

Barcelona, 4 de maig de 2017



Ajuntament de  
Barcelona

XXI AUDIÈNCIA PÚBLICA  
ALS NOIS I NOIES DE BARCELONA

# SEGURETAT I CIUTAT



PARTICIPAR ÉS LA CLAU

**RESPOSTA RAONADA ALS MANIFESTOS DE LA XXI AUDIÈNCIA  
PÚBLICA ALS NOIS I NOIES DE BARCELONA I DELS DISTRICTES**  
*Direcció de Serveis de Prevenció, Ajuntament de Barcelona*



Les polítiques de l'Ajuntament de Barcelona en seguretat ciutadana parteixen de la idea de la seguretat integral de les persones i del seu entorn.

Al llarg dels anys, s'ha anat constatant com la gestió de les incidències sobre la seguretat ciutadana ha d'incloure una combinació equilibrada de mesures comunicatives, preventives i dissuasives, i que també tinguin en compte tant la dimensió objectiva com subjectiva de la seguretat, integrant el concepte de la seguretat com una construcció social en què intervenen múltiples factors, alguns d'aliens als que habitualment s'associen al sistema clàssic de control.

Al llarg d'aquests anys hem conegut la importància de la intervenció del planejament i l'urbanisme en les condicions de la seguretat de la ciutat i del seu espai públic, del paper dels operadors del camp social i la importància cabdal de la seguretat dels col·lectius més desfavorits, de les polítiques d'acollida i integració de les persones nouvingudes, en definitiva, de polítiques que fan de l'anticipació i la prevenció la seva clau de volta.

La seguretat ciutadana es compon de dues dimensions que són reals i que tenen un funcionament autònom: la seguretat objectiva i la seguretat subjectiva. Aquests dues dimensions no es correlacionen de manera exactament lineal. Uns nivells més alts de delinqüència no sempre fan augmentar la percepció d'inseguretat ni tampoc la contenció o reducció de l'activitat delictiva garanteix una millora del sentiment de seguretat. Per tant, la seguretat ciutadana és un fenomen complex que s'ha d'abordar de manera transversal, tenint en compte aquestes dues dimensions, i amb els diversos actors que hi intervenen. Cal formular i implementar polítiques que combinin el reforç de la comunitat, la inclusió social i la cohesió social i territorial amb l'atenció a la reducció de l'activitat il·lícita.

El conflicte és inherent a qualsevol societat. En conseqüència, una de les tasques de la política de seguretat és la gestió dels conflictes sorgits en la convivència. Les polítiques de seguretat no es dirigeixen, només, a erradicar els problemes delictius, sinó també a la gestió de les seves manifestacions en la percepció social i la convivència, i això és especialment rellevant en situacions de canvi social i en conjuntures de crisi, en què és més probable que disminueixi la tolerància al conflicte. Per tant, les polítiques de seguretat han de gestionar les demandes previsible de més punibilitat, emmarcant-les en la conflictivitat de les societats complexes i duent a terme una tasca pedagògica de reforç de la comunitat; i per aquest motiu no han de tenir com a únic objectiu l'estricta eliminació dels conflictes, sinó la gestió de les situacions quotidianes que impedeixen que es visqui de manera tranquil·la i segura a la ciutat.



Per redreçar i impulsar les estratègies necessàries perquè la ciutat pugui oferir un espai de seguretat i convivència als ciutadans, l'Ajuntament treballa sota la direcció d'un pla local de seguretat que identifica totes les intervencions i serveis que es fan a la ciutat i que aporten elements de millora, tant de la seguretat com del sentiment de benestar i tranquil·litat dels ciutadans a l'espai urbà.

A banda de les estructures policials, dels serveis d'extinció d'incendis, salvament i rescat o de protecció civil, és especialment important centrar els esforços a reforçar les relacions de convivència i superar les situacions de precarietat per millorar la percepció de seguretat.

Els ciutadans que se senten propers als veïns i que tenen lligams socials amb el barri se senten més segurs. Les persones més vulnerables socialment no tenen suficients recursos per protegir els seus béns ni per afrontar les vicissituds de la vida, de manera que són les que presenten més inseguretat subjectiva.

La percepció diferent de la seguretat i la por es construeixen, també, a partir dels atributs i estereotips que s'assignen a determinats grups i territoris i que acabem estigmatitzant com a perillosos. Els problemes de convivència i el deteriorament físic dels barris poden conduir a una percepció més gran d'inseguretat dels seus habitants. La degradació de l'espai a causa del vandalisme, les pintades, la brutícia, el deteriorament del mobiliari urbà, etcètera, els problemes de convivència i el desordre social serien els relacionats amb usos inapropiats de l'espai, consum d'alcohol i drogues, sorolls, conflictes veïnals, baralles, entre altres.

Molts d'aquests arguments i elements han anat apareixent en l'anàlisi que s'ha fet en els diversos espais de treball dels cinc processos participatius de reflexió per a la XXI Audiència Pública als Nois i Noies de Barcelona. En aquests processos, i fruit dels debats i les reflexions col·lectives, han sorgit, a més, elements tan importants com els següents:

- La responsabilitat individual i col·lectiva a l'hora de construir l'entorn segur que volem per a nosaltres, per a tota la comunitat i per al nostre entorn.
- El reconeixement dels límits, el sistema de normes i les eines de què ens dotem per mantenir la garantia dels drets i les llibertats de tots els ciutadans.
- La participació i la confiança com a estratègies per gestionar la convivència i el respecte a la diversitat.



L'anàlisi que heu fet dels àmbits i dels temes que incideixen de manera directa o de manera més genèrica en la seguretat i el benestar de les persones i les aportacions que heu plantejat són especialment indicatius de les coses que encara hem de treballar de manera més acurada.

Certament, el sistema educatiu és, juntament amb la família, el primer graó per a la socialització de les persones, i, per tant, l'espai on es construeixen les relacions i s'exploren els límits dels drets i les llibertats, individuals i col·lectius. En aquest sentit, incloure matèria de seguretat i prevenció en la programació curricular escolar seria del tot oportú.

De fet, a les aules ja es treballa en l'àmbit del respecte i l'escolta, habilitats inalienables per treballar la mediació i altres estratègies de resolució de conflictes. D'altra banda, molts centres ja treballen amb programes de mediació entre l'alumnat i la resta de la comunitat educativa per cercar solucions a situacions de conflicte.

També el marc normatiu dels centres, el sistema de règim intern, pot incloure estratègies de mediació, de reparació i de restitució del dany material o emocional en lloc de recórrer al càstig i l'expulsió.

De manera més excepcional, des de l'Ajuntament oferim treballar altres projectes més específics per atendre necessitats més particulars com el "Why Violence?", a través del qual pretenem que els alumnes identifiquin i reconeixin les accions que, de manera quotidiana, exerceixen de manera abusiva o violenta sobre altres persones, i s'apoderin de les capacitats per regular-les.

Altrament, tant els cossos policials i de protecció com la Guàrdia Urbana, els Mossos d'Esquadra, els Bombers i serveis de salut comunitària ofereixen a les escoles informació i formació sobre temes com ara educació viària, salut sexual i reproductiva consum de drogues, relacions abusives en l'àmbit de la parella, assetjament escolar o ciberassetjament.

En qualsevol cas, des de l'Ajuntament es manté el protocol d'atenció a les incidències als centres d'educació per donar resposta, de manera coordinada amb els diversos actors i serveis necessaris, a les situacions de crisi o de malmetement de la convivència que distorsionin el funcionament de la comunitat educativa.



En referir-nos al col·lectiu de ciutadans més vulnerables o en situació d'exclusió social, i que sovint estan relacionats amb pràctiques de mendicitat, venda ambulants o recuperació de materials de rebuig i ferralla, ens incomoda, a la vegada que ens desperta un sentiment de protecció. Manters, indigents o prostitutes no són actors de la inseguretat, en qualsevol cas són víctimes d'una situació social, econòmica i personal molt crua i el que cal és adoptar mesures socials, no policials.

Són persones que necessiten inicialment una atenció especial perquè la seva situació és molt precària, tant econòmicament com socialment, tanmateix hem de tendir a poder incloure'ls a la comunitat de la manera més normalitzada possible, fent-los participar en el sistema general i els circuits ordinaris. Des dels serveis d'atenció a les persones vulnerables, en una primera instància amb els serveis de pernoctació i els serveis de dia, se'ls ofereix un alberg on dormir i serveis d'higiene, alimentació i atenció sanitària. L'objectiu és atendre les necessitats bàsiques i immediates per poder treballar amb ells de manera més estratègica amb els equips d'educadors. Cal conèixer-ne la situació, les expectatives, les capacitats, i explorar les possibilitats de recuperació i retorn al món ocupacional, a l'habitatge i a un entorn social i comunitari que els aculli, amb l'ajut dels serveis socials i les entitats socials.

El Servei d'Intervenció Social (SIS) està format per un equip de vint professionals que treballen a peu de carrer i que al llarg del 2016 van adreçar-se a 1.647 persones sensesostre perquè acceptessin ser ateses als diversos serveis i recursos: acolliments nocturns, centres de dia o àpats. Hi ha altres equips especialitzats que treballen en els assentaments, estan especialment adreçats a les famílies no autòctones i amb infants a càrrec, i els ofereixen atenció social, primera acollida i seguiment social (educatiu, mèdic i pediàtric, formatiu i laboral). Es tracta d'un servei encaminat a millorar les condicions de vida de les famílies gitanes no autòctones amb infants a càrrec que viuen en assentaments o altres tipus d'infrahabitatge a la ciutat de Barcelona.

Uns altres 48 professionals formen l'equip que treballa al carrer atenent adolescents i joves en situació de conflicte o risc social per la naturalesa de les seves activitats o l'ús intensiu de l'espai públic i per les seves actituds o aïllament social.

El Servei de Detecció i Intervenció al Carrer amb menors estrangers sense referents familiars està format per un equip de quatre professionals que intervé en medi obert amb els menors estrangers no acompanyats i amb manca de vincles familiars o sense referents a la ciutat i que es troben en situació de desemparament i greu risc social i viuen habitualment als carrers i espais públics de la ciutat de Barcelona.



Si bé, d'una banda, hi ha programes especialment adreçats a la capacitació de persones que es dediquen a la recuperació de ferralla i material de rebuig o a la venda ambulat, perquè puguin dedicar-s'hi de manera regulada, a l'atenció i suport a persones que exerceixen la prostitució o que se'n volen sortir, també hi ha dispositius dedicats al desmantellament de les xarxes fraudulentés i les organitzacions il·lícites de trànsit de persones que sovint hi ha al darrere i que s'aprofiten de la seva situació de vulnerabilitat.

Altrament, no podem deixar de preservar l'espai públic dels usos abusius i excloents, disposant les normes i mecanismes necessaris perquè tots els ciutadans en puguem gaudir. És a dir, impedir que es malmeti l'espai públic i el seu mobiliari, evitar que s'hi facin activitats no permeses i promoure'n l'ús cívic i inclusiu.

Actualment s'està en procés de modificació de l'Ordenança de convivència per millorar alguns aspectes que regulen conductes molt vinculades a situacions de vulnerabilitat, com el fet de dormir al carrer, i reforçar el tractament alternatiu a la sanció en els casos en què sigui possible.

Pel que fa al sistema de justícia, tot i que les competències són estatals i autonòmiques, l'Ajuntament hi col·labora en l'execució de les sentències que impliquen serveis comunitaris i coordinant intervencions entre el sistema de justícia i els serveis municipals. És a dir, per a les persones que tenen una sentència de treballs en benefici de la comunitat o de mediació i reparació a la víctima, l'Ajuntament ofereix la possibilitat que es duguin a terme en equipaments o serveis municipals, com ara a la Guàrdia Urbana, les biblioteques i els centres cívics, Bicing, Parcs i Jardins, donant suport a les persones que hi treballen i millorant les prestacions d'aquests serveis. Al llarg del 2016 es va col·laborar en l'execució de 146 expedients, 16 dels quals eren de menors, i es van prestar més de 22.300 hores de serveis comunitaris en serveis i equipaments públics.

La ciutat és un espai de trobada i convivència de persones i col·lectius amb interessos diversos, que generen tensions i conflictes que cal gestionar. Abans hem esmentat l'educació i la informació com algunes de les estratègies fonamentals per construir i compartir els valors comunitaris i reconèixer les normes de funcionament social, tanmateix quan això falla i s'esdevenen accions amb greuges contra les persones o els seus béns, privats o comunitaris, podem reaccionar de diverses maneres: apartant, castigant o recuperant els infractors.



A més de les normatives i estructures administratives, policials i judicials per preservar i garantir el respecte dels límits i les llibertats individuals, disposem d'un seguit d'intervencions comunitàries i socioeducatives que van adreçades a la recuperació social dels infractors amb una intencionalitat més educativa i preventiva.

El diàleg i la mediació com a estratègies de gestió de situacions de risc o conflicte entre veïns, o comunitats, la reparació del dany i les mesures educatives i en benefici de la comunitat en substitució d'algunes infraccions a les ordenances municipals com a mesura de restitució a la comunitat del dany causat (més de 400 expedients gestionats el 2016), les intervencions en centres educatius per treballar la violència i les relacions abusives i agressives (programa "Why Violence?", xerrades de la Guàrdia Urbana i Mossos, PIAJ) són alguns exemples de les estratègies que treballem per abastar les situacions de conflicte i atendre els transgressors valorant l'oportunitat de la recuperació social de l'infractor, l'educació i la prevenció per afrontar futures situacions de trencament de la convivència.

Altrament, la participació de la comunitat i el tercer sector a través de les iniciatives socials o en la coproducció de polítiques públiques és una oportunitat ineludible per a la construcció de comunitat i l'equilibri en la convivència.

Els cossos de seguretat i els agents de policia que tenim a la ciutat són els qui, en darrera instància, vetllen per al manteniment dels equilibris d'usos i la convivència. Tot i que segons els indicadors policials basats en els fets coneguts, denunciats, i les dades que ens reporta l'Enquesta de victimització, Barcelona és una ciutat segura, la centralitat i les oportunitats que ofereix la ciutat atrauen gran volum d'activitat de tot tipus (de negoci i comercial, esportiva, cultural...) i gran nombre de visitants per raons de feina, oci, negoci o turisme durant tot l'any. Tot aquest moviment genera, també, més oportunitats per als conflictes i de vegades usos diferents de l'espai públic, i el fa atractiu, també, per a l'activitat delictiva, que hi busca un altre tipus de rèdits.

La llibertat de moviment és un dels altres elements que ajuda a construir l'imaginari de seguretat. Tal com és cert que ens sentim més segurs als espais més propers i coneguts, poder anar arreu amb la tranquil·litat d'usar un servei de transport àgil i segur ens dona l'oportunitat de conèixer i utilitzar qualsevol espai i servei de la ciutat.

La mobilitat és un dels gran reptes de les ciutats que, a més, com Barcelona, fan una aposta pel transport públic i sostenible. La xarxa de metro, bus, tramvia i ferrocarril s'ha



estat adaptant a les noves necessitats per a la mobilitat dins i fora de la ciutat, obrint noves línies i estacions de metro, proposant la xarxa ortogonal de bus i els punts de connexió, disposant línies de bus de barri per a les zones més desateses, etcètera, amb l'objectiu d'arribar a tot arreu de la manera més eficient.

Tot i que el dimensionament de la capacitat de transport dels diversos sistemes es va adaptant en volum i freqüència segons la previsió de la necessitat de mobilitat dels ciutadans (hores punta d'entrada i sortida d'escoles, universitats i feines, festius, nits, caps de setmana, grans esdeveniments, com ara futbol, festa major o concerts) és inevitable que hi hagi trams horaris amb més afluència.

Una de les millores ha estat el sistema d'informació digital a les parades i les aplicacions que ens ajuden a optimitzar el temps i prendre decisions sobre l'espera, els recorreguts i les seves alternatives. L'altra, l'adaptació i accessibilitat tant de les parades com dels vehicles, així com la possibilitat de viatjar amb gossos, bicicletes, etcètera.

L'Autoritat del Transport Metropolità de Barcelona (ATM) és l'entitat que té com a finalitat articular la cooperació entre les administracions públiques titulars dels serveis de mobilitat i de les infraestructures del transport públic col·lectiu de l'àrea de Barcelona, i per tant, la responsabilitat de fer-lo funcionar de la manera més eficient.

D'altra banda, la promoció de l'ús de la bicicleta o, senzillament, els desplaçaments a peu en les distàncies curtes han portat a pensar en la millora dels circuits. Ampliació i millora de la xarxa de carrils bici i millora i obertura de nous camins escolars.

Certament, el cost d'un servei tan necessari com el de la mobilitat hauria de ser tan ajustat com fos possible a les necessitats i possibilitats de cada ciutadà, i perquè això es pugui anar ajustant, també cal comptar amb la responsabilitat individual, tant a l'hora de pagar com de rebre les bonificacions.

L'entorn i el paisatge urbà són altres elements fonamentals en la construcció del nostre imaginari de benestar i seguretat, pors i llibertats. Un entorn net, ben il·luminat, amb un mobiliari endreçat, amb activitats tipus per a cada espai ens ajuda a construir una sensació d'ordre i control, de seguretat. Tanmateix, quan alguns dels elements de l'entorn es malmeten o deixen de funcionar amb les normes establertes, ens alteren, ens incomoden i fins i tot ens intimiden, cosa que solem acabar traduint en un sentiment





d'inseguretat. És responsabilitat de cada persona i del Govern de la ciutat preservar i mantenir l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, d'oci, de trobada, d'esbarjo amb respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions i de formes de vida.

Malgrat que la planificació i gestió dels serveis de manteniment, il·luminació, parcs i jardins, neteja i recollida de brossa, etcètera, es van adaptant a les noves necessitats i tecnologies, cal anar revisant que s'apliquin de manera eficient i no descuidin espais de la ciutat on potser cal una mirada més minuciosa, i en aquest sentit les aportacions dels ciutadans són fonamentals.

La política de seguretat i prevenció municipal s'estructura com el cúmul d'intervencions per prevenir la (in)seguretat entesa com a anticipació en els processos de segregació social i urbana, i és la clau principal per articular les polítiques de cohesió social i territorial amb les específiques de seguretat i protecció ciutadana. En aquest sentit, cal tenir en compte que la seguretat, a la ciutat, ha deixat de ser el principal problema per a la ciutadania, i que és als fenòmens de convivència, als que cal prestar més atenció.

El Pla de prevenció i de seguretat de Barcelona 2016-2019 vol donar resposta a aquestes realitats, establint els objectius i les línies d'actuació adreçades a la cohesió social i territorial a la ciutat. El pla consisteix, sobretot, a dissenyar una estratègia comuna orientada a prevenir i abordar les situacions que generen problemes de convivència i d'inseguretat a la ciutat.

En aquest model de seguretat, més plural i amb la ciutadania, treballem en la coproducció de les polítiques públiques i la construcció de polítiques locals de seguretat que donin resposta local a problemes globals, destacant els principis rectors de la proximitat, el territori i la transparència i reforçant les bones pràctiques, la transversalitat i la innovació per atendre els nous reptes.

Us convidem a visitar la pàgina web <http://ajuntament.barcelona.cat/prevencio/>, on trobareu més informació sobre les polítiques de prevenció i seguretat de la ciutat; us encoratgem a seguir participant amb les vostres aportacions a través dels diversos fòrums participatius, instàncies, portals o aplicacions en la construcció de la ciutat, i, sobretot, us donem les gràcies per haver compartit amb nosaltres les vostres reflexions crítiques.