



COMUNICA@JOVE!!

Ayuntamiento y policía local de Castellón
José María Villegas Gómez (España)

Resumen:

Este proyecto ha surgido de la necesidad de un acercamiento entre a Policía Local de Castellón y la juventud de nuestra ciudad. comunic@jove utiliza la herramienta de WhatsApp para establecer la comunicación entre la juventud con tres objetivos principales. En primer lugar, informar o difundir, en segundo lugar asesorar y ayudar y finalmente ofrecer un canal fácil, más personal y cercano. Por cada convocatoria se obtuvo un alcance directo de 1.512 alumnos, un alcance total de 5200 alumnos aproximados por publicación y para el presente curso escolar 2019-2020 se prevé un alcance de 20.000 alumnos por publicación.

Palabras clave:

Policía Local, buen gobierno, comunicación, juventud, educación, violencia.

Abstract:

This project has arisen from the need for an approach between the Local Police of Castellón and the youth of our city. comunic@jove uses the WhatsApp tool to establish communication between youth with three main objectives. First, inform or disseminate, secondly advise and help and finally offer an easier, more personal and closer channel. For each call, a direct reach of 1,512 students was obtained, a total reach of 5200 approximate students per publication and for the present school year 2019-2020 a range of 20,000 students per publication is foreseen.

Key words:

Local Police, good government, communication, youth, education, violence.

1. Breve descripción de la Buena Práctica

comunic@jove es un programa ideado por la Policía Local de Castellón para jóvenes, con edades comprendidas entre los 12- 15 años aproximadamente, que estén cursando 1º y 2º de la ESO (Educación Secundaria Obligatoria). Consiste en la creación de una vía de comunicación directa en ambas direcciones entre la policía y los jóvenes. Funciona a través de la app "Whatsapp", desarrollando dos objetivos principales.

En primer lugar, a nivel *informativo* emite información referente a temas como el bullying, las redes sociales, la diversidad, la igualdad, la violencia de género, las agresiones sexuales, el consumo de alcohol y drogas, la seguridad vial o convivencia ciudadana, entre muchos otros considerados relevantes para los jóvenes.



En segundo lugar, ofrece *asesoramiento* y *ayuda*, sobre el acoso escolar, la violencia doméstica u otros problemas que los jóvenes puedan sufrir en clase o en su vida diaria.

A continuación se puede consultar el vídeo de presentación de comunic@jove

<https://www.facebook.com/PLCSPoliciaCastellon/videos/vb.1003448843023791/283252872610270/?type=2&theater>

2. Contexto (Descripción del escenario en el que se plantea y desarrolla la actuación)

Uno de los objetivos principales en la Policía Local de Castellón es su acercamiento a la ciudadanía de nuestra ciudad. Siguiendo este objetivo, se han realizado y establecido diferentes vías que han facilitado cierto grado de comunicación y proximidad con diferentes grupos de interés y colectivos de nuestra ciudad, principalmente a través de sus asociaciones.

Pero hay un colectivo con el que claramente no cumplimos el objetivo de proximidad y cercanía, siendo este el de la juventud de nuestra ciudad. Con el objetivo de acercarnos a ellos, la finalidad de este proyecto es eliminar las posibles barreras que dificulten la comunicación con la juventud, basándonos en las conclusiones del reciente **Estudio de Juventud de Castellón** del pasado año 2017, realizado por la Universidad Jaume I a instancias de la Concejalía de Juventud. Entre las conclusiones que han surgido de este estudio, cabe destacar las siguientes:

- El incremento del consumo de sustancias tóxicas y el descenso en la edad de inicio.

- Riesgo importante de sufrir violencia por parte de la juventud (más elevado en mujeres) y el bajo nivel de denuncias.
 1. Alrededor de un 17% de la juventud de Castellón, en el periodo de la adolescencia va a sufrir un episodio violento, ya sea tanto físico como psicológico.
 2. La gran mayoría de ese 17% no lo va a denunciar, motivado ello por miedo; por vergüenza, manifestando que no quería que se enterara nadie; o porque pensaban que no les creerían.

De acuerdo con las conclusiones extraídas del estudio, y sabiendo el enorme desarrollo que los Smartphone han ofrecido a la mensajería instantánea, para la realización del proyecto utilizaremos la aplicación WhatsApp, la herramienta de comunicación instantánea más valorada y utilizada por la juventud, por su capacidad, facilidad de uso, gratuidad, universalidad e innovación que presenta.

El número de teléfono que se ha establecido para la comunicación mediante [WhatsApp](#) es el **680 621 612**.

Desde la Policía Local de Castellón, en coordinación con las Concejalías de Seguridad, Educación, Participación Ciudadana y Juventud del Ayuntamiento de Castellón, durante el año 2018 se inició el proyecto comunic@jove, como experiencia piloto en un total de seis institutos de la ciudad, entre los que se encuentran el IES BOVALAR, IES FRANCESC RIBALTA, IES LA PLANA, IES EL CAMINÁS, IES JUAN BAUTISTA PORCAR e IES MIQUEL PERIS del Grao de Castellón con una participación estimada de 1500 alumnos aproximadamente, pertenecientes a los cursos de segundo y tercero de secundaria, con edades comprendidas entre los 13 y 15 años.

3. Descripción del Proyecto y objetivos

La comunicación en este proyecto persigue dos finalidades distintas, la primera será informativa, educativa y concienciar y la segunda de asesoramiento y ayuda, por lo que se desarrollará mediante dos itinerarios, todo ello estableciendo un canal de comunicación que garantice una bidireccionalidad entre la Policía (Ayuntamiento) y la juventud.

En el marco del proyecto se establecen tres **objetivos principales**:

A) ***Informar o concienciar***, al colectivo de jóvenes, cualquier mensaje encaminado a la prevención, seguridad, alerta y/o consejos; entre los que pueden destacar temas de acoso escolar, prevención consumo drogas, normativas que les afecten, seguridad en nuestra ciudad, violencia de género, educar en la diversidad e igualdad, etc.

A continuación se puede visualizar un vídeo creado por comunic@jove sobre las publicaciones en las redes sociales:

<https://www.facebook.com/PLCSPoliciaCastellon/videos/vb.1003448843023791/1381622308659675/?type=2&theater>

B) Recibir cualquier **información** o problemáticas que desde este colectivo quieran hacer llegar a través de sus representantes, siendo en este caso los/las delegados/as de clase o colaborador/a voluntario/a.

C) Ofrecer un **canal fácil**, en un entorno más cercano, personal, habitual y confidencial para ellos en su uso, con cara y nombre para el acompañamiento y asesoramiento en caso de un episodio violento, en casos de problemas de convivencia o temas de carácter policial.

De importancia es recalcar la **voluntariedad** de la participación en el proyecto en todo momento; y la necesaria **colaboración** de los padres y los centros escolares para con la iniciativa.



3.1. Metodología

Respecto a la **METODOLOGÍA**, como no podemos disponer de los números de teléfonos de todos los jóvenes de nuestra ciudad lo ideal era buscar agentes que fueran representativos de este colectivo, y, el lugar donde se encuentra la mayoría de jóvenes de nuestra ciudad, sobre todo de las edades comprendidas entre 12 y 15 años, es en los Centros Educativos.

En el caso de la Policía, para realizar la comunicación con los jóvenes, recurriremos a WhatsApp web, pues con esta herramienta se pueden crear grupos de WhatsApp por institutos y, estos grupos, a su vez, distribuirlos por ciclos y clases. Con esto conseguimos poder enviar los mensajes directamente a los grupos que nos interesen mediante la selección de, por ejemplo, un instituto en concreto, ciclos o clases para problemas o informaciones específicos.

Como bien se ha nombrado anteriormente, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de dicho proyecto, se establecerán dos itinerarios a seguir:

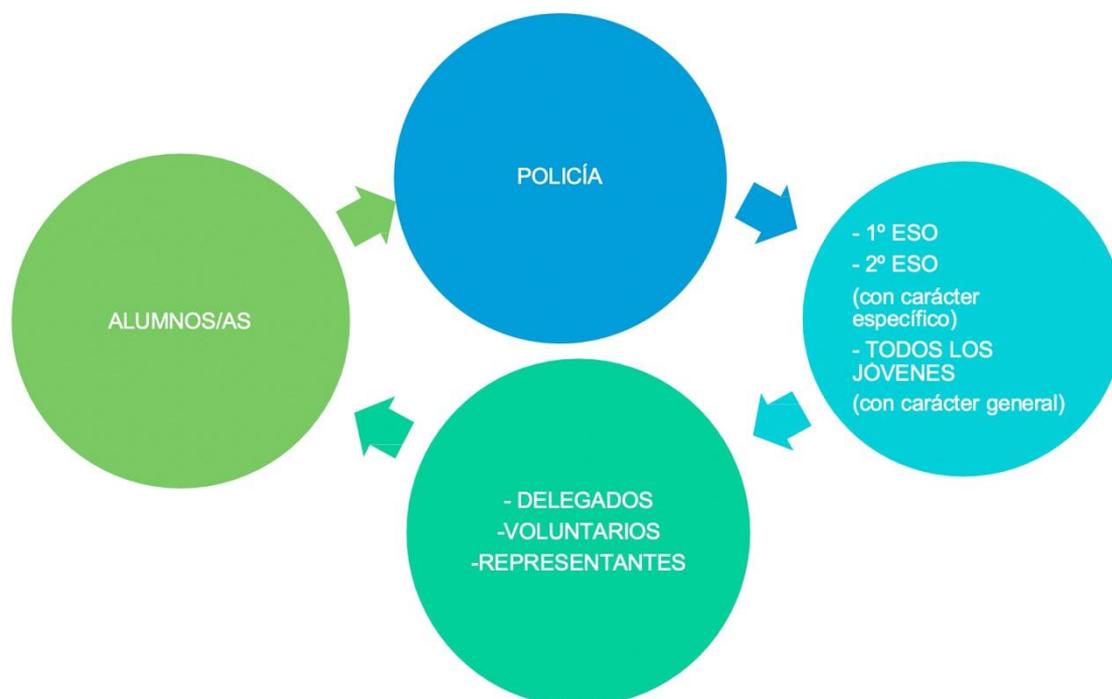
3.1.1 Mediante la participación del alumno delegado/a de clase o colaborador/a voluntario/a con una finalidad informativa.

Éste, adquiriendo compromiso para ello, se limitará a mantener un contacto permanente con un representante de este grupo de Policía Local a través de esta aplicación y de divulgar entre sus compañeros de clase, mediante un grupo de WhatsApp, creado previamente y conformado por todos los integrantes de clase, los diferentes mensajes que reciba por parte de la Policía Local.

Es de importancia recalcar que, esta Policía **NO FORMARÁ PARTE DE NINGÚN GRUPO DE ALUMNOS**, sino que **únicamente tendrá contacto con los delgados / voluntarios de forma individual**.

Para que este paso sea posible, y al tratarse de menores de edad, todo menor que adquiera dicha responsabilidad, deberá entregar cumplimentada correctamente una autorización firmada por sus padres o tutores, en la que autorice a que su hijo/a ceda sus datos personales, así como el número de teléfono móvil del que sea titular/autorizado a la Policía Local de Castellón.

La información que se le enviará por parte de la Policía Local tendrá un carácter educativo, preventivo e informativo, y estará relacionada con los riesgos del consumo de alcohol, drogas, riesgos en el uso de las tecnologías de la comunicación, el ciberacoso, el acoso escolar, las agresiones, la violencia de género e igualdad y materiales relacionados con las Concejalías vinculadas a este proyecto, como concursos, becas, actividades lúdicas, etc. Del mismo modo, estaremos a su disposición para resolver las dudas que como representantes de sus respectivos grupos nos trasladen, abriendo la posibilidad de comunicar situaciones relacionadas con el acoso escolar que precisan tanto la debida privacidad como una intervención a tiempo. Cabe recalcar la **bidireccionalidad** de los procesos de comunicación.



Para garantizar una correcta coordinación con los Centro Educativos, también participan en este proyecto miembros del equipo directivo (Director – Jefe de Estudios – Coordinador de Igualdad y Convivencia), quienes estarán permanentemente informados de esta comunicación con los alumnos.

3.1.2 De forma individual y personal, directamente a través del WhatsApp, para asesorarse o denunciar.

Para cumplir con el objetivo de ofrecer un canal fácil para la interposición de consultas o temas de carácter policial, todos los alumnos y las alumnas podrán enviar un WhatsApp directa y personalmente para denunciar, consultar o buscar un asesoramiento ante cualquier tema de violencia, acoso o relacionados en el código penal.

Este itinerario se añadió después de observar los resultados obtenidos antes nombrados, a partir del estudio de la juventud de Castellón realizado por la Universidad Jaume I de Castellón, que concluía que un 17% de los jóvenes de Castellón sufriría un ataque violento en cualquiera de sus formas durante esta etapa de su vida y que la gran mayoría de estos hechos no serán denunciados.

Con este método, se pretende romper la barrera que supone la denuncia, a través de un acercamiento real mediante el WhatsApp, pues solo serán 3 personas las que se encuentren detrás de este número de WhatsApp.

Así pues, el joven únicamente podrá comunicarse a título personal con este número de WhatsApp, cuando el hecho esté relacionado con temas de convivencia que exija confidencialidad y discreción o haya observado algún acto que podría requerir intervención policial, pero del que no quiere que trascienda al resto del grupo de la clase, para denunciar un hecho, garantizando así la discrecionalidad, privacidad y ayuda directa que este recibirá.

Puesto que como ha quedado patente, la ciudadanía en general, y más en particular los jóvenes, se muestran reacios a contar a terceras personas lo que les sucede, ya sean a profesores, a sus padres o incluso a la policía y mucho más a llegar a interponer una denuncia que ponga de manifiesto el acto ilícito del que han sido víctimas, por ello mediante este proyecto, queremos mostrar a los jóvenes una vía de comunicación para que con mayor facilidad se asesoren o lleguen a denunciar, y hacerles saber que cuentan con el apoyo de la Policía cuando estén decididos a contarlo.

3.2. Puesta en marcha del Proyecto.

Para llevar a cabo la implantación y realización del proyecto, es necesario informar primero a los jóvenes, por lo que es necesario reunir en un espacio amplio y con dispositivo para proyectar imágenes, a todo el alumnado de Secundaria que está destinado para la participación en el programa. Este lugar podría ser por ejemplo el salón de actos del centro, intentando que quepan todos los alumnos en una misma sesión, pero ante la imposibilidad de que esto pueda ser así, se plantea la posibilidad de realizar más de una sesión.

El contenido de la sesión versará sobre la explicación del proyecto, los alumnos pondrían conceptos y objetivos del mismo, que sea lo más amena posible y que el alumnado pregunte las dudas necesarias, saliendo de allí con todas las ideas claras.

Durante el transcurso de la reunión se les entregará a los delegados o en su caso alumnado voluntario, una circular que recogerá la autorización anteriormente citada, y donde aquellos que voluntariamente quieran participar, nos indicaran nombre y apellidos, clase a la que pertenecen y número de teléfono móvil, con la finalidad de que esta sea firmada por los padres y devuelta al centro para que este nos la haga llegar a la Policía; simultáneamente se les entregará una circular informativa igual que la anterior pero en la que no constará la autorización, al resto de los alumnos para que tenga la información por escrito. La duración de la sesión se estima en treinta minutos aproximadamente.

Es útil dejar una copia de ambas circulares entregadas a los alumnos en el centro, para que ellos también posean la información por escrito, y por si algún alumno no ha podido acudir a la sesión y está interesado en participar.

Aunque en principio serán los delegados/as de clase los interlocutores, también lo extenderemos a todos aquellos que voluntariamente quieran participar como representantes, aunque no sean delegados.

3.3 Descripción de los recursos necesarios para su Desarrollo

3.3.1 Materiales

- Hardware: 1 ordenador (no es necesario que sea de uso exclusivo para el proyecto)
- 3 teléfono móvil con acceso a Internet
- Software: Programa “WhatsApp Web” e Instagram
- Coste económico: 7.500 euros aproximadamente

3.3.2 Humanos

- Al menos, dos agente de la policía local, un técnico de juventud y un técnico de comunicación (cabe resaltar que la jornada de trabajo para el presente proyecto es de media jornada)

3.4 Concurso

Para una mayor implicación por parte de todo el alumnado se llevó a cabo la creación de un concurso, el cual se desarrolló de la siguiente manera:

1. Pudieron participar en este concurso los representantes del alumnado (delegados/as, subdelegados/as, colaboradores/as y/o voluntarios/as) de los cursos inscritos en el programa comunic@jove excepto el personal de los equipos directivos de los respectivos centros educativos.
2. Se plantearán preguntas tipo test con cuatro respuestas alternativas (a, b, c y d). Solo una de ellas será correcta. Todas las preguntas irán numeradas. Ejemplo: “1”. Para que la respuesta se considere válida deberá realizarse conforme al siguiente formato: Citar número de pregunta e indicar respuesta correcta. Ejemplo: “1 A”. La respuesta admitida será la primera en enviarse. En caso de haber sido enviadas varias respuestas por un mismo curso, será la del delegado y, en su ausencia, la del subdelegado la que prevalezca. En última instancia, la de otros representantes o voluntarios/as.
3. La temática girará en torno a temas de interés relacionados con la prevención, la seguridad y la convivencia, tales como: consumo de alcohol y drogas, acoso escolar, igualdad de género, discriminación (racismo, xenofobia, homofobia), redes sociales e internet, normas de convivencia, seguridad vial, temas de interés juvenil, etc
- 4.-El presente concurso se llevó a cabo durante el curso escolar 2018-2019, finalizando el 31 de mayo de 2019. Este año, el concurso transcurrirá durante el

curso escolar 2019-2020, finalizando en junio de 2020

5.- CALIFICACIÓN - se concederán puntos en función en los siguientes criterios: - Acierto: 1 puntos, rapidez en acertar: 1 puntos al primero, 1 al segundo, 1 al tercero. Si coincidieran varias respuestas en la misma hora y minuto se otorgarían los mismos puntos a todos los acertantes. Constancia: 1 puntos por responder .

6.- PLAZO DE RESPUESTA - Las preguntas se lanzarán, salvo que alguna circunstancia lo impida, al inicio de la semana: lunes o martes, fuera del horario de clase. La hora de referencia de las respuestas será la registrada en el WhatsApp de comunic@jove.

7.- DESCALIFICACIÓN -Todas aquellas respuestas que no se ajusten al formato o los plazos indicados no serán tenidas en consideración. Una mala utilización del concurso por parte de los/las participantes llevará automáticamente a su descalificación.

8.- CLASIFICACIÓN - Finalizado el plazo de respuesta y evaluados los resultados, se actualizaron la tabla de clasificación, una mecánica que se repitió durante el transcurso del concurso. Los cursos participantes recibirán, periódicamente, esta clasificación a modo informativo.

9.- JURADO - Estuvo compuesto por los responsables del programa comunic@jove.

10.- SELECCIÓN DE LOS GANADORES - Finalizado el concurso, fueron elegidos ganadores los tres cursos que se situaron en la parte más alta de la clasificación. En caso de empate, se resolverá respondiendo a una batería de preguntas siguiendo las mismas normas del concurso.

11.- PREMIO - El premio consistió en una invitación a un evento exclusivo para todos los alumnos y alumnas de los tres cursos ganadores: un pase privado de cine precedido de la entrega de premios, una sesión fotográfica y una rueda de prensa.

También se hizo entrega de una placa de reconocimiento a los delegados/as de los cursos vencedores, durante el acto anual en el día de la Policía Local, reconociendo su participación e implicación con la entrega.

4. Efectos de Implantación en el proceso interno o servicio público

Como resaltan las conclusiones del anterior estudio realizado sobre la juventud de nuestra ciudad en 2017, el uso de internet y redes sociales viene modulado por el nivel de instrucción y por la edad, por lo que como se puede observar alrededor de un 95% de los jóvenes de nuestra ciudad utilizan el WhatsApp.

Por lo tanto, dada la dificultad que plantea encontrar un medio en el que podamos alcanzar a tantos usuarios como sea posible, y por tanto en cuanto lo que se pretende con este proyecto es llegar a la inmensa mayoría de los jóvenes de la ciudad, se ha apostado por la utilización de la mensajería instantánea, para conseguir un acercamiento real entre los jóvenes de nuestra ciudad y el Ayuntamiento, lo que

nos permitirá poder comunicarnos e informarles en todos aquellos aspectos que les puedan resultar útiles (nuevas normativas, campañas preventivas y de sensibilización, problemas puntuales detectados en su zona o instituto, etc); y también a su vez ofrecer una forma más fácil y cercana para denunciar o asesorarse en casos de violencia, o cualquier otro tema que les pueda interesar.

5. Indicadores de Evaluación

Los indicadores de evaluación son aquellos hechos o expresiones concretas cuantificables que mediante sus resultados nos van a indicar si el proyecto está recibiendo la aceptación y participación que se esperaba y nos proporcionará información sobre la eficiencia de este.

En referencia a la esfera general, que correspondería al primer itinerario planteado (Grupo alumnos Delegad@ Policía), se valorará:

- Número de centros que participan.
- Número de alumnos delegados que participan.
- Número de alumnado voluntario que participa.
- Número de alumnos que han sido informados de la iniciativa.
- Número de mensajes enviados.
- Número de mensajes recibidos.
 - Mensajes grupales
 - Mensajes individuales
- Número de casos/denuncias atendidos.

En cuanto a la esfera más personal del proyecto, correspondiente al segundo itinerario planteado (Alumno- Policía), se tendrá en cuenta:

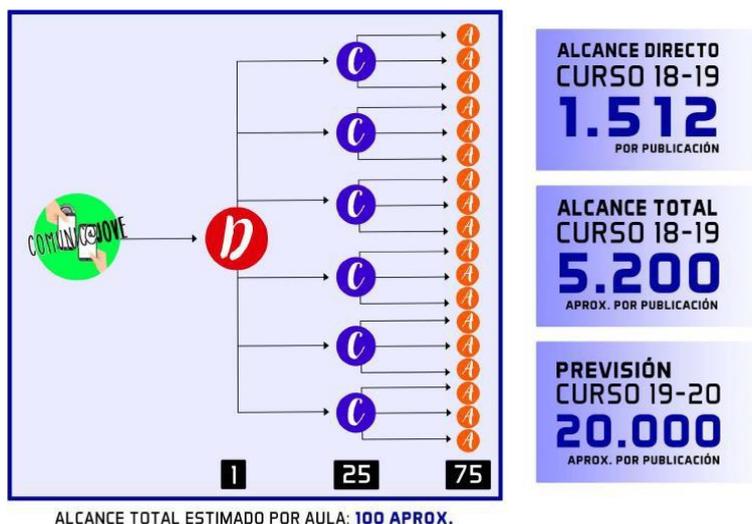
- Número de mensajes recibidos.
- Naturaleza de tema/pregunta planteada.
- Si el tema planteado es propio o ajeno.
- Casos que requieren denuncia.

Todos los campos a rellenar son de importancia, pues todos ellos pueden aportar información necesaria para tratar adecuadamente el hecho, pero hay que destacar la importancia de definir bien la naturaleza de problema ya que es importante a la hora de aislar el problema y ofrecer una solución adecuada a sus necesidades apoyándose si fuera necesario de los

profesionales que se requieran en cada caso.

6. Conclusiones y análisis de los datos obtenidos

Durante el curso 2018-2019 por cada publicación se obtuvo un alcance directo de 1512 alumnos/as, un alcance total de 5200 alumnos/as aproximados por publicación y para el presente curso escolar 2019-2020 se prevé un alcance de 20.000 alumnos/as por publicación



Cabe hacer especial mención al alto grado de participación de todos los alumnos tanto en el concurso realizado, como en su implicación para la prevención o tratamiento de temas tan delicados e importantes como el bullying o la violencia doméstica, entre muchos otros. Por otro lado, se debe destacar el gran acierto por parte de la Policía Local en utilizar la aplicación de WhatsApp y conseguir con este proyecto el acercamiento deseado con la juventud de nuestra ciudad.

7. Propuestas de futuro

Realizada la primera fase del proyecto, valorada su eficacia, fortalezas y/o debilidades y aplicadas las correcciones pertinentes, durante el año escolar 2019-2020 se está procediendo a la ampliación del rango de aplicación de la iniciativa, aumentado el número de institutos, hasta realizarlo en la totalidad de todos los centros educativos de la ciudad y ampliando el rango de edad, llegando incluso a extender la iniciativa a jóvenes mayores de 18 años, implantando así el proyecto en la Universidad Jaume I.

Al ser un proyecto piloto realizado con jóvenes menores de 18 años, también sería de interés valorar el grado de implicación de los centros escolares y de los padres, pues son una fuente de influencia para los jóvenes. Este ítem podría valorarse mediante la ponderación:

- Mucho

- Poco
- Nada

8. Bibliografía

- Del Rey, R., & Ortega, R. (2001). Programas para la prevención de la violencia escolar en España: la respuesta de las Comunidades Autónomas. *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*, (41), 133-145.
- Gras, R. M., & Espinar-Ruiz, E. (2012). Adolescentes y tecnologías de la información y la comunicación en España. *OBETS: Revista de Ciencias Sociales*, 7(1), 109-122.
- Gómez, R. M. (2016). Contenido y novedades del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016) . *Gabilex: Revista del Gabinete Jurídico de Castilla-La Mancha*, (6), 243-280.
- UJI, (2017) Estudio Juventud de Castellón.