigilancia de las zonas o puntos calientes identificados en los mapas de calor de Irún. Todo con el objetivo de conseguir una mayor eficacia en materia preventiva, de

asignación de recursos y de consecución de resultados positivos en los miembros de la sociedad y su calidad de vida.

8. IMPLICACIONES PRÁCTICAS, INTERÉS Y POSIBLES AGENTES INTERESADOS EN LA LECTURA DEL INFORME

Con estas conclusiones y con el proyecto de investigación en general, se quieren resaltar las significativas implicaciones prácticas en la planificación y gestión de recursos e intervenciones, así como en materia de prevención que se derivan del mismo. Por un lado, el estudio destaca la creciente importancia de la pequeña delincuencia en las sociedades actuales y también propone una estrategia de afrontamiento y gestión de estos problemas: la implementación de una unidad de mediación policial. Y por otro, se trata de las primeras investigaciones, en el contexto de Irún, que analiza y proporciona información para la comprensión del fenómeno, que engloba la conflictividad en la comunidad, desde una perspectiva ambiental.

De esta manera, el presente trabajo abre una puerta a un área de estudio poco explorado en la ciudad de Irún, y sirve para exponer una relevante visión de comprensión del evento delictivo, desconocida en gran parte por este municipio y sus organismos. Asimismo, el trabajo funciona como base para futuras líneas de investigación en dichos ámbitos. En definitiva, se considera que este proyecto alberga una especial importancia e interés, tanto desde una perspectiva criminológica y de fundamentos teóricos, esto es, permite al lector la profundización en diversas materias y conceptos expuestos en el trabajo, pero con una interesante relación entre las mismos; como desde un aspecto práctico y de aplicación de conocimientos, sobre todo, para las instituciones y organismos del término municipal de Irún, al ser un estudio centrado en dicha ciudad con unas conclusiones específicas y personalizadas al contexto.

Finalmente, para remarcar la relevancia práctica de este proyecto de investigación se van a exponer varias instituciones o agentes sociales, públicos y privados, posiblemente interesados en la lectura de este informe:

- En primer lugar, la Policía Local de Irún. Es inevitable que dicha institución no esté interesada en la lectura de este proyecto de investigación, ya que fue basado y realizado a partir de los datos registrados en la misma. Además, se presentan

unas estrategias e intervenciones policiales que pueden ser objeto de reflexión para su incorporación en la organización policial, tácticas totalmente justificadas con los datos expuestos y con base en la evidencia empírica.

- Aunque el trabajo esté basado en los datos proporcionados por la Policía Local de Irún, cualquier otro cuerpo policial de esta localidad puede estar interesada en los análisis y conclusiones extraídas de esta investigación. De esta manera, tanto la Ertzaintza, la Policía Nacional y la Guardia Civil pueden mostrar interés en el proceso de mediación para afrontar y gestionar los conflictos de la ciudad, y también en el análisis de los conflictos y de la delincuencia desde una perspectiva ambiental. Desarrollando de esta manera, actuaciones basadas en la distribución espacio-temporal de los incidentes para conseguir su reducción y prevención.
- Otra institución clave en este municipio es el Ayuntamiento. Por ende, es responsable y tiene importante influencia en la toma de decisiones de toda estrategia, medida y política que se esté llevando a cabo en la ciudad. El Ayuntamiento de Irún posiblemente esté interesado en la lectura de este informe, ya que ofrece un análisis y una comprensión de los fenómenos delictivos y conflictivos desde una perspectiva poco estudiada y explorada en la ciudad.
- Cualquier organización, agente o gestor de la seguridad del municipio podría encontrar interesante las evaluaciones y propuestas formuladas en este proyecto de investigación. Con base en las mismas, pueden perfeccionar estrategias o idear nuevas maneras de tratar el tema de la seguridad y prevención en Irún.
- Se ha hecho referencia únicamente a instituciones y agentes existentes en el municipio de Irún. Esto se debe principalmente, por la naturaleza de la investigación y el ámbito en el que fue realizada. No obstante, los conceptos destacados, la evidencia empírica mostrada y las conclusiones y propuestas pueden ser extendidas y aplicables a otros municipios o ciudades con características similares a Irún; esto es, con una tasa delictiva notablemente baja, una creciente conflictividad, una población equiparable, etc. Por tanto, los agentes e instituciones de dichas regiones pueden estar notoriamente interesadas y atraídas por la lectura y estudio de este proyecto.