

La Polícia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PG-ME) atén diàriament a la ciutat un gran nombre de persones que han patit directa o indirectament els efectes d'un fet delictiu greu. Només durant el 2014 s'han presentat més de 174.500 denúncies de fets que repercuteixen directa o indirectament sobre els ciutadans.

Independentment del motiu que porta a aquestes persones a mantenir un contacte més o menys intens amb qualsevol cos policial, l'atenció que han de rebre per part d'aquests professionals ha de ser sempre adequada i ajustada a les seves necessitats.

És evident que els diferents fets delictius que es produeixen a la nostra Regió Policial no revesteixen la mateixa gravetat, ni comporten les mateixes repercussions socials i psicològiques per les persones directament afectades ni per les persones properes a aquestes. Tot i així, en la majoria de casos, les persones que han patit els efectes d'una situació traumàtica viuen la seva problemàtica com si fos la més greu i poden presentar sensació de por, impotència i desesperança, per tant, cal donar-los com a resposta una atenció individualitzada, objectiva i alhora humana que intentarà respondre a les seves expectatives per poder-los garantir la seguretat o protecció que requereixin.

El desconeixement dels tràmits judicials a seguir, la incertesa d'un primer contacte amb la policia, la manca d'informació objectiva del què ha passat, i de quines són les actuacions policials i d'investigació, es converteixen, entre d'altres, en factors determinants de l'estat emocional i psicològic de la persona, susceptibles de condicionar el procés d'interacció amb la policia i amb les seves futures vivències en relació als fets succeïts.

La tasca dels grups de reacció, operatius o d'intervenció immediata de la ciutat són, sovint, la primera porta d'entrada d'una víctima davant la policia. La seva funció és la resolució d'urgència d'aquell conflicte puntual pel que son requerits, però hi ha altres serveis que tenen una altra tasca, posterior i complementària, no només de suport a la resolució d'un conflicte urgent, sinó que en molts casos, la seva feina pot esdevenir el suport i l'acompanyament en el temps, en la resolució d'un conflicte multicausal, que és imprescindible que es pugui tractar amb la transversalitat que donen les institucions i els serveis als quals, d'una manera o altra, se'ls deriva i ens complementen.

El mapa policial de la PG-ME a Barcelona s'estructura en 10 comissaries, 1 per districte, dotades dels serveis d'atenció primària quant a prevenció, seguretat ciutadana i investigació. Les comissaries disposen també de grups d'Atenció a la Víctima (GAV) i d'oficines de Relacions amb la Comunitat (ORC) que reben el suport centralitzat des dels serveis regionals donant cobertura a tota la ciutat, per unificar tasques i pautes de treball internes; canalitzar les necessitats que es detecten i participar tant en campanyes de sensibilització i formació, com en la signatura de protocols amb ens locals o actuacions coordinades amb les altres administracions que participen en el suport a diferents tipus de delictes.

Les ORC son l'eina fonamental com a servei policial de qualitat dintre de l'àmbit de la policia comunitària que existeixen a les comissaries dels Mossos d'Esquadra. El seu objectiu bàsic és identificar, contactar personalment i col·laborar amb tots els representants socials existents al districte per generar xarxes de relació que puguin facilitar posteriorment la detecció de problemes i les necessitats que afecten la ciutadania en matèria de seguretat.

Treballen en un entorn de vocació didàctica i preventiva, per tal de donar respostes particulars a cada problema concret. I aconseguir també la implicació ciutadana en la resolució dels conflictes. És una manera de crear un clima de confiança, de complicitat i de col·laboració, entre tots.

Les OAC son les oficines instal·lades en cada una de les comissaries i que tenen com a funció principal recollir totes les denúncies d'àmbit penal presentades per la ciutadania.

Els GAV són els grups presents també a les 10 comissaries, que tenen la funció d'atendre els casos de violència masclista, assessorant, derivant si escau, i fent un seguiment individualitzat de totes les denúncies presentades en l'àmbit de la VM, VD... per comprovar amb la mateixa víctima del fet el seu estat, i garantir el compliment de mesures que l'autoritat judicial hagi pogut determinar.

Atenen: informant, escoltant les persones i assessorant sobre els drets que tenen i les accions que poden emprendre, i sobre els organismes a on poden acudir per exercir aquests drets.

Es coordinen: interactuant amb els diversos ens socials per trobar la resposta a les necessitats de les persones que pateixen un determinat tipus de violència, per afrontar i sortir de la situació en què es troben. Els agents adscrits als GAV estan en contacte amb els diversos agents del territori que intervenen en l'abordatge del fenomen de la violència contra les dones establint protocols d'actuació i fluxos de comunicació per coordinar les intervencions d'una forma integral.

Protegeixen: en funció del risc de cada cas, per proposar, si escau, la protecció policial. Aquesta protecció, en la majoria de casos, s'estableix per ordre de l'autoritat judicial, la Fiscalia o el/la responsable policial de cada demarcació.

Prevenen: participant en accions adreçades a la comunitat, programes per a joves, col·laborant amb organitzacions i entitats o famílies, etc. Formant part de circuits i protocols locals i també de protocols específics o campanyes i accions preventives en l'àmbit de la violència de gènere.

La PG-ME aconsegueix donar a una part de les persones que ho necessiten, un servei assistencial que, per petit i insignificant que els hi sembli, no és menys important que cap d'altre dels que fem els policies.

Tinguin present que **durant aquests gaire bé 10 anys de treball a la ciutat i només** en l'àmbit de la violència masculista, **més de 26.000 persones han estat víctimes** d'una violència en molts casos silenciada per la por al fracàs o a represàlies dels altres, i finalment, s'han adreçat a nosaltres per demanar-nos ajut i suport.

Per aquestes persones, presentar-se davant la policia és, de vegades, una manera inconscient d'obrir les portes a la llibertat de la seva pròpia vida.

La passivitat és un concepte que no pot sostenir un servei policial que es vulgui definir proper al ciutadà i amb voluntat d'aconseguir bons resultats, tant en la prevenció com en la investigació i la resolució dels delictes. Per això és molt important per a nosaltres no només actuar en la resolució dels conflictes coneguts o localitzar-ne l'autor, sinó també poder treballar en la recuperació de l'afectació que el fet produeix en les seves vides.

La policia és l'encarregada de vetllar pel compliment del lliure exercici dels dret i llibertats dels ciutadans sent un agent garant d'aquestes funcions. En aquest sentit la PG-ME te definides les seves actuacions (tant preventives com reactives) davant dels processos en que cal una atenció a les víctimes de Violència Masclista, Violència Domèstica i altres víctimes vulnerables (menors, gent gran) així com també amb tipologies d'odi i discriminació o agressions sexuals entre altres)...per garantir-ne la seva atenció i protecció.

És en el marc d'aquesta voluntat de fer més fàcil la recuperació de les persones que s'han d'enfrontar a aquest tipus de situacions, que valorem com a molt importants les diverses accions de coordinació amb altres serveis o entitats, algun d'ells presents també avui en aquesta taula. Per exemple:

.Conveni signat per l'Ajuntament, la PG-ME, el Consorci sanitari de Bcn i l'ICD que ens permet activar un protocol d'atenció psicosocial d'emergència en situacions de VG a la ciutat.

.La col·laboració amb l'Hospital Clínic per situacions d'agressions sexuals.

.L'acord amb el CUESB per l'activació dels seus serveis per situacions d'urgència i emergència a la ciutat.

.Les línies de treball obertes amb l'entitat Després del Suïcidi - Associació de Supervivents (DSAS) que ens estan permetent ja no només reforçar la sensibilitat i la qualitat de l'atenció envers els familiars de persones que han mort per suïcidi, si no també protocolaritzar aquestes accions perquè es converteixin en sistema habitual de treball en tots els casos.

L'oportunitat que tenim de formar part de l'impuls d'aquesta onzena Xarxa és per nosaltres la oportunitat de poder seguir col·laborant, com queda reflectit en la missió del document constitutiu que tots nosaltres compartim, *en la construcció d'una societat amb més eines per proporcionar suport emocional, acompanyament a persones i famílies víctimes d'incidents crítics.*

Per acabar, del relat d'una dona que va ser agredida sexualment, en vaig extreure una reflexió que vull compartir amb vostès: Objectivitat i humanitat dels professionals que treballen amb víctimes. Tacte i sensibilitat.

Anna CHOY i VILANA

Caporal

Cap Grup Regional d'Atenció a la Víctima
Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà
REGIÓ POLICIAL METROPOLITANA BARCELONA