



Trabajo de Fin de Grado

**El papel de los medios y la importancia de las redes sociales
en la Policía Nacional**

The role of the media and the importance of social networks in the
National Police

Grado en Periodismo
Facultad de Comunicación. Universidad de Sevilla
Curso 2022/2023

Tutora: Isadora Sánchez Torné
Autor: Iván Rubio Cobos

*A las personas que tengo cerca,
por facilitarme el camino y
ayudarme siempre. Gracias.*

Índice

1. Resumen.....	7	
2. Introducción.....	8	
3. Objetivos.....	12	
Objetivo principal: Medir la presencia en redes sociales de las noticias relativas a la Policía Nacional y el objetivo de la comunicación institucional policial		
3.1. Objetivo específico 1: Determinar el criterio que mantiene la Policía Nacional para publicar sus noticias, en relación con el objetivo de la comunicación institucional.		
3.2. Objetivo específico 2: Determinar el papel de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas en la estructura de la Policía y en lo relativo a la difusión de las noticias.		
3.3. Objetivo específico 3: Medir el alcance de las comunicaciones (Twitter, Instagram, Facebook, YouTube, TikTok y Telegram) en número de seguidores e interacciones conseguidas.		
4. Metodología.....	13	
4.1. Objetivo específico 1	→ (5.1. del marco teórico)	
4.2. Objetivo específico 2	→ (5.2. del marco teórico)	
4.3. Objetivo específico 3	→ (5.3. del marco teórico)	
5. Marco teórico.....	15	
5.1. Objetivo específico 1: Determinar el criterio que mantiene la Policía Nacional para publicar sus noticias, en relación con el objetivo de la comunicación institucional.		
5.1.1 Valor y utilidad del periodismo.....		16
5.1.2. Importancia y fines de la comunicación policial.....		17
5.1.3. Funciones de la comunicación en redes de la Policía Nacional.....		17
5.2. Objetivo específico 2: Determinar el papel de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas en la estructura de la Policía y en lo relativo a la difusión de las noticias.		
5.2.1. Visión social de los mensajes institucionales.....		25

5.2.2. El periodismo de sucesos y su conflicto con la comunicación corporativa.....	27
5.2.3. La crónica policial y su papel social.....	32
5.2.4. La investigación criminal y el papel de los medios.....	34
5.2.5. Responsables de la comunicación corporativa.....	36
5.2.5.1. Oficina de prensa y relaciones informativas. Gabinetes.....	36
5.2.6. Inconvenientes de la comunicación digital y actuación policial.....	39
5.2.7. Visión policial del papel y la labor de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas y el uso de las redes sociales en la Policía Nacional.....	40
 5.3. Objetivo específico 3: Medir el alcance de las comunicaciones (Twitter, Instagram, Facebook, YouTube, TikTok y Telegram) en número de seguidores e interacciones conseguidas.	
5.3.1. Tendencias y estadísticas de alcance.....	41
 6. Conclusiones.....	48
 7. Bibliografía.....	50

Índice de imágenes

Imagen 1: Publicación realizada por la Policía Nacional con motivo del día del trabajador. .	18
Imagen 2: Tuit de la Policía Nacional contra la explotación sexual de mujeres.	19
Imagen 3: Consejo para la navegación por internet en un tuit de la Policía.....	20
Imagen 4: Publicación de la Policía Nacional para alertar de nuevos métodos empleados por ladrones.	20
Imagen 5: Tuit de la Policía Nacional relativo al cuidado de mascotas y el calor.	22
Imagen 6: Tuit de la Policía Nacional en favor del reciclaje y el cuidado del medioambiente.	22
Imagen 7: Tuit de la Policía mostrando un cheque solidario otorgado.....	23
Imagen 8: Tuit de la Policía mostrando los resultados de una incautación	24
Imagen 14: Tuit de la Policía Nacional sobre el “vishing”	26
Imagen 15: Tuit de la Policía Nacional alertando de no consumir alcohol si conduces.....	27
Imagen 9: Gráfica del Nivel de Alerta Antiterrorista	30
Imagen 10: Tuit policial de alerta por atentado en las Ramblas	31
Imagen 11: Segundo tuit policial de alerta por atentado en las Ramblas	31
Imagen 12: Titular de ‘El Confidencial’ por el mismo atentado	32
Imagen 13: Titular de 20minutos por el mismo atentado	32
Imagen 16: Isaac Sánchez, inspector de Policía Nacional.....	67

Índice de tablas:

Tabla 1: Preguntas de la entrevista a Isaac, inspector de Policía.....	14
Tabla 2: Organismos encargados de la comunicación y la innovación en las publicaciones en la Policía Nacional	38
Tabla 3: Estadísticas de alcance.....	45

Índice de gráficos:

Gráfico 1: Policía Nacional: Redes sociales y seguidores	46
--	----

1. RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se indagará en la importancia que tiene el uso de las redes sociales en la Policía Nacional española. Con ello analizaremos el verdadero motivo por el que esta institución perteneciente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tiene participación diaria en las redes sociales y, por tanto, en la vida cotidiana de cada individuo.

Estudiaremos, con ejemplos, cual es el fin de cada publicación según el tipo de mensaje emitido. Asimismo y desde el ámbito institucional, se expondrán los principales grupos de trabajo que se van a encargar de realizar la comunicación. También con el mismo fin se realizará una entrevista, que se incluirá de forma íntegra en el anexo.

Una vez analizada toda esta información, se investigará acerca de los distintos canales de difusión con los que cuenta la Policía Nacional. Se van a comprender todas las redes sociales con las que cuenta la Policía, empezando por la primera: YouTube; para terminar por la última: Telegram; pasando por otras como Twitter o TikTok.

Palabras clave:

Policía Nacional, redes sociales, información, medios de comunicación, publicación, tuit, comunicación, seguridad, mensaje, objetivo.

ABSTRACT

In the present research study, the importance of the use of social networks in the Spanish National Police will be investigated. We will analyze the real reason why this institution belonging to the State Security Forces and Corps has daily participation in social networks and, therefore, in the daily life of each individual.

We will study, with examples, what is the purpose of each publication according to the type of message issued. Likewise, and from the institutional sphere, the main working groups that will be in charge of carrying out the communication will be exposed. Also for the same purpose, an interview will be carried out, which will be included in its entirety in the annex.

Once all this information has been analysed, an investigation will be made into the different dissemination channels available to the National Police. They will include all the social networks that the Police have, starting with the first: YouTube; to finish with the last one: Telegram; going through others like Twitter or TikTok.

Keywords

National Police, social networks, information, media, publication, tweet, communication, security, message, objective.

2. Introducción

La Policía Nacional es un instituto armado de naturaleza civil que, según indica la Constitución Española de 1978, se encarga de proteger las libertades de la ciudadanía y garantizar la seguridad. La Policía, para logra este fin, utiliza las redes sociales como una herramienta para comunicarse con la ciudadanía y promover la seguridad ciudadana en el país. A través de sus canales oficiales de redes sociales, la Policía Nacional permite el acceso a información actualizada sobre los delitos y crímenes más recientes, así como informes sobre operaciones policiales y avisos de seguridad.

Según Abel Monfort, doctor en Ciencias de la Información en la Universidad Complutense de Madrid, en su artículo titulado ‘Redes Sociales en la Relación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad’ (2014)¹, la comunicación de la Policía en redes sociales no es un instrumento de denuncia, sino que se enfoca en informar, educar y concienciar a la población, así como en identificar y localizar a personas buscadas por las fuerzas y cuerpos de seguridad (Monfort, A., 2014). Además, el uso de las redes sociales permite a la Policía Nacional mantener una comunicación constante y directa con la ciudadanía, proporcionando un canal de mensajes bidireccional que ayuda a la Policía a mejorar la seguridad y la prevención del delito en el país.

La presencia de las redes sociales hoy en día juega un papel fundamental en la comunicación, según admitió María del Mar Muñoz Prieto en una publicación de 2013 para la Universidad de la Rioja (2013)², incluso en el ámbito policial. La Policía Nacional emplea el uso de estas herramientas para estar más cerca de la ciudadanía y mejorar la eficacia en el desempeño de sus funciones (Muñoz, M., 2013).

En la actualidad, la Policía cuenta con una gran variedad de recursos digitales y herramientas tecnológicas que les permiten acortar distancias y facilitar su actividad diaria en diferentes áreas. En este sentido, las redes sociales permiten a la policía ser más accesibles y estar al alcance de cualquier ciudadano que requiera su apoyo en un momento determinado.

Las redes sociales también han demostrado ser una herramienta útil en la prevención de delitos, de igual forma los agentes de la Policía Nacional de España pueden hacer llegar información importante de manera rápida y efectiva a la ciudadanía. Esta realidad ha sido expuesta por diversos autores. Uno de los artículos periodísticos que la describen es el redactado por Gina Tosas, para el periódico La Vanguardia, en 2014. Dicho artículo es titulado “Las redes sociales ayudan a prevenir el crimen” (2014)³ y aparte de lo anterior, afirma que la presencia de la Policía en las redes sociales impulsa la transparencia, el diálogo

¹ <https://www.emergenciasyseguridadciudadana.eu/articulos/Art118-50.pdf> (Última consulta: 5/2023)

² <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4425349.pdf> (Última consulta: 5/2023)

³ <https://www.lavanguardia.com/tecnologia/redes-sociales/20140516/54406980811/redes-sociales-prevenir-crimen.html> (Última consulta: 5/2023)

y el fortalecimiento de las relaciones entre ciudadanos y fuerzas de seguridad (Tosas, G., 2014)

De forma gratuita, la Policía se encarga de que la población esté al tanto de la actualidad aunque, según se puede ver en el artículo publicado por Josep Artés titulado “¿De verdad nos engañan tanto los medios de comunicación?” (Artés, J., 2018), lo hace porque prefiere dar ella misma la información a que la transmitan otros medios, pues la información es habitual que se presente politizada u orientada hacia ciertos colectivos determinados (2018)⁴.

También es debido a que gran parte de la información que maneja la Policía Nacional acerca de los diferentes delitos es catalogada como secreta o reservada, de forma que, su temprana difusión podría dañar notablemente cualquier tipo de investigación, esto último es reconocido por el estado en la ley 8/2011⁵ de Protección de Infraestructuras Críticas. Es por ello que entre periodistas especializados en el ámbito de los sucesos y las fuerzas de seguridad siempre va a existir una tensión intrínseca. Entre las ganas y ansias de publicar las últimas novedades acerca de cualquier caso y la prudencia por que no se divulgue nada antes de tiempo y todas las investigaciones lleguen a buen puerto.

No obstante, al publicar cualquier post en un tablón de redes sociales por parte de la Policía Nacional, se debe tener especial cuidado. No por la información publicada en sí, sino más bien por el impacto que se puede generar con ella y las sensaciones que las mismas pueden generar en la sociedad. Esto último es aclarado por Guillem Lasierra en su tesis doctoral para la Universidad de Barcelona⁶, además en esta redacción de 2015 explica que lo último que se pretende es infundir miedo o rechazo y es por ello que gabinetes y oficinas encargados de la comunicación en la Policía, estudian detenidamente cada publicación antes de hacerla pública (Lasierra, G., 2015). Cualquier fallo es crucial y una vez se difunde, no hay forma de rebobinar la mente de quienes ya la han visto.

Programas del tipo ‘Policías en Acción’ tienen mucho éxito y su audiencia les hace mantenerse año tras año en las pantallas. Según datos recogidos por ‘La Sexta’⁷, acaparando un 77 por ciento de media de cuota de pantalla en todas sus temporadas. Por este motivo, por la especial atención y el foco tan intenso que se coloca en la crónica policial, los periodistas que la elaboren deben tratar la información con el mayor pudor posible y respetando tanto la integridad de los afectados como la de las fuerzas y cuerpos de seguridad actuantes.

Cada dato que salga a la luz en forma de frase en un periódico, declaración frente a una cámara o exclusiva delante de un micrófono de radio debe ser, al menos, consensuada

⁴ <https://www.elsaltodiario.com/el-rumor-de-las-multitudes/de-verdad-nos-enganan-tanto-los-medios-de-comunicacion> (Última consulta: 5/2023)

⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-7630> (Última consulta: 5/2023)

⁶ <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/291813/fgl1de1.pdf> (Última consulta: 5/2023)

⁷ [https://es.wikipedia.org/wiki/Polic%C3%ADas_en_acci%C3%B3n_\(Espa%C3%B1a\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Polic%C3%ADas_en_acci%C3%B3n_(Espa%C3%B1a)) (Última consulta: 5/2023)

con la Policía. Esto lo admitió P. Gilaranz en 2016 en su obra 'Periodismo de Investigación y Cámara Oculta'⁸, en la que aclaraba que “está prohibida la utilización de la técnica de la cámara oculta en el llamado periodismo de investigación” (Gilaranz, P., 2016)

Los medios de comunicación también juegan un papel fundamental en la averiguación de delitos y ya se han sabido casos de periodistas que, durante el trámite de investigaciones, han dado con la clave de un proceso judicial o han encontrado pruebas, hasta entonces, inéditas. Fue el caso, entre otros, de Juan Ignacio Blanco, periodista y criminólogo del 'caso Alcàsser'. El mismo, tal y como describe un artículo sobre su muerte⁹, sostenía teorías alternativas gracias a su reporterismo.

No obstante, como cada detalle puede ser determinante, sólo se entregarán en el transcurso de las investigaciones, las informaciones más generales que, aunque permitan elaborar una noticia, no esclarezcan con totalidad los detalles de la investigación para, de esta forma, esta pueda seguir adelante. Esto es comunicado en repetidas ocasiones en un informe del Ministerio del Interior¹⁰, en el que se acentúa la importancia de aspectos como no revelar la ubicación exacta del hecho o los datos personales de los implicados.

Asimismo, aunque los medios se encarguen de dar voz a la mayoría de sucesos, también se encargará de ello la Policía Nacional como institución. La comunicación corporativa pretenderá establecer una relación cercana entre emisor y receptor, en este caso, entre Policía Nacional y ciudadanos. Es de vital importancia que la población tenga una visión positiva sobre la Policía, del contrario, se caería en la desconfianza y el rechazo a una de las instituciones más importantes en la sociedad española en lo relativo a la protección de derechos fundamentales y la exigencia de obligaciones.

El máximo órgano representativo de la comunicación en el Cuerpo Nacional de Policía es la OPRI (Oficina de Prensa y Relaciones Informativas). Esta es ayudada por multitud de gabinetes de comunicación¹¹, aunque dependientes de esta primera oficina, encargados cada uno de un ámbito de actuación concreto. La idea de todos estos organismos como conjunto no es otra que la de servir como cauce de información directa con el usuario, tanto de redes sociales, como de prensa, radio o televisión.

No es lo mismo percibir una noticia de un suceso: a través de la radio de forma instantánea; a través de la televisión, probablemente, con imágenes que generen un impacto

⁸ <https://eprints.ucm.es/id/eprint/42346/1/T38704.pdf> (Última consulta: 5/2023)

⁹ https://www.elespanol.com/cultura/20190704/muere-juan-ignacio-blanco-criminologo-alcasser-sin/411209146_0.html (Última consulta: 5/2023)

¹⁰ https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/archivos-y-documentacion/documentacion-y-publicaciones/publicaciones-descargables/seguridad-ciudadana/Estudio_sobre_el_sistema_de_proteccion_de_datos..._126220091.pdf (Última consulta: 5/2023)

¹¹ https://policia.es/es/comunicacion_portada.php (Última consulta: 5/2023)

visual al espectador; por redes sociales, en la que cada uno le va a dar el tiempo de atención que considere adecuado; que por la prensa escrita al día siguiente, con un tratamiento mucho más cuidado y detenido al disponer, en principio, de más tiempo para elaborar dicha pieza. No obstante, independientemente de la vía por la que se opte, la intención es que la sociedad esté informada ya que “una sociedad bien informada es una sociedad más segura”¹²(Martín, F., 2019).

De la misma forma ocurre cuando se tratan rangos de edad. El objetivo es llegar al mayor número de personas posibles y que en el mayor número posible de receptores cale un mensaje de empatía, comprensión, implicación y que la persuasión sea efectiva en todas las edades. Es por ello que la Policía Nacional como institución se reinventa de forma constante¹³ y los perfiles en redes como Telegram o TikTok son ya una realidad.

Para encontrar a la Policía Nacional en redes como Twitter, tan solo hay que pulsar ocho teclas dentro del buscador de la aplicación, ‘@policia’, pero, ¿por qué al adentrarnos en ese perfil encontramos una información y no otra? ¿Por qué está representada de esa forma y no de otra? Todas estas cuestiones se van a tratar a lo largo de la redacción de este documento y se va a desgranar el motivo de la presencia de las noticias policiales en las distintas redes sociales. Así como la importancia de una buena comunicación institucional, en este caso, en el ámbito policial.

Para ello, en el siguiente capítulo, el tercero, encontramos los objetivos a conseguir con la investigación y seguidamente, en el cuarto, la metodología empleada para conseguirlos. De forma posterior, en el capítulo quinto, se presenta el marco teórico, en el cual se dividen los aspectos de desarrollo, todos ellos inspirados en artículos y autores que han teorizado sobre este tema. Por último, el capítulo sexto está dedicado a las conclusiones obtenidas tras el desarrollo.

¹² <https://osbodigital.es/2019/12/05/una-sociedad-bien-informada-es-una-sociedad-mas-segura/> (Última consulta: 5/2023)

¹³ <https://www.20minutos.es/tecnologia/actualidad/la-revolucion-tecnologica-tambien-se-ha-incorporado-en-los-cuerpos-policiales-espanoles-estas-son-las-innovaciones-empleadas-4801567/> (Última consulta: 5/2023)

3. Objetivos:

En este capítulo se van a definir los objetivos, es decir, las metas planteadas en este trabajo de investigación. Va a plantearse un objetivo principal dividido en tres objetivos específicos. El primero de estos tres va a girar en torno a la figura de la Policía Nacional y los criterios que la misma mantiene a la hora de hacer una publicación. Seguidamente se va a investigar sobre quién, cómo y a fin de qué, realiza estas publicaciones y difunde las noticias policiales por las distintas redes sociales. Por último, en el tercer objetivo específico, se van a comparar y analizar en lo que a números respecta, las distintas redes sociales en las que la Policía Nacional dispone de una cuenta propia de difusión.

Objetivo principal: **Medir la presencia en redes sociales de las noticias relativas a la Policía Nacional y determinar el objetivo de la comunicación institucional policial.**

Objetivo específico 1: **Definir el criterio que mantiene la Policía Nacional para publicar sus noticias, en relación con el objetivo de la comunicación institucional.**

Objetivo específico 2: **Determinar el papel de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas en la estructura de la Policía y en lo relativo a la difusión de las noticias.**

Objetivo específico 3: **Medir el alcance de las comunicaciones (Twitter, Instagram, Facebook, YouTube, TikTok y Telegram) en número de seguidores e interacciones conseguidas.**

4. Metodología

Para alcanzar el objetivo general he subdividido la tarea en tres objetivos de menor envergadura (Objetivo 1, 2 y 3). De esta forma y con el fin de alcanzar las distintas metas, he seguido distintos procedimientos.

Para el **objetivo específico 1**, definir el criterio que mantiene la Policía Nacional para publicar sus noticias, en relación con el objetivo de la comunicación institucional, me he servido de diversas fuentes. En primer lugar consulté la página web oficial de la Policía Nacional y dentro de ella, el apartado dedicado a ‘comunicación’ (https://policia.es/es/comunicacion_portada.php). Este apartado está dividido en tres bloques dedicados a la consulta de información (sala de prensa, actualidad y últimas notas de prensa), de los que me serví a la hora de observar las noticias y percibir el tipo de comunicación que emplea la Policía en sus noticias, así como el contenido de las mismas.

El último de estos apartados, las notas de prensa, ha sido fundamental a la hora de conseguir el objetivo, pues en el mismo se representa la información esencial de un hecho y de esta forma pude observar cómo, a partir de esa información y datos esenciales, cada periódico es capaz de darle un enfoque distinto al mismo suceso.

Para conseguir el **objetivo específico 2**, relativo al papel de la oficina de prensa policial, he indagado en la página web del Ministerio del Interior, donde se resalta el papel de cada uno de sus gabinetes informativos, uno de ellos, el de la oficina encargada de ello en la Policía Nacional. Tuvo especial relevancia un estudio realizado por Fernando Moya para la Universidad de Sevilla, donde analizó el papel de estos gabinetes desde que reciben la información hasta que consiguen lo que él mismo llama “éxito informativo”.¹⁴ Además, concerté una entrevista con Isaac, Oficial de Policía para que aportase una visión corporativa de la utilidad de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas.

Fue el martes día 16 de mayo de 2023 en torno a las 16:00 cuando concerté una entrevista presencial en Sevilla, concretamente en la calle República Argentina, en el interior de la sede de la academia ‘Unidad de Formación Policial’ con Isaac Sánchez de Dios para complementar el desarrollo de mi trabajo y alcanzar este segundo objetivo específico por completo. El motivo por el que decidí que Isaac fuese la persona entrevistada fue por su relación directa y personal, tanto con la Policía como con las redes sociales. Lo conozco personalmente por la academia ‘Unidad de Formación Policial de Sevilla’, de la que Isaac es director y yo soy alumno. - *La entrevista completa se muestra en el anexo 1* -.

Él es inspector de policía nacional, trabaja en Sevilla y compagina su función policial con la dirección de una academia de opositores a Policía, de la que es el único “community manager” y se encarga de dar publicidad a la academia tanto en Instagram como en TikTok. Esto es debido a que también fue estudiante en la facultad de comunicación, aunque del grado

¹⁴ <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4739327.pdf> (Última consulta: 5/2023)

en Publicidad y Relaciones Públicas. Es por ello que decidí que, de ser posible, él fuese la persona entrevistada.

Él aceptó mi propuesta sin demora y, a pesar de que le ofrecí la cómoda opción de realizarla a través de internet, prefirió que mantuviésemos la conversación grabada a modo de entrevista de forma presencial, en el interior de las instalaciones de la academia, situada en la calle República Argentina de Sevilla. Las preguntas que le realicé a fin de cumplir mi objetivo específico, se pueden ver en la tabla 1:

Tabla 1: Preguntas de la entrevista a Isaac, inspector de Policía

¿Quién es Isaac?
¿Crees que influyen las publicaciones de redes sociales en la imagen policial?
¿Piensas que los medios pueden llegar a dar mala imagen de la policía? ¿Qué solución cree posible?
¿Qué fines persiguen las publicaciones de la Policía Nacional?
En casos como el de Alcasser en el que un periodista descubre nuevas pruebas o teorías sobre una investigación policial ¿Cómo se procede desde la Policía?
¿Están conectados el periodismo, el reporterismo y la policía?
¿Se exige una formación específica como el grado en periodismo a los encargados de las publicaciones en la Policía?
¿Una publicación extraoficial puede generar inseguridad?
Opinión del TikTok corporativo ¿Falta de seriedad o cercanía?
¿Cuál es el siguiente paso en la constante evolución de la Policía en redes?

Para conseguir el **objetivo específico 3**, medir el alcance y la difusión que se tiene desde la institución en las distintas redes sociales, investigué acerca de las estadísticas de todas ellas. Fue a finales del mes de abril de 2023 cuando realicé dichos análisis. En primer lugar ingresé en Twitter con mi cuenta personal y desde las opciones que permite la misma aplicación móvil, anoté el año de creación de la cuenta de la Policía Nacional, su número de tuits, su número de seguidores y, gracias a una función implementada recientemente, el número de interacciones de cada tuit en base a su tipología (educativo, humorístico, representativo de una intervención, etc.) Posteriormente entré en Youtube y Facebook, realizando el mismo proceso para, posteriormente, comparar cifras.

Por último, accedí a Instagram y TikTok a través de la versión web de la aplicación. En ambas seguí un proceso muy parecido al anterior, con la única diferencia de que centré

mis anotaciones en el aspecto visual, pues dichas aplicaciones son mucho más gráficas que las anteriores y, el mensaje es más visual que escrito. Anoté la impresión que me generaba al ingresar en dichos perfiles, así como la aceptación social (en número de “likes” o retuits) de cara al marco teórico con la impresión de los distintos autores que ya habían teorizado sobre esta difusión y con distintas notas de prensa publicadas por la Policía Nacional sobre sus propias redes.

5. Marco teórico

En este apartado se van a tratar los puntos focales del desarrollo del proyecto de investigación. La redacción de los mismos va a pretender desgranar cada uno de los objetivos planteados y darles respuesta. La intención es plantear una estructura inductiva, abarcando en un inicio los aspectos más generales y terminando por los más concretos y específicos.

En primer lugar se van a definir los distintos criterios que mantienen los cuerpos policiales a la hora de publicar sus noticias y seguidamente se va a relacionar este apartado con el periodismo y la comunicación dentro de la Policía Nacional. A raíz del mismo, se van a analizar una serie de publicaciones policiales, las mismas van a ser clasificadas en base a su impacto visual. De forma posterior se van a comparar estas publicaciones y los aspectos más relevantes de la comunicación institucional con el periodismo de sucesos, especificando la relevancia que puede llegar a tener un periodista investigador en el marco de cualquier operación policial.

Por último y con intención de determinar el papel de los principales gabinetes comunicativos en la Policía, el marco teórico derivará hacia los mensajes institucionales y la comunicación corporativa. En este bloque final se van a analizar tanto el origen de los mensajes y las comunicaciones en la Policía Nacional, mencionando alguno de los riesgos de interiorizar comunicaciones no oficiales, como la utilidad social de las publicaciones policiales. Se terminará con un repaso de cada una de las redes sociales que emplea la Policía Nacional, exponiendo y comparando las cifras más significativas con respecto al alcance y la difusión social. De esta forma se darán respuesta a todos los objetivos planteados.

Desde este próximo e inminente apartado 5.1 hasta el 5.3 se va a perseguir el primer objetivo específico planteado: **Definir el criterio que mantiene la Policía Nacional para publicar sus noticias, en relación con el objetivo de la comunicación institucional.**

5.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Definir el criterio que mantiene la Policía Nacional para publicar sus noticias, en relación con el objetivo de la comunicación institucional.

Para dar respuesta a este objetivo específico se van a tratar el valor y la utilidad del periodismo y la importancia y fines de la comunicación policial. De esta forma y sabiendo los fines y la utilidad bajo los que se puede publicar una información determinada, lograremos definir el criterio utilizado en relación a los distintos objetivos perseguidos. Por último, para focalizar más el desarrollo en la actualidad de la Policía Nacional, se determinarán las funciones de la comunicación policial con respecto a las redes sociales utilizadas a diario por esta institución.

5.1.1. Valor y utilidad del periodismo

Para entender el motivo concreto de la presencia de la Policía Nacional en redes sociales, hemos de empezar determinando el papel que realiza el periodismo a nivel general en el mundo contemporáneo.

“El periodismo es una actividad de gran importancia en la sociedad actual, la realidad a la que se refiere la interpretación periodística es la realidad social” (Gomis, L., 1987)-. Tiene como objetivo informar y mantener a la población al tanto de los acontecimientos relevantes en el mundo. Además, también puede servir como una herramienta para denunciar injusticias, promover el cambio y mejorar la calidad de vida de las personas. (Romero, V.)¹⁵

En este sentido, la periodista Altagracia Salazar, en una entrevista concedida para la web digital ‘launi.com’ aclaró que el valor del periodismo radica en su capacidad para ofrecer información confiable y verificada a la sociedad, lo que ayuda a formar una opinión pública informada y crítica. Asimismo, puede contribuir significativamente a la promoción de valores como la transparencia, la honestidad y la responsabilidad en las instituciones y la sociedad en general. (Salazar, A., 2019)¹⁶

Por otro lado, es importante destacar la utilidad de la profesión periodística como herramienta para la investigación y el análisis de la realidad social, política y económica. A través del periodismo, se puede acceder a información valiosa e interpretarla de manera crítica para obtener una visión más completa y profunda de los diferentes temas que afectan a la sociedad. En definitiva, el periodismo es una herramienta fundamental para la construcción de una sociedad informada, libre y democrática. Esto es avalado por los autores Antonio Larronda y Pablo Solari, quienes admiten estas premisas y añaden que: “no existe actividad periodística que no implique cierta investigación previa”¹⁷ (Larronda, A y Solari, P).

¹⁵ <http://www.vicenteromero.com/15dias.html> (Última consulta: 5/2023)

¹⁶ <https://launi.com.do/2019/06/altagracia-salazar-la-capacidad-critica-del-periodismo-aparentemente-no-se-esta-ensenando-en-las-escuelas/> (Última consulta: 5/2023)

¹⁷ https://es.wikipedia.org/wiki/Periodismo_de_investigaci%C3%B3n (Última consulta: 5/2023)

5.1.2. Importancia y fines de la comunicación policial

Según un documento desarrollado por Cecilia Dastres y Eva Muzzopappa, de la Universidad de Chile, relativo a la comunicación como estrategia para eludir la criminalidad¹⁸, se afirma que la comunicación policial es una actividad de gran importancia que tiene como objetivo difundir información relevante sobre temas de seguridad pública y prevenir la delincuencia. Aclaran la importancia de que la información que se comunica sea fiable, verificada y oportuna, para que pueda ayudar a la ciudadanía a tomar medidas de precaución y evitar ser víctimas de cualquier tipo de delito o infracción. Además, en estos documentos se admite que el intercambio de información entre las diferentes fuerzas de seguridad también es fundamental para coordinar acciones y mejorar la eficacia en la lucha contra la delincuencia.

Por otro lado, es importante destacar que la comunicación policial también puede servir como una herramienta para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas desde las instituciones policiales al conjunto de la sociedad. Al comunicar de manera clara y transparente sobre las actividades y operaciones realizadas, se puede construir una mayor confianza junto a la sociedad. De la misma forma, juega un papel fundamental esta comunicación para evitar la sensación de temor social e inseguridad; según menciona Dastres en su artículo para el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile. (Dastres, C., 2003).

La importancia de la comunicación policial en la sociedad no puede ser subestimada, ya que es un componente fundamental del trabajo de las fuerzas de seguridad y “es esencial para mantener y promover la seguridad ciudadana” (Lasierra, G., 2015)

5.1.3. Funciones de la comunicación en redes de la Policía Nacional

Una publicación realizada por la Policía Nacional puede generar sensaciones de todo tipo en la sociedad y cumplir diversas funciones. Desde denotar confianza y hacer sentir a la población que vive en un entorno seguro y está protegida, hasta infundir miedo, rechazo o desapego hacia la función policial, especialmente en territorios como Cataluña, donde por motivos sociales y la existencia de una policía autonómica, se desprecia a la Policía Nacional (López, D., 2018).

Según el artículo periodístico de López Frías sobre la presencia policial en la comunidad autónoma catalana, el desprecio a la función policial es uno de los mayores

¹⁸ https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_02_dastresmuzzopappa.pdf (Última consulta: 5/2023)

problemas que viene arrastrando la Policía Nacional¹⁹ y las fuerzas de seguridad en general. La comunicación policial tiene como objetivo y función evitar el rechazo social y este mencionado desprecio o desapego. Por ello, hay que saber muy bien qué información publicar, cuál no, en qué momento y en qué sector de la población va a tener mayor calado. También son muy importantes los mensajes educativos (Lasierra, G., 2015). Aquellas publicaciones realizadas que, aparte de dar a conocer la función policial, alerten de prácticas irregulares, ilegales o proyecten aquello moralmente correcto o incorrecto.

Mediante ejemplos gráficos se van a exponer las funciones de la comunicación policial. Las principales funciones se centran en la empatía, la educación, los consejos morales, el recuerdo de las prácticas ilegales e indeseables y la cercanía que desde la institución se tiene con la población civil y con los colectivos más desfavorecidos. Todo ello aclarado por un manual que la misma Policía Nacional facilita desde su portal de transparencia.²⁰

CRITERIO 1: Función informadora, recordatoria y relativa a la cercanía pretendida

En la imagen 1 se aprecia un tuit de la Policía Nacional publicado el uno de mayo con motivo de la celebración del día del trabajador:



Imagen 1: Publicación realizada por la Policía Nacional con motivo del día del trabajador.

Fuente: Twitter de la Policía Nacional. 1/5/2023

CRITERIO 2: Función peticionaria de colaboración ciudadana

¹⁹ https://www.lespanol.com/reportajes/20180509/desbandada-policias-nacionales-cataluna-agentes-solo-llegado/305970697_0.html (Última consulta: 5/2023)

²⁰ https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premios2014/MEMORIA_PREMIO_CIUDADANIA_La_Policia_Nacional_en_las_Red_Sociales.pdf (Última consulta: 6/2023)

En la imagen 2 se aprecia un tuit de la Policía Nacional en el que predomina el lema contra la violencia sobre mujeres “Sin clientes no hay trata”:



Imagen 2: Tuit de la Policía Nacional contra la explotación sexual de mujeres.

Fuente: Twitter de la Policía Nacional 1/5 y 30/4 de 2023 respectivamente.

La imagen 1, referida al día del trabajador ejerce una función meramente informadora, recordatoria. Dicho mensaje deja claro que la Policía va a trabajar siempre y acerca de esta forma al ciudadano la labor de las fuerzas y cuerpos de seguridad. La imagen 2, por su parte, sugiere colaboración. Hay delitos cuya investigación es muy complicada si no lo denuncia la propia víctima, se conocen como delitos semiprivados²¹. Por ello hace ver a la población en general que cada ciudadano de forma particular también ejerce una labor esencial por la seguridad del Estado y el bienestar de la sociedad.

CRITERIO 3: Función alerta de posibles riesgos e instructora

En la imagen 3 se aprecia un consejo dado por la Policía Nacional y camuflado tras la caligrafía de un niño en el que se puede leer la frase “nunca daré datos personales en internet”:

²¹ <https://clinica-juridica.com/delitos-publicos-semipublicos-y-privados/#:~:text=Son%20identificados%20como%20delitos%20semip%C3%BAblicos.por%20el%20propio%20Ministerio%20Fiscal.> (Última consulta: 6/2023)



Imagen 3: Consejo para la navegación por internet en un tuit de la Policía.

Fuente: Twitter de la Policía Nacional. 29/4/2023

CRITERIO 4: Función preventiva y disuasoria de la actividad delictiva

En la imagen 4 se aprecian varios mecanismos utilizados por ladrones para saber si las casas están ocupadas, tales como testigos o hilos de pegamento:



Imagen 4: Publicación de la Policía Nacional para alertar de nuevos métodos empleados por ladrones.

Fuente: Twitter de la Policía Nacional. 29/4/2023

La empatía es un valor fundamental en la personalidad de cualquier individuo, es “el centro del universo moral” Según afirmó Belén Altuna en una publicación para la Universidad Complutense de Madrid en 2016²² (Altuna, B., 2016). A ella se puede llegar de muchas formas y una de ellas es a través de la ternura. Es lo que genera el primer tuit. Mediante la grafía propia de un niño inmerso en las primeras etapas del aprendizaje se representa el mensaje de no ofrecer y entregar los datos personales de cada uno en la red. Las empresas son capaces de sacar rédito económico y comercial a partir de ellos e incluso pueden ser usados en contra de quien los ofrece (Granguillhome, R., 2016).

²² <https://revistas.ucm.es/index.php/RESF/article/download/62029/4564456548431> (Última consulta: 5/2023)

Es una de las funciones de la comunicación en la Policía Nacional española, la de educar en una red segura donde los navegantes asuman los mínimos riesgos posibles al disfrutar de internet. Organizaciones de todos los ámbitos, incluso multinacionales se han enfocado en este objetivo. Es el caso por ejemplo de Unicef. Unicef celebra el ‘Día de Internet Segura’²³ cada año desde 1997 para “impulsar, informar y educar en un uso responsable, respetuoso, crítico y creativo de la red. Además, es un día para recordar la importancia de proteger los derechos de la infancia en Internet”.

La imagen 4 ejerce una función, por una parte, preventiva; y por otra parte, represiva. Los ladrones y quienes pretenden entrar en un domicilio ajeno sin autorización emplean testigos tales como trozos de plástico o hilos de pegamento para comprobar si la puerta ha sido abierta o, si por el contrario, la puerta ha permanecido cerrada mucho tiempo e indica que no hay inquilinos dentro y disponen de vía libre. Uno de los muchos medios que dio voz a este método de los ladrones para planear sus entradas en domicilios ajenos fue Diario de Sevilla²⁴ (Macarro, M., 2021). La función preventiva va dirigida a las familias. Al ser conscientes de este tipo de técnicas, podrán avisar a la policía antes de que se produzca el delito. La función represiva, por su parte, va dirigida a los ladrones, los cuales, al percatarse de que las fuerzas de seguridad ya conocen esta técnica, optarán por dejarla de usar y, poco a poco, se les irá cortando las alas e impidiendo la comisión de cualquier tipo de delito. Esta dualidad de funciones, preventiva y represiva, es aclarada en un artículo sobre el derecho penal publicado por ‘González Saborido Abogados’²⁵, donde se distinguen dichas funciones como fin principal del sistema penal español.

CRITERIO 5: Función educativa

En la imagen 5 podemos observar un perro jugando con una pelota y, al lado, un termómetro incluido mediante edición digital. Para ilustrar los peligros de descuidar a las mascotas cuando existen altas temperaturas:

²³ <https://www.unicef.es/educa/dias-mundiales/dia-internet-segura> (Última consulta: 5/2023)

²⁴ https://www.diariodesevilla.es/sociedad/hilos-pegamento-Robos-nuevo-metodo-ladrones-saber-casa-vacia_0_1569144856.html (Última consulta: 5/2023)

²⁵ <http://gonzalezsaboridoabogados.com/abogados-sanlucar#:~:text=El%20Derecho%20Penal%20tiene%20una,o%20por%20el%20mismo%20delincuenta.> (Última consulta: 5/2023)



Imagen 5: Tuit de la Policía Nacional relativo al cuidado de mascotas y el calor.

Fuente: Twitter de la Policía Nacional. 26/4/2023

La imagen 6 corresponde a un tuit de la Policía Nacional en el que se fotografía basura cerca de una playa para hacer un llamamiento a la responsabilidad y el reciclaje:



Imagen 6: Tuit de la Policía Nacional en favor del reciclaje y el cuidado del medioambiente.

Fuente: Twitter de la Policía Nacional. 26 y 15/4/2023.

En el ejemplo de la imagen 5 se pueden apreciar consejos de cara al cuidado y bienestar de los animales de compañía o, en la imagen 6, una llamada a la responsabilidad para que la basura no acabe en cualquier parte ni perjudique a la multitud de seres vivos y organismos que viven en un mismo entorno. Es una labor que, en sí y según la ley²⁶, no corresponde a la Policía Nacional de España. No obstante, según el Ministerio del Interior, sí corresponde a una serie de organismos que también actúan en el país por el bienestar de la

²⁶ <https://www.ceac.es/oposiciones/cuerpos-fuerzas-seguridad/policia-nacional/funciones> (Última consulta: 5/2023)

población y es un deber inexcusable el de colaborar con todos ellos²⁷. En este caso además, desde la comunicación policial se tiende la mano a todas esas instituciones, tanto públicas como privadas, que se encargan de que el medio ambiente esté en perfecto estado para el posterior goce y disfrute de la población. O a todas aquellas que centran sus fuerzas en proteger el bienestar animal, según también el Ministerio del Interior, quien prevé dichas funciones.

De esta forma y si se entiende que emitiendo un mensaje centrado en el bienestar general a través del canal donde van a encontrarse el mayor número de receptores, pues está más que justificado excederse, por parte de los gabinetes de comunicación policiales, del ámbito más estrictamente policial (Larale, I., 2019). El número de seguidores, lejos de ser anecdótico, es capaz de reflejar la relevancia que puede tener una cierta organización, fundación, asociación o institución en la sociedad²⁸.

CRITERIO 6: Función empática con la población civil y solidaria

En la imagen 7 se observa un tuit de la Policía en el que aparece expuesto un cheque monetario procedente de la Policía Nacional y que tiene como destino la Asociación Multicultural de Mujeres Mauritanas:



Imagen 7: Tuit de la Policía mostrando un cheque solidario otorgado

CRITERIO 7: Función informativa

En la imagen 8 se observa un tuit de la Policía Nacional en el que aparecen dos imágenes, ambas con una perra policía como protagonista por su ayuda en la incautación de medio kilo de marihuana:

²⁷ https://www.miteco.gob.es/en/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/sistema-comunitario-de-ecogestion-y-ecoauditoria-emas/competencias_amb.aspx (Última consulta: 5/2023)

²⁸ <http://www.makegoodartagency.com/numero-de-seguidores-que-numeros-importan-en-redes-sociales/> (Última consulta: 5/2023)



Imagen 8: Tuit de la Policía mostrando los resultados de una incautación

Fuente: Twitter de la Policía Nacional. 29 y 28/4/2023

La solidaridad siempre es importante y en el ámbito estatal se convierte en fundamental (Durkheim, É., 1880). En el caso de la imagen de la izquierda se aprecia cómo desde las autoridades policiales se entrega un cheque por valor de 5.460 euros con destino a la Asociación Multicultural de Mujeres Mauritanas. Hay quien dice que cuando un buen acto, desinteresado, se publica, deja de ser un buen acto y se convierte en publicidad. No obstante y en contraposición a esta afirmación, desde la Policía y desde los gabinetes de comunicación de la misma se convierte en tarea obligatoria publicar los actos bondadosos. (Patino, B., 2019)²⁹

La intención de la Policía Nacional en redes no es otra que la de servir como modelo a la sociedad y dar voz a los actos ejemplares que se realizan desde el cuerpo. Asimismo, se pretende mostrar la función policial pero, más que esta idea tan general, la tarea de quienes trabajan dando voz a la Policía es hacerlo de la mejor forma posible. (Lasierra, G., 2015)

Hay muchas formas de dar voz a una noticia, por ejemplo, a una incautación. Es el caso de la imagen de la derecha. Se puede decir que se ha incautado medio kilo de marihuana de diversas maneras. Poniendo el vídeo de la actuación, con una imagen pixelada de los presuntos autores, con una fotografía del material o con un simple texto explicativo. En este caso la Policía optó por dar voz a este hecho ensalzando la figura de los perros como compañeros de trabajo e incluyendo a 'Coca', la perra que dio con el material en todas las imágenes que iban a representar la noticia. Este acto genera admiración pero aparte, mucha ternura por el animal. Tanto es así que este tuit es uno de los que más alcance ha tenido en la red, superando con creces las ciento veinte mil impresiones³⁰.

²⁹ <https://www.beatrizpatino.com/publicidad-encubierta-vs-emplazamiento-de-producto/> (Última consulta: 5/2023)

³⁰ <https://twitter.com/policia/status/1651975056136732679?s=20> (Última consulta: 5/2023)

Lo mismo hubo quien lo compartió únicamente por el adorable rostro de ‘Coca’ pero de esta forma la Policía cumplió su objetivo de que el mensaje llegara a un mayor número de personas de lo que lo hacen el resto de las publicaciones. De esta manera la finalidad meramente preventiva general³¹ de lo que puede pasar si alguien transporta sustancia ilícita tiene un impacto mucho mayor.

La acción de la Policía en redes y en relación con quienes han cometido o pretenden cometer un delito cumple con dos tipos de finalidades, ambas relacionadas con la prevención. La prevención especial y la prevención general. La prevención especial es la más simple y básica, pues la misma se fundamenta en que el autor vea lo que pasa si comete otro delito y, al verlo, desista de repetirlo en más ocasiones. La prevención general, por su parte, hace referencia al resto de la población y aboga por que la sociedad vea lo que pasaría si en algún momento decide delinquir y de la misma forma observe lo que les ocurre a quienes lo hacen. De esta forma desde las redes sociales se consigue una sociedad más confiada y encarrilada de mejor forma para desarrollar su vida dentro de los cauces legales. (Londoño, 1984)³²

Objetivo específico 2: Determinar el papel de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas en la estructura de la Policía y en lo relativo a la difusión de las noticias.

A partir del apartado 5.4 hasta el apartado 5.9, este último también incluido, se buscará alcanzar el segundo objetivo específico: **Determinar el papel de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas en la estructura de la Policía y en lo relativo a la difusión de las noticias.**

Para dar respuesta a este objetivo se va a analizar la relación de esta oficina con los periodistas de sucesos y la comunicación constante que se ha de tener desde la Policía Nacional con ellos. Posteriormente se remarcará el valor de la crónica policial y su difusión en las redes sociales a través de los distintos medios de comunicación. Por último, se determinará qué es la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas, el papel que ejerce dentro de la Policía. Asimismo, se tocarán por encima algunas de las consecuencias directas de la digitalización social, en este caso los inconvenientes en todo lo que atañe a la Policía Nacional y su inmersión y análisis en las redes sociales e internet.

5.2.1. Visión social de los mensajes institucionales

Los mensajes institucionales son mensajes emitidos desde organizaciones públicas o privadas de habitual relevancia en la sociedad y mediante los cuales dichos entes se

³¹ <https://seguridadpublica.es/2010/12/06/la-funcion-preventiva-de-la-policia-la-policia-de-barrio-su-necesidad-y-funciones-relaciones-de-la-policia-con-el-ciudadano-normas-basicas-de-actuacion/#:~:text=La%20funci%C3%B3n%20policial%20de%20car%C3%A1cter,evitar%20la%20posible%20acci%C3%B3n%20delictiva.> (Última consulta: 5/2023)

³² <https://www.huellalegal.com/teoria-de-la-prevencion-general-y-especial-de-la-pena/#:~:text=La%20pena%20tiene%20como%20finalidad,autores%20principales%3A%20Bentham%20y%20Feuerbach.> (Última consulta: 5/2023)

comunican con los ciudadanos (Rodrich, R., 2012). La efectividad de los mismos depende, en gran parte, del aprecio y credibilidad que se le tenga a la institución en cuestión por parte de cada persona (Rodrich, R., 2012). Estos mensajes adquieren especial importancia en instituciones como la Policía Nacional, pues su contacto constante con el ciudadano va mucho más allá del trabajo diario y el patrullaje en las calles. Desde la Policía se va a pretender generar un apego por parte del ciudadano hacia esta institución y que sus mensajes cumplan con garantías las finalidades pretendidas (Lasierra, F., 2015).

La sociedad, en lo respectivo a los mensajes policiales, espera que estos sean claros, precisos, vayan dirigidos a aumentar la cohesión ciudadana, apuesten por el bienestar y pretendan siempre la seguridad de la población en todos los ámbitos. Es por ello por lo que cada mensaje emitido debe tratarse con especial cuidado y atención (Monfort, A., 2014)³³. La Policía Nacional es una institución respetada y tenida en cuenta por la gran mayoría de la población española, por este mismo motivo ha de cumplir con las expectativas esperadas y que, a pesar de ser policías nacionales, para saber qué conseguir con cada publicación, los encargados de los mensajes institucionales sean verdaderos profesionales de la comunicación, para saber cómo expresarlos de la mejor forma. Esto fue reconocido por la Subdelegada del Gobierno en Guadalajara, en un acto por los 199 años de antigüedad de la Policía.³⁴

Los mensajes policiales normal y habitualmente se perciben como rigurosos y formales (Nieto, A., 1976)³⁵. No obstante, y siguiendo las últimas tendencias de los gabinetes de comunicación de la Dirección General de la Policía, es habitual encontrar esporádicamente alguna publicación con tono desenfadado y humorístico para, dentro de la seriedad que implica el oficio, conseguir mayor cercanía con sus seguidores. Aun así, estos mensajes mantienen su finalidad educadora y ejemplarizante.

En la imagen 14 se aprecia un tuit de la Policía alertando sobre un nuevo tipo de estafa, el “vishing”:



Imagen 9: Tuit de la Policía Nacional sobre el “vishing”

³³ <https://www.emergenciasyseguridadciudadana.eu/articulos/Art118-50.pdf> (Última consulta: 5/2023)

³⁴ <https://www.quadaque.com/quadalajara-ciudad/quadalajara-conmemora-el-aniversario-de-la-creacion-de-la-policia-nacional> (Última consulta: 5/2023)

³⁵ <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1098617.pdf> (Última consulta: 5/2023)

En la imagen 15 se muestra una publicación realizada por la Policía Nacional en Twitter con la que se recuerda la importancia de no consumir alcohol si, posteriormente, se va a conducir:



Imagen 10: Tuit de la Policía Nacional alertando de no consumir alcohol si conduces

Fuente: Twitter de la Policía Nacional

A pesar de ello y de la buena intención que generalmente se espera de las publicaciones policiales, estas también pueden producir los efectos contrarios si su ejecución es inadecuada. Los mensajes también pueden ser percibidos como amedrentadores si, por ejemplo, se muestra un rostro policial serio, distante o por el empleo de instrumentos o armas de gran calibre que, a pesar de formar parte de la dotación policial, provocan naturalmente miedo o rechazo en quien las percibe cerca. Esta afirmación corresponde a un coronel, el mismo que acuñó el término ‘hoplofobia’ como sinónimo de miedo a las armas. (Cooper, J., 1962)³⁶

Asimismo, hay publicaciones emitidas desde organismos públicos oficiales como la Policía que pueden generar desconfianza si la sociedad percibe, en base al contexto social, que se están usando con fines políticos o para ocultar información relevante³⁷.

5.2.2. El periodismo de sucesos y su conflicto con la comunicación corporativa

“El periodismo de sucesos informa principalmente sobre asesinatos, homicidios, desapariciones, muertes en extrañas circunstancias, accidentes o hechos delictivos de diversa tipología. El profesional de la información tiene que ser riguroso con este tipo de

³⁶ <https://psicologiymente.com/clinica/hoplofobia-miedo-a-las-armas> (Última consulta: 5/2023)

³⁷ https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/The_Integrity_and_Accountability_of_the_Police_Spanish.pdf (Última consulta: 5/2023)

contenido que transmite a la sociedad, ya que debe huir del lenguaje y los elementos gráficos morboso, así como respetar los principios éticos y deontológicos” (Nogales, A. I. y Torres, P., 2018)

El periodismo de sucesos y su ejecución en los distintos medios está íntimamente relacionada con los gabinetes y oficinas de comunicación en la Policía Nacional. La información policial, anteponiendo la absoluta veracidad y la presunción de inocencia, se va a situar en contra del amarillismo de algunos periódicos y noticieros de sucesos. Para ello, la inmediatez también juega un papel fundamental en la Policía para que no se difundan noticias falsas, según ha comunicado la Policía Nacional en una nota de prensa³⁸. Esta premisa, unida a la rigurosidad y cautela policial, hace que se complique la labor comunicativa policial y que la actuación de los distintos gabinetes sea primordial. Es por ello que para entender la comunicación corporativa es esencial comprender el periodismo de sucesos que se ejecuta desde medios convencionales.

En múltiples ocasiones se observa como el espectador o el lector medio da como verdadera e interioriza una información que ni siquiera ha contrastado o verificado. No es solo eso, sino que en más de una ocasión se llega a defender exacerbadamente y con total convencimiento algo que tan solo se ha percibido por un medio de difusión. Todo ello suele ir alentado por debates y foros de discusión en los que la veracidad se ve eclipsada por la inmediatez, por el impacto de un mensaje que, aunque no se sepa de su veracidad, quede grabado en la mente de quien lo recibe. Es una de las mayores preocupaciones del periodismo en la actualidad, las conocidas como noticias falsas o *'fake news'* (UNESCO. Ireton, C., 2018)³⁹

Pues bien, en el periodismo de sucesos, no es que no deban existir noticias falsas, es que cada información que salga a la luz debe ser lo más pulcra y exacta posible (Conde, E., 2019)⁴⁰. Sin excederse de lo permitido, de lo moralmente correcto, verificando cada dato y procurando siempre respetar la intimidad tanto de víctimas como de presuntos autores. En cuanto acontece un suceso, los primeros en llegar, aparte de los prestadores de servicios de emergencias, son los periodistas (Sánchez, G., 2010)⁴¹. Estos intentan recabar información lo más pronto posible y dar cuenta de ella a sus respectivos medios, que se encargarán de publicarla.

Aun así, la inmediatez es un arma de doble filo muy peligrosa. Salvador Alsius ya reflexionó sobre ello en una entrevista concedida para la Universidad EAFIT: *“Ya no se habla de inmediatez, sino de compulsividad, y me estoy refiriendo a la facilidad para retuitear, para mandar cualquier información de forma irreflexiva. Y se olvidan entonces principios básicos de*

³⁸ https://www.policia.es/es/comunicacion_prensa_detalle.php?ID=3773 (Última consulta: 6/2023)

³⁹ <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373349> (Última consulta: 5/2023)

⁴⁰ <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6865261> (Última consulta: 5/2023)

⁴¹ <https://www.rsf-es.org/seguridad-para-periodistas/manual-de-seguridad/> (Última consulta: 5/2023)

contrastación de fuentes, de rigurosidad, etcétera. Incluso no lo veo desde el medio de comunicación, sino también desde la perspectiva del periodista particular”. (Alsius, S., 2017)

La prontitud, el conseguir el mayor número de visitas posibles en redes sociales, el hecho de que mientras más visitas obtenga una noticia, mayor será el número de visualizaciones que tendrá el anuncio que en ella está anclado y, por consiguiente, mayores serán los ingresos, termina por perjudicar y afectar a la calidad de la comunicación y el mensaje transmitido. Esto se explica a la perfección en el artículo ‘Comunicar con rapidez: no hemos entendido nada’⁴², donde Gerardo Miguel analiza la nueva forma de consumo de información. (Miguel, G., 2019).

Desde la comunicación corporativa de la Policía Nacional o de cualquier otro cuerpo actuante, se va a pretender que la rapidez requerida no afecte al mensaje. Se intentará no dar ningún dato hasta que este sea oficial, según informa el Consejo Europeo⁴³. Pero el periodista por naturaleza es inconformista, tiene sus propias inquietudes y va a querer que esa información se conozca cuanto antes (Morillo, I., 2020). Es ahí donde se produce un “choque de trenes de gran envergadura” en el que cada uno mira por sus intereses y, tanto el policía proporciona información y datos sobre el caso, como el periodista intenta ser lo más delicado posible en el tratamiento de la información, eso sí, siempre dentro de la inmediatez que le exigirá su medio en caso de tenerlo, así mismo lo reconoce Pedro Agudo, comisario de la Policía Nacional, en una entrevista⁴⁴.

Aunque la afectación social de estas noticias dependa de muchos factores del tipo edad, sexo, cercanía a la víctima, incluso del lugar de residencia, no hay nadie que quede indiferente ante la noticia de un suceso acontecido. Es por ello de la importancia de un buen tratado de la información y de, a pesar de englobarse todo en el periodismo de sucesos, por naturaleza, sensacionalista, se ha de tener en cuenta la repercusión social que se va a tener (Laguna, A., 2022).

La repercusión social y afectación personal que pueda tener un suceso percibido por los medios es lo que se conoce como inseguridad subjetiva (Huesca, A., 2018). La inseguridad subjetiva es el miedo intrínseco de cada persona a ser víctima de un delito. Según Ana María Huesca, en su estudio titulado “La inseguridad subjetiva: Principales componentes”⁴⁵, es mayor estadísticamente la inseguridad si la persona es del sexo femenino, si es de avanzada edad o anciana, si vive en un entorno urbano y si sus relaciones sociales y contactos cercanos son escasos. Todos y cada uno de estos aspectos son tenidos en cuenta separadamente, aunque juntos también son compatibles.

⁴² <https://www.estudiodecomunicacion.com/2019/06/06/comunicar-rapidez-no-entendido-nada/> (Última consulta: 5/2023)

⁴³ <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/data-protection/data-protection-law-enforcement/> (Última consulta: 5/2023)

⁴⁴ <https://www.escuelaunidadeditorial.es/blog/periodismo-investigacion-deportivo/policias-y-periodistas-colaboracion-o-conflicto/> (Última consulta: 5/2023)

⁴⁵ <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/45534> (Última consulta: 5/2023)

La completa seguridad es objetivamente imposible de alcanzar, pues aunque se pretenda, nada va a estar libre de riesgo en su completa totalidad ni por siempre ni en un corto intervalo de tiempo (Inacio, H., 2004). Aun así y en contraposición a esta inseguridad subjetiva, está la objetiva y es que, según Henrique Ignacio y lo reflejado en su tesis doctoral de 2004, el aumento del número de sucesos y de la comisión de delitos en una sociedad, aumentará asimismo las probabilidades de que una persona sea víctima de cualquier ilícito penal. Esto queda reflejado en su tesis doctoral de 2004 de la Universidad de Psicología ⁴⁶ (Inacio, H., 2004). Es por ello que, aunque se haga todo lo posible desde la Policía Nacional, siempre va a existir el peligro y es fundamental tanto la capacidad de recomponerse y dar seguridad operativa, como la de actuar en redes sociales y restaurar la normalidad.

Por ello, la Policía Nacional tiene muy claro cuál va a ser su objetivo siempre ante este tipo de acontecimientos, tranquilizar a la población, así lo admitió el comisario José Cano, jefe de la brigada de seguridad ciudadana de Antequera⁴². A pesar de que internamente pueda elevarse la atención policial, movilizar efectivos o incrementar el nivel de emergencia antiterrorista, la imagen a reflejar va a ser la de tranquilidad, confianza y seguridad en un estado que está preparado para situaciones de todo tipo. Esa tranquilidad se persigue tras la comisión de cada delito y muchos medios han sido informados de ello en casos puntuales.⁴⁷

En la imagen 9 se aprecia una gráfica del Ministerio del Interior muy colorida en la que se representan los cinco niveles de alerta antiterrorista existentes en España. Los niveles de alerta antiterrorista son un indicador del riesgo social, en base a sucesos acontecidos e investigaciones policiales, de sufrir un atentado. Existe un nivel para cada situación social, comenzando por el verde, en el que el riesgo es bajo; y terminando por el negro, donde el riesgo es muy alto. El actual es el rojo, el de riesgo alto, y está activado por el Ministerio del Interior⁴⁸:



Imagen 11: Gráfica del Nivel de Alerta Antiterrorista

⁴⁶ <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2866/TOL356.pdf> (Última consulta: 5/2023)

⁴⁷ <https://las4esquinas.com/la-policia-nacional-de-antequera-busca-tranquilizar-a-la-poblacion-tras-la-detencion-de-los-ladrones-de-la-quinta-y-san-pedro/> (Última consulta: 5/2023)

⁴⁸ <https://www.interior.gob.es/opencms/es/prensa/nivel-alerta-terrorista/> (Última consulta: 5/2023)

El tratamiento desde la institución policial y desde una empresa difusora de noticias no va a ser el mismo ante un suceso o, en este caso, ante un atentado. Es una diferencia natural por el objetivo que persigue cada uno y en base a la que la propia sociedad y el boca a boca, construirá su propia realidad. (Martínez, Y., 2001)⁴⁹

Podemos analizar el suceso acontecido en la sociedad española el 17 de agosto de 2017 cuando se produjo un atropello mortal múltiple en las Ramblas de Barcelona. La Policía Nacional utilizó las redes bajo la premisa de tranquilizar a las masas congregadas en Barcelona y evitar que el miedo se expandiera más. No obstante y aunque la mayoría de medios acataron la orden de no difundir imágenes, otros, con posterioridad le dieron al suceso un toque de espectacularidad:

En las imágenes 10 y 11 se aprecian publicaciones en Twitter de la Policía Nacional tras el atentado en las Ramblas de Barcelona.



Imagen 12: Tuit policial de alerta por atentado en las Ramblas



Imagen 13: Segundo tuit policial de alerta por atentado en las Ramblas

Fuente: Twitter de la Policía Nacional. 17 y 18/8/2017

En las imágenes 12 y 13 se aprecian dos titulares, de ‘El Confidencial’ y ‘20minutos’ respectivamente, como reacciones al atentado terrorista acontecido en las Ramblas de Barcelona.

⁴⁹ <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4717694> (Última consulta: 5/2023)



Imagen 14: Titular de 'El Confidencial' por el mismo atentado

Fuente: El Confidencial

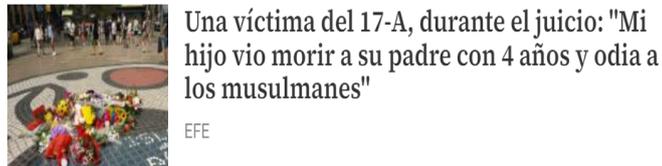


Imagen 15: Titular de 20minutos por el mismo atentado

Fuente: 20minutos

5.2.3. La crónica policial y su papel social

La crónica policial revela hechos sociales importantes, así como casos de delitos y violencia en una comunidad, puede ser percibida por la ciudadanía como una amenaza a su seguridad. Ema Giménez la describió en un artículo para la web 'Medium'⁵⁰ como un fenómeno que *“interpreta lo que pasa en la calle, el turbulento transcurrir del mundo urbano, es la forma en que nos llega el crimen y sus protagonistas, la “culpa del culpable y la víctima inocente, el lugar del hecho y sus descripciones atmosféricas junto a la acción policial y judicial”* (Giménez, E., 2017).

La elaboración de una buena crónica policial es fundamental y está íntimamente ligada a una convivencia pacífica y, sobre todo, tranquila (Laub, C., 2018)⁵¹ La inseguridad subjetiva de la que ya hablamos anteriormente, en el apartado 5.4 referido al periodismo de sucesos, es acentuada por este tipo de elaboraciones periodísticas y es por ello que desde la Policía Nacional se intenta, tanto reducir el número de desdichas como controlar, en la medida de lo posible, que no se difundan informaciones inexactas. Así lo ha reconocido la Policía Nacional en una de sus notas de prensa.⁵²

Desde las fuerzas de seguridad y, concretamente, desde el perfil de @policia en Twitter, Instagram, etc. se trabaja por contrarrestar esta tendencia. Esto se efectúa a través de la publicación constante de detenciones, videograbaciones de entradas y registros, capturas de

⁵⁰ <https://medium.com/@emanuelgimenez/el-periodista-en-la-cr%C3%B3nica-policial-argentina-de-los-a%C3%B1os-20-dfcbcb236edd> (Última consulta: 5/2023)

⁵¹ https://sistemasjudiciales.org/wp-content/uploads/2018/09/NotasGenerales_cLaub.pdf (Última consulta: 5/2023)

⁵² https://www.policia.es/es/comunicacion_prensa_detalle.php?ID=3773 (Última consulta: 5/2023)

delinquentes en rebeldía, etc. Aun así, ha de haber una compenetración entre medios y fuerzas del estado, pues la existencia de un tira y afloja constante perjudica claramente a la Policía Nacional, pues los medios son mucho más numerosos y se dedican con exclusividad a dar voz a hechos de esta misma índole. (Lasierra, F., 2015)⁵³

Otro de los impactos negativos de la crónica policial es la estigmatización en la que se puede caer, los prejuicios y los estereotipos (Hernández, I., 2015). Por ejemplo, si las crónicas de un periódico concreto se suelen enfocar en delinquentes de una raza concreta o de un rango de edad específico, es muy probable que aumenten los prejuicios, inconscientemente, por parte de los lectores de dicho periódico, hacia dicha raza o hacia las personas del rango de edad mencionado. Estos prejuicios posteriormente se extrapolan a la vida real y pueden hacer que la convivencia en un mismo espacio se vuelva incómoda e inestable. En esto concluyó Inés Hernández tras su trabajo de investigación sobre medios y prejuicios.⁵⁴

Allport define al prejuicio como: *“una antipatía basada en una generalización inflexible y errónea, que puede ser sentida o expresada, dirigida hacia un grupo como totalidad o hacia un individuo por ser miembro de un grupo”* (Allport, G., 1954). Para el periodista es de vital importancia seleccionar bien las noticias a redactar y hacerlo de forma equitativa y proporcional en lo que a características de autores se refiere. De lo contrario, la crónica caería conscientemente en el prejuicio y estaría influyendo conscientemente en el receptor (Rubido, B., 2014). Esto lo afirma Bieito Rubido, quien sostiene que *“no se puede ser periodista y tener prejuicios”*⁵⁵

A pesar de ello, no toda la influencia social generada a consecuencia de la crónica policial va a ser negativa, esta también tiene multitud de impactos positivos y aspectos que van a hacer mejorar a la sociedad en conjunto. El principal de ellos es el concepto de prevención y el sentido de responsabilidad por las acciones generadas. Es inevitable que, por ejemplo, si en un municipio aumenta la existencia de crónicas policiales relacionadas con un nuevo tipo de hurto o una nueva tipología de estafa, la población de dicho territorio aumentará el cuidado por no convertirse en la siguiente víctima y atenderá a la crónica policial como mecanismo de defensa para interiorizar los métodos de los delinquentes. Estos métodos, tras informaciones oficiales, son reflejados por los medios.⁵⁶

Una ejemplificación actual ocurrió en mayo de 2023. Diversos medios empezaron a hacerse eco de una nueva técnica de hurto conocida popularmente como el ‘robo a lo Ronaldinho’⁵⁷. Los ladrones se acercaban a sus víctimas y simulaban un traspies con estas

⁵³ <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/291813/fgl1de1.pdf> (Última consulta: 5/2023)

⁵⁴ <https://addi.ehu.es/handle/10810/14079> (Última consulta: 5/2023)

⁵⁵ <https://madrilanea.com/2014/12/15/bieito-rubido-no-se-puede-ser-periodista-y-tener-prejuicios/> (Última consulta: 5/2023)

⁵⁶ https://cronicaglobal.elespanol.com/cronica-directo/sucesos/20210428/el-nuevo-indetectable-metodo-ladrones-saber-vacia/577192364_0.html (Última consulta: 5/2023)

⁵⁷ https://www.diariodesevilla.es/sociedad/causa-criminal/tecnica-ronaldinho-robo-personas-mayores-turistas_0_1788122959.html (Última consulta: 5/2023)

para, de esta forma tan sutil, sujetarlas y mientras tanto tomar disimuladamente alguna de las pertenencias que el sujeto tuviese en el bolsillo.

La Policía de forma institucional se lo hizo saber a los medios, los medios divulgaron esta realidad mediante imágenes cedidas y la población, como es curiosa por naturaleza (explicado por un artículo de ‘El Confidencial’ en 2020)⁵⁸, visualizó con atención este método. El simple hecho de darlo a conocer institucionalmente por un comunicado policial, quizás no hubiese tenido el alcance que ha tenido al difundirse a través de los medios de comunicación más masivos. Es por ello que la comunicación entre Policía y medios es esencial, la crónica, cuando es consensuada y los datos son exactos, es positiva siempre (Klein, D., 2014).

Asimismo y siguiendo con las consecuencias positivas, la crónica policial también sirve para concienciar a la sociedad sobre los problemas más vergonzosos, denigrantes para una población y evitar que se repitan. De esta forma se pretende poner a la sociedad frente a un espejo y que ella misma vea en lo que se está convirtiendo y lo que puede llegar a ser en un futuro si no cambia su forma de actuar.⁵⁹

Las deficiencias de la ciudadanía como conjunto salen a relucir con las crónicas policiales, aunque no tenga personalmente nada que ver el receptor de dicha pieza periodística con el suceso acontecido, esto se conoce como inseguridad percibida⁶⁰. Cada suceso se incluye policialmente en una base de datos que va a generar una serie de estadísticas que se transformarán en inteligencia y a partir de la cual la Policía Nacional se va a servir para centrar y focalizar sus esfuerzos en un tipo de delito u otro, en un tipo de delincuente u otro o en una zona de frecuente actividad delictual u otra. Asimismo, la base de estos problemas suele encontrarse en la educación recibida por los niños, los encargados de construir la sociedad del futuro. (Amade, E., 2022)⁶¹

5.2.4. La investigación criminal y el papel de los medios

Antes de publicar una noticia es necesario saber el qué, el cómo, el quién, el dónde y el por qué (Bullido, E., 2014). Es por ello que en multitud de ocasiones la inquietud del periodista y sus investigaciones pueden llegar hasta el nivel de una investigación policial o, en ocasiones, adelantarles por la derecha. Una investigación periodística puede aportar

⁵⁸ https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2020-07-21/por-que-humanos-somos-curiosos-explicado-ciencia_2689576/ (Última consulta: 5/2023)

⁵⁹ <https://www.cainfo.org.uy/2014/02/como-deberia-ser-una-cronica-policial-ideal/> (Última consulta: 5/2023)

⁶⁰

<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/29755/Arag%C3%B3n%20Manzanos%20Maitane%20Cast%20TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Entendida%20en%20su%20sentido%20m%C3%A1s,vista%20social%20pol%C3%ADtico%20y%20acad%C3%A9mico.> (Última consulta: 5/2023)

⁶¹ <https://www.elmundo.es/tecnologia/innovacion/working-progress/2022/12/04/638b4e0a21efa0ae578b45e8.html> (Última consulta: 5/2023)

información muy valiosa de cara a esclarecer tanto el crimen como a identificar a sus posibles autores (Sánchez, M., 2014).

No obstante, antes de utilizar una información por las fuerzas y cuerpos de seguridad para complementar lo ya averiguado, es necesario examinarla críticamente. La información recogida por un periodista o por un medio concreto puede no ser objetiva y nada garantiza que no pueda estar influenciada por intereses políticos o comerciales. Además, tratándose de hechos tan importantes y llamativos como lo pudiera ser la inculpación de un crimen a una persona concreta, se ha de estar seguro, comprobar esa información y verificar su concordancia con las pruebas obtenidas con anterioridad. (Masana, M., 2011)

Para ello, la Policía Nacional utiliza una clasificación especial para catalogar las fuentes en base a la credibilidad que la misma transmita en un primer momento. El sistema fue implantado por Europol, la mayor agencia de colaboración policial a nivel europeo. Se denomina ‘Sistema 4x4’⁶². Este sistema utiliza cuatro letras para indicar la veracidad de una fuente:

A: Si la fuente es verídica sin ninguna duda. Ya sea por proceder de un organismo público oficial o por haber sido dicha información aportada por una fuente que, en el pasado, haya sido fiable en todos los casos.

B: Si la fuente ha resultado fiable en casi todos los casos

C: Si la fuente no ha resultado verídica casi nunca.

X: Si la fuente no ha sido usada o si faltan datos para saber, si la misma, es fiable o no.

En lo relativo a los medios de comunicación, es muy difícil y extraño que se engloben dentro de la letra A de clasificación, pues aunque sea un medio totalmente imparcial, objetivo y verídico, el mero tratamiento de la información termina tildando algunos datos y no otros, lo que produce una personalización involuntaria del dato o la información obtenida en un inicio. Lo habitual es que los mismos se encuentren clasificados dentro de la letra B, si son medios experimentados y creíbles⁶³; en la letra C si es un medio dedicado a la sátira o popularmente conocido por sus noticias falsas; o en la letra X si es un medio de comunicación de reciente creación. (Jiménez, F., 2015)

⁶² <https://www.navarra.es/documents/48192/8283267/Tema+34.-+Inteligencia+policial.+Introducci%C3%B3n+a+la+Inteligencia+El+Ciclo+de+la+informaci%C3%B3n.+Concepto+y+aplicaciones+del+an%C3%A1lisis+crimi.pdf/6f671647-57a6-914e-3a63-8d5541608a92?t=1621514325390> (Última consulta: 5/2023)

⁶³ https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/21378/tesis_fernando_ijimenez_sanchez.pdf?sequence=1&jsAllowed=y (Última consulta: 5/2023)

Aun así y suponiendo que el dato obtenido por el periodista o investigador implicado es verdadero, hay que tener especial delicadeza. La información relativa a investigaciones no puede ser revelada a la ligera. Todas las publicaciones que se hagan al respecto deben respetar la intimidad de las personas cuyos datos se hayan obtenido. La seguridad está en juego y el publicar con inmediatez y saltando libremente la presunción de inocencia, por ejemplo, que todo apunta a que una persona concreta es el autor de un delito, puede perjudicar, tanto a la investigación policial que oficialmente se esté llevando a cabo, como a la seguridad del presunto autor y su libertad. Todo lo relativo a la privacidad de los datos sobre posibles víctimas y delincuentes está previsto en las leyes orgánicas 3/2018 y 7/2021 en el BOE⁶⁴.

5.2.5. Responsables de la comunicación corporativa

5.2.5.1. Oficina de Prensa y Relaciones Informativas. Gabinetes

La Oficina de Prensa y Relaciones Informativas, conocida internamente y en base a sus siglas como ‘OPRI’, es el punto focal de mayor importancia en lo relativo a las comunicaciones entre el Cuerpo Nacional de Policía y los distintos medios. Metafóricamente, es el escalafón más alto de la pirámide en la que se sitúan el resto de los gabinetes de prensa policiales. De hecho, de esta oficina van a depender todos los gabinetes de prensa del Cuerpo Nacional de Policía. Todo según la estructura orgánica de la Policía definida en el Boletín Oficial del Estado⁶⁵.

En base a sus funciones concretas, definidas en el Boletín Oficial del Estado⁶⁶ al tratarse de un ente público, destaca la de planificar, es decir, planear y decidir los mensajes institucionales. Asimismo, la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas es la responsable de la preparación, coordinación y realización de las comunicaciones. También, tal y como se aclaró con anterioridad, se encarga de las relaciones entre los órganos directivos de la Policía Nacional con los medios de comunicación social.

Dentro de la estructura orgánica de la Policía existen varias subdirecciones generales⁶⁷. Una de ellas es la Subdirección General de Logística e Innovación. Gran parte de lo relativo a las nuevas tecnologías lo gestiona esta subdirección, lo que la hace erigirse como una de las bases de la comunicación dentro del mundo policial, pues la gran mayoría de estas comunicaciones se publican por internet. La unidad encargada de esta función, dependiente de la Subdirección General de Logística, se denomina Unidad de Informática y Comunicaciones⁶⁸.

⁶⁴ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673> (Última consulta: 5/2023)

⁶⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-662> (Última consulta: 5/2023)

⁶⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-662> (Última consulta: 5/2023)

⁶⁷ https://www.policia.es/es/tupolicia_conocenos.php (Última consulta: 5/2023)

⁶⁸ https://www.policia.es/es/tupolicia_conocenos_estructura_logistica.php (Última consulta: 5/2023)

Tal y como su nombre deja entrever, se ocupa de la gestión y adquisición de los recursos y las nuevas tecnologías que sean necesarias para un mejor rendimiento de la unidad. Asimismo, tratará de adecuar los dispositivos y sistemas disponibles para compenetrar la parte tecnológica de la Policía Nacional con el resto de los recursos electrónicos de la Administración General del Estado.

Asimismo, de esta unidad dependen varias áreas. Una de las más relevantes es el Área de Informática. A la cual se le encomienda el desarrollo de aplicaciones informáticas que potencien la función policial, la implantación y gestión de las bases de datos policiales a nivel nacional y la asistencia técnica a los usuarios. La otra de mayor importancia a nivel de comunicaciones entre Policía y usuarios es el Área de Telecomunicación⁶⁹. A esta se la responsabiliza del mantenimiento y desarrollo de las aplicaciones, así como de establecer la estructura que van a tener las comunicaciones y los medios audiovisuales de la Policía Nacional.

En todo ente público es obligatoria la existencia de una serie de organismos gestores, uno de ellos es el Gabinete Técnico⁷⁰. Esto es así debido a que el Gabinete Técnico es el organismo encargado de las comunicaciones institucionales y del mantenimiento de la página web de la institución, en este caso, de la Policía Nacional. Es quien va a determinar los contenidos de la página web y el principal responsable del dominio y de lo que el usuario promedio va a percibir al teclear en cualquier buscador: www.policia.es.

De este Gabinete Técnico, adscrito directamente de la Dirección General de la Policía, va a depender a su vez el Área de Publicaciones. Es esta misma área la que va a estar encargada de las comunicaciones policiales. Esto engloba tanto la responsabilidad de cada mensaje que la Policía Nacional publique en redes sociales o en su página web; como los contenidos que se podrán encontrar en la 'Revista Policía'. Todas estas funciones van a ser referidas y esquematizadas en la tabla 2:

⁶⁹ <https://www.insigniapolicia.es/cuerpo-nacional-de-policia/unidades-especiales/287-area-de-telecomunicacion/310-area-de-telecomunicacion> (Última consulta: 5/2023)

⁷⁰ https://www.policia.es/es/tupolicia_conocenos_estructura_gabinetecnico.php (Última consulta: 5/2023)

Tabla 2: Organismos encargados de la comunicación y la innovación en las publicaciones en la Policía Nacional

NOMBRE:	ÓRGANO DEL QUE DEPENDE:	FUNCIONES:
Oficina de Prensa y Relaciones Informativas	Dirección General de la Policía - Director General de la Policía	Preparación, coordinación y realización de las comunicaciones. Relaciones entre los órganos directivos de la Policía Nacional con los medios de comunicación social.
Gabinetes de Prensa	Oficina de Prensa y Relaciones Informativas	Acapara las funciones de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas a nivel territorial, así como en los distintos órganos directivos.
Área de Informática	Subdirección General de Logística e Innovación	Desarrollo de aplicaciones informáticas que potencien la función policial; implantación y gestión de las bases de datos policiales a nivel nacional y asistencia técnica a los usuarios
Área de Telecomunicaciones	Subdirección General de Logística e Innovación	Mantenimiento y desarrollo de aplicaciones receptoras de información, establecer la estructura que van a tener las comunicaciones e implantar los medios audiovisuales de la Policía Nacional.
Gabinete Técnico	Dirección General de la Policía	Comunicaciones institucionales en el dominio 'policia.es' y mantenimiento de la página web
Área de Publicaciones	Gabinete Técnico	Decide las comunicaciones policiales y el contenido de la 'Revista Policía'

La 'Revista Policía' es una revista elaborada por la Policía Nacional, con periodicidad mensual y en la que se pueden encontrar tanto curiosidades propias del trabajo policial, como información acerca de sus unidades y las tareas principales de cada una de ellas. Todo ello en un formato muy gráfico y visual, con multitud de imágenes, para todos aquellos que prefieran mantenerse informados en formato físico y lejos de las redes sociales.

Todos estos aspectos han sido definidos en el Boletín Oficial del Estado⁷¹, pues al ser información de la Policía Nacional, ha de ser información pública del país.

⁷¹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-662> (Última consulta: 5/2023)

5.2.6. Inconvenientes de la comunicación digital y actuación policial

Según datos de la propia Policía Nacional⁷², el cibercrimen es el tercer delito más lucrativo del mundo, solo por detrás de la prostitución y el tráfico de drogas. Es uno de los riesgos a los que se expone la Policía Nacional al usuario al publicar las noticias por internet.

Además de emplear las comunicaciones en beneficio propio, el Cuerpo Nacional de Policía, como institución encargada de proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos, dispone de una unidad operativa mediante la cual vigila e investiga que los usuarios de internet hagan un buen uso de la red y no caigan en actividades ilícitas. Esta unidad está englobada dentro de la Comisaría General de Policía Judicial y es la Unidad de Investigación Tecnológica⁷³, también dependiente del Centro Nacional de Inteligencia.

Dicha unidad persigue todo aquel delito que implique el uso de las tecnologías de la información, tanto si son estas el objetivo en sí del delito (delitos contra la confidencialidad, integridad o disponibilidad)⁷⁴, por ejemplo, de un delincuente que pretende colapsar una red o infectar de virus un equipo informático; como si son las redes el medio para cometerlo. Esto último guarda estrecha relación con las redes sociales, pues suelen ser el medio más habitual en los últimos tiempos para delinquir. (Rueda, M.A., 2020)

En este aspecto, existen delitos como el ‘ciberbullying’ o el ‘flaming’, que son cada vez más habituales en las redes y cuya investigación y sanción sería una utopía de no existieran como la Unidad de Investigación Tecnológica. El propio Ministerio del Interior ha advertido de esto, pues los mismos han incrementado su comisión un 89% en tres años.⁷⁵ El primero de ellos, el ‘ciberbullying’, es cada vez más y más habitual, considerándose como “un problema de salud pública” (Garaigordobil, M., 2018). El ‘flaming’ por su parte, es el pan de cada día en los foros de internet en los que todo usuario de redes participa. “*Es la manifestación de odio, amenazas o intimidación a través de mensajes en internet*” (Willard, 2007).

Esta misma Unidad de Investigación Tecnológica se divide en dos dentro del Cuerpo Nacional de Policía: La Brigada de Investigación Tecnológica, encargada de la protección de los derechos fundamentales de los menores de edad en internet, así como de la investigación en todo lo relativo a fraudes, estafas o delitos contra la intimidad realizados en la red. Y la

⁷²

https://mpt.gob.es/va/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/madrid/actualidad/notas_de_prensa/notas/2016/04/2016_04_21_3.html (Última consulta: 5/2023)

⁷³ <https://www.ccn-cert.cni.es/gl/gestion-de-incidentes/lucia/23-noticias/1027-la-direccion-general-de-la-policia-adapta-su-estructura-para-responder-a-los-nuevos-retos-de-la-criminalidad.html> (Última consulta: 5/2023)

⁷⁴ https://zaquan.unizar.es/record/96172/files/texto_completo.pdf (Última consulta: 5/2023)

⁷⁵ <https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20230122/delitos-informaticos-disparan-pandemia-81642491> (Última consulta: 5/2023)

Brigada Central de Seguridad Informática, a la que le corresponde investigar delitos contra la seguridad lógica de los dispositivos, es decir, ataques que vulneren medidas de seguridad del tipo antivirus, e implementen códigos de lenguaje maligno en cualquier dispositivo, como por ejemplo, un virus. Según la estructura orgánica básica de la Policía Nacional⁷⁶, dentro del Ministerio del Interior.

5.2.7. Visión policial del papel y la labor de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas y el uso de las redes sociales en la Policía Nacional

Este apartado estará fundamentado en una entrevista realizada a Isaac Sánchez de Dios. Isaac acumula a sus espaldas diecinueve años como miembro de la Policía Nacional. Actualmente ostenta el cargo de Oficial de Policía. En su entrevista quiso dejar clara la exposición social en redes sociales a la que se somete la Policía Nacional a diario: “La Policía Nacional está expuesta a la catalogación social, ya no solo de un ámbito geográfico concreto, sino por el propio alcance de las redes, de un territorio mucho mayor”.

En lo referido a las “fake news” y la forma en la que algunos medios tratan la información, afirmó: “Los medios, algunos, pueden llegar a manipular la información para generar más visitas. La solución es la colaboración ciudadana. Al fin y al cabo el ciudadano es el que tiene que saber segmentar o saber qué es lo que ha ocurrido. Entonces leer un mismo periódico siempre, es recibir información sesgada. Si nos acercamos a Policía Nacional la Guardia Civil, sí que nosotros somos una serie de medios con información muy veraz, no intentamos manipular a nadie sino que directamente contamos lo que ha sucedido de forma muy muy muy veraz y muy cercana a la realidad”.

Sobre los fines del uso de las redes sociales en la Policía Nacional, dejó claro que: “La Policía tiene una doble función, una función preventiva y una función de reacción. Las redes sociales bien utilizadas y dirigidas a un público concreto pueden llegar incluso a detectar una serie de delitos o actividades ilegales. Se pretende, sobre todo, prevenir a la gente y educarla a la misma vez”.

Acerca de la relación entre un periodista y un policía nacional, expuso: “Estos mundos, el del periodismo, el del periodismo y el de la Policía, tienen que estar conectados. De hecho, la única forma en la que el ciudadano puede enterarse de lo que la Policía Nacional está trabajando para la sociedad, es a través de los medios. Es importante que se sepa que la Policía no está solo para reaccionar ante los peligros, y la labor que se hace a través del periodismo de emitir mensajes de prevención o acercar la Policía al ciudadano, me parece bastante a destacar”.

Sobre los encargados del manejo de los gabinetes policiales, dejó ver su opinión personal: “Yo creo que las personas dedicadas en la Policía a actividades especializadas como los gabinetes de prensa o, por ejemplo, las unidades de delincuencia económica, tendría que ser

⁷⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-662> (Última consulta: 5/2023)

gente que tenga esa carrera o intentar que tenga esos estudios. En los gabinetes de prensa es importante esta formación. Sobre todo para sesgar esa información, para coger y saber qué es lo que se puede publicar, cómo se puede publicar, al medio al que se tiene que dirigir... sería muy interesante que fuera una persona que fuese policía y, por supuesto, que tuviera esos conocimientos, en este caso, de periodismo”.

Acerca del uso de redes sociales como TikTok dentro del cuerpo policial español, aclaró: “Yo entiendo que todo lo que proporciona cercanía a la gente joven es muy importante. Es cierto que antes estábamos hechos a una policía más rígida, más seria. Personalmente pienso que ayuda a humanizar la función policial. Somos personas como todos, tenemos sentimientos, también nos lo pasamos bien y no todo va a ser “coger malos”, también hay que actuar en estos ámbitos”.

Por último, sobre futuros proyectos que vería factibles y en los que se pudiera ver implicada la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas, expuso su propuesta particular: “Yo propondría que la sociedad pudiese tener en redes un conocimiento de cada grupo. A mí me interesaría que la gente pueda ver lo que se hace dentro de un grupo. Que ya no solo sea el quiero ser Policía Nacional, quiero ser Geo y quiero montarme en un caballo, sino que veamos todos los diferentes ámbitos de la Policía Nacional reflejados en las redes sociales. Al fin y al cabo, es el medio más fácil para llegar a la ciudadanía en esta situación que se está viviendo ahora”. - *La entrevista completa se muestra en el anexo 1* -.

5.3. OBJETIVO 3: Medir el alcance de las comunicaciones (Twitter, Instagram, Facebook, YouTube, TikTok y Telegram) en número de seguidores e interacciones conseguidas.

Para conseguir el objetivo específico 3 analizaremos la historia, el motivo de su creación, los seguidores y las cifras de la cuenta de la Policía Nacional en cada una de las redes sociales que mantiene abiertas y en activo. Asimismo, se analizarán distintas polémicas actualmente activas, como el uso policial de la red social ‘TikTok’.

5.3.1. Tendencias y estadísticas de alcance

El Cuerpo Nacional de Policía dio sus primeros pasos en el mundo de las redes sociales en el año 2006. A partir de este momento se convertiría en una institución referente y pionera en el uso de aplicaciones tales como YouTube, Twitter o Instagram. Poco a poco fue adaptándose en este mundo y terminó por conseguir con las redes su objetivo de implantar una ventanilla mediante la cual tanto ciudadanos como policías pudieran compartir

inquietudes, necesidades y ser un apoyo mutuo constante. (Datos y objetivos aclarados e implementados por el Gabinete de Prensa de la Dirección General de la Policía)⁷⁷.

La Policía Nacional española es una de las policías que más importancia otorga al uso de las redes como herramienta de trabajo (Rodríguez, R., 2019)⁷⁸. Es la institución policial con más seguidores del mundo. Un ejemplo como referencia, la “Metropolitan Police”, es decir, la Policía del Reino Unido cuenta en redes con algo más de 1.3 millones de seguidores en Twitter, según datos de la propia red social⁷⁹. La Policía Nacional, en cambio, dispone de más de 3.8 millones de seguidores en esta misma red social. Además, es el ente público estatal con más “retuits” del mundo, superando a la Casa Blanca. Asimismo, su canal de YouTube es el más visitado y reproducido de entre todo el resto de las instituciones españolas⁸⁰.

La faceta operativa también forma parte del trabajo policial en redes. La Policía Nacional tiene a disposición del ciudadano distintas direcciones de correo mediante las cuales se les puede alertar de la sospecha o comisión de actividades ilícitas. Más de 500 personas vinculadas al tráfico de estupefacientes, según datos de la misma Policía Nacional, han sido detenidas gracias a comunicaciones recibidas por parte de los ciudadanos en antidroga@policia.es. Muchos otros dedicados a operaciones relacionadas con la trata de mujeres han sido arrestados tras correos enviados a trata@policia.es. Estos datos los publicó la Policía Nacional en su memoria dedicada al Premio de Ciudadanía, recibido en 2014.⁸¹

Desde la institución se está valorando verdaderamente la importancia de estar activos en redes y se pretende construir una ‘Policía Inteligente’ a través de un proyecto llamado ‘Policía 3.0’. Desde la Policía Nacional⁸², concretamente, desde la Subdirección General de Recursos Humanos y Formación, se trabaja constantemente en este ámbito, pues, la constante evolución de la tecnología requiere una formación permanente y actualizada de todo el personal policial, así como la dotación de nuevas herramientas policiales, tales como videocámaras personales. Según aclaró la misma nota de prensa de la Policía Nacional⁸³.

⁷⁷ https://www.policia.es/es/comunicacion_prensa_detalle.php?ID=10941 (Última consulta: 5/2023)

⁷⁸ https://www.researchgate.net/publication/335792439_Aproximacion_al_uso_de_las_redes_sociales_por_las_Fuerzas_y_Cuerpos_de_Seguridad_en_Espana_en_perspectiva_internacional_Approach_to_the_use_of_social_media_by_Spanish_security_forces_and_corps_in_an_i (Última consulta: 5/2023)

⁷⁹ https://twitter.com/metpoliceuk?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor (Última consulta: 5/2023)

⁸⁰ <https://www.larazon.es/sociedad/tecnologia/policia-tiene-mas-seguidores-que-el-fbi-y-mas-retuits-que-la-casa-blanca-XE5372451/> (Última consulta: 5/2023)

⁸¹ https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premios2014/MEMORIA_PREMIO_CIUDADANIA_La_Policia_Nacional_en_las_Red_Sociales.pdf.pdf (Última consulta: 5/2023)

⁸² ⁸² https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premios2014/MEMORIA_PREMIO_CIUDADANIA_La_Policia_Nacional_en_las_Red_Sociales.pdf.pdf (Última consulta: 5/2023)

⁸³ https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premios2014/MEMORIA_PREMIO_CIUDADANIA_La_Policia_Nacional_en_las_Red_Sociales.pdf.pdf (Última consulta: 5/2023)

En 2006 fue cuando la Policía Nacional dio sus primeros pasos bajo la premisa de ingresar en redes sociales. El 31 de enero de 2006 es la fecha de creación del canal de YouTube de la Policía Nacional. Cuenta con más de 130.000 suscriptores. La seguridad, como siempre en las fuerzas y cuerpos de seguridad, es el principal foco de atención (Hernández, F., 2018)⁸⁴. Asimismo, con YouTube la Policía pretende mostrar contenidos audiovisuales en los que se representen tanto consejos de seguridad como operaciones realizadas con las que seguir potenciando la seguridad ciudadana⁸⁵.

Bajo este mismo fin y siempre con el objetivo de generar resultados tangibles y palpables con las redes sociales, la Policía Nacional dio marcha en 2009 a su perfil de Twitter. Es una red social de gran utilidad, tanto por su formato como por el gran número de seguidores que tiene la Policía en ella. Tal es su importancia que el Cuerpo Nacional de Policía cuenta con dos usuarios distintos presentes en ella, el principal: @policia; -y @SpanishPolice, un usuario para recepcionar las necesidades de los miles de extranjeros que residen en España⁸⁶.

El próximo objetivo de la Policía en Twitter es alcanzar los cuatro millones de seguidores para generar más difusión si cabe⁸⁷. Desde la cuenta '@policia' se han publicado más de 45.000 tuits⁸⁸. Este mismo perfil, según datos publicados por la Policía Nacional en 2014, recepciona cerca de cinco mil menciones diarias⁸⁹. Su intención de servir como ventanilla constante con el ciudadano es efectiva y real, pues la institución responde a todas las consultas que se le realizan de forma privada.

En lo operativo y gracias a Twitter, se han desarticulado varias organizaciones que compartían pornografía infantil y se lucraban gracias a las comunicaciones de los ciudadanos. Asimismo, se han llevado a cabo más de 500 detenciones de narcotraficantes y se han desmantelado puntos de elaboración y venta de drogas gracias a las '*tweet redadas*'. De la misma forma, es habitual la difusión por Twitter de los fugitivos más buscados. Y ya ha habido alguna ocasión en la que ha surtido efecto, como el caso del criminal 'Cabeza de Cerdo', que se terminó entregando a las autoridades por la presión social que sufrió en la red. Estos datos han sido proporcionados por la propia Policía Nacional en la memoria del premio a la ciudadanía, mencionado anteriormente.

También actúa en Facebook la Policía Nacional⁹⁰. Gracias a la metodología de Facebook y a su gran rapidez y facilidad a la hora de compartir publicaciones, los mensajes policiales viajan por esta red con enorme velocidad. En esta plataforma cuenta con 1.2 millones de seguidores. Se maneja desde el complejo policial de Canillas, Madrid (según la

⁸⁴ https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/8038/6/TFGUJEX_2018_Hernandez_Benegas.pdf (Última consulta: 5/2023)

⁸⁵ <https://www.youtube.com/user/policia> (Última consulta: 5/2023)

⁸⁶ https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premios2014/MEMORIA_PREMIO_CIUDADANIA_La_Policia_Nacional_en_las_Red_Sociales.pdf.pdf (Última consulta: 5/2023)

⁸⁷ <https://hablacultura.com/cultura-textos-aprender-espanol/curiosidades/el-twitter-de-la-policia-nacional-espanola/> (Última consulta: 5/2023)

⁸⁸ https://twitter.com/policia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor (Última consulta: 5/2023)

⁸⁹ https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premios2014/MEMORIA_PREMIO_CIUDADANIA_La_Policia_Nacional_en_las_Red_Sociales.pdf.pdf (Última consulta: 5/2023)

⁹⁰ <https://es-la.facebook.com/PoliciaNacional/events> (Última consulta: 5/2023)

estructura orgánica policial) y publica varios mensajes de forma diaria. Fue en 2010 cuando la Policía Nacional creó esta cuenta.

Otra red social, esta mucho más visual y centrada en el mundo de la fotografía, es Instagram⁹¹. En este canal se comparten fotos policiales tomadas, habitualmente por los mismos policías, pero muchas otras instantáneas son captadas directamente por los mismos ciudadanos. La Policía se unió a Instagram en enero de 2012. Desde entonces, acentuando su actividad a partir de 2018, cuando se popularizó Instagram, ha realizado más de cuatro mil publicaciones. Cuenta con algo menos de un millón de seguidores. El público de Instagram es algo más juvenil que el de Facebook por ejemplo, pues según estadísticas⁹² otorgadas por la propia página, un tercio de su audiencia no supera los 24 años.

Asimismo, la Policía Nacional es una de las pocas instituciones que se ha atrevido a dar el paso y adentrarse en 'TikTok'. La plataforma 'TikTok', conocida popularmente por sus bailes, coreografías y vídeos humorísticos, es de un formato distinto a todas las otras redes, pues no hay publicaciones o escritos, sino vídeos de muy comprimida duración⁹³. El tono excesivamente festivo de esta red ha generado una división de opiniones en todo el entorno policial acerca de la imagen que se podría estar dando de la institución, sobre una hipotética pérdida de seriedad y en lo relativo a la afectación que fuera a tener la propia institución y su prestigio. Esto lo sacó a relucir 'El Confidencial' en un artículo de 2021.⁹⁴

Con el paso de los meses la Policía Nacional se ha reafirmado en su postura. Se ha concluido en que, mientras se emplee el uniforme dignamente, todos son beneficios⁹⁵. Desde el componente institucional y siempre persiguiendo los fines de mantener a una sociedad más informada y más segura, el objetivo de englobar a todos los sectores poblacionales se va a mantener. Asimismo, vídeos de esta índole también muestran el componente humano policial. Los policías no son de piedra, son personas y tienen emociones, y el poder ver vídeos de los mismos con un tono más desenfadado, humaniza a la Policía Nacional y hace que la empatía por parte de los ciudadanos y hacia los policías, sea mucho mayor (López, A., 2021).

El número de seguidores del que se dispone en esta red es de 1.6 millones. A pesar de la corta permanencia que lleva esta institución en 'TikTok', pues se unió en 2020, su número de seguidores es muy elevado y todos sus vídeos tienen miles de reproducciones. Todos estos aspectos apuntan en una misma dirección y es que la creación de esta cuenta, a pesar de diferir en su funcionamiento con respecto al resto, fue un acierto en lo que a números respecta⁹⁶.

⁹¹ <https://webescuela.com/que-es-instagram-para-que-sirve/> (Última consulta: 5/2023)

⁹² <https://es.statista.com/estadisticas/875258/distribucion-por-edad-de-los-usuarios-mundiales-de-instagram/#:~:text=En%20enero%20de%202023%2C%20cerca,sociales%20m%C3%A1s%20popular es%20del%20mundo.> (Última consulta: 5/2023)

⁹³ <https://www.xataka.com/basics/que-tiktok-donde-viene-que-ofrece-red-social-videos> (Última consulta: 5/2023)

⁹⁴ https://www.elconfidencial.com/espana/2021-01-26/uso-informativo-tik-tok-enfrenta-policias-guardias-ridiculo_2921072/ (Última consulta: 5/2023)

⁹⁵ https://www.elconfidencial.com/espana/2021-01-26/uso-informativo-tik-tok-enfrenta-policias-guardias-ridiculo_2921072/ (Última consulta: 5/2023)

⁹⁶ <https://www.tiktok.com/@policia?lang=es> (Última consulta: 5/2023)

Por último, siguiendo esta misma tendencia de innovar y conseguir la mayor difusión posible, la Policía Nacional es la única cuenta que, a fecha de 2023, tiene un canal oficial de Telegram, aunque de momento, con solo algo más de once mil lectores. Esta red social es similar a Whatsapp, en la que los particulares pueden crear comunidades o hablar particularmente⁹⁷. No obstante, también se pueden crear canales de comunicación a los que los usuarios van a poder unirse y observar todo lo que se publique en ellos o incluso hablar y participar. En el caso policial es solo un canal de escucha y observa en el que, desde la institución, se van a publicar las últimas novedades de este ámbito, así como todos los consejos posibles de seguridad, como en el resto de redes⁹⁸. Las estadísticas en cuanto a número de seguidores de dichas redes se ven reflejadas en la tabla 3. Asimismo, se establece una comparación de ellas en el gráfico 1:

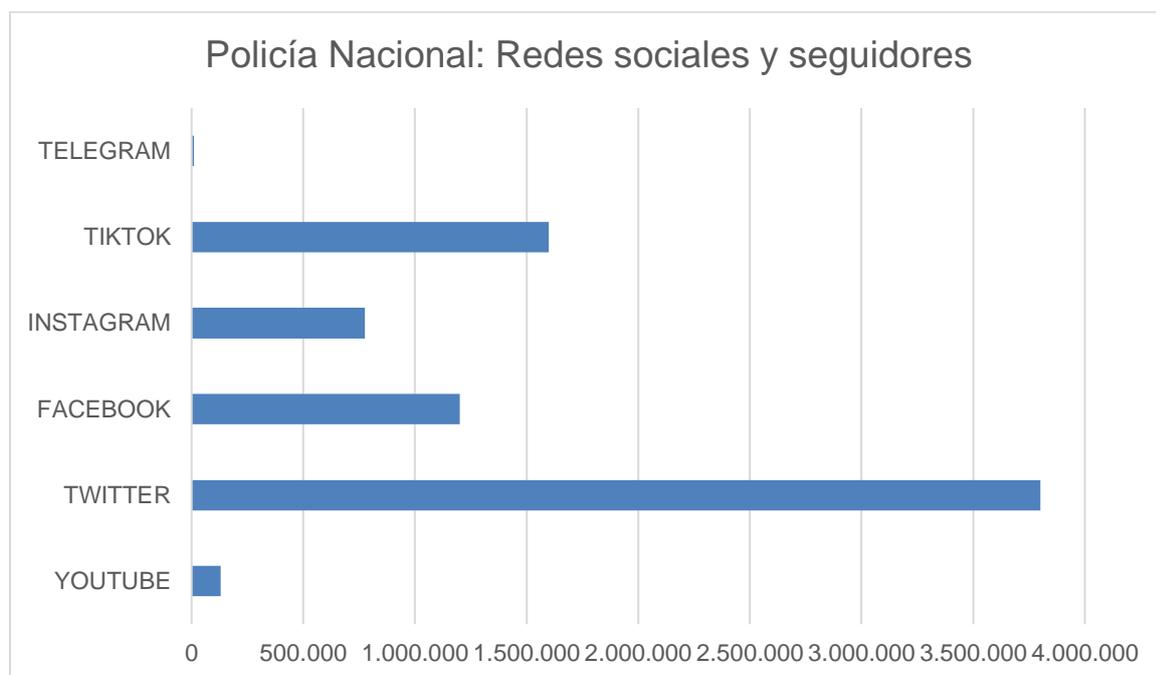
Tabla 3: Estadísticas de alcance

RED SOCIAL:	AÑO DE CREACIÓN:	NÚMERO DE SEGUIDORES: (A fecha de junio de 2023)
YOUTUBE	2006	+ 130.000
TWITTER	2009	@policia → +3.800.000*
		@spanishpolice → +3.000
FACEBOOK	2010	+ 1.200.000
INSTAGRAM	2012	+775.000
TIKTOK	2020	+ 1.600.000
TELEGRAM	2022	+11.000

⁹⁷ <https://edu.gcfglobal.org/es/curso-de-telegram/que-es-telegram/1/> (Última consulta: 5/2023)

⁹⁸ <https://t.me/s/policianacional?before=13474> (Última consulta: 5/2023)

Gráfico 1: Policía Nacional: Redes sociales y seguidores



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos oficiales de dichas plataformas a fecha de junio de 2023

*La cuenta de Twitter principal, por si sola, acapara más del 50% del alcance de cada publicación, respecto al número de seguidores.

6. Análisis y resultados

Tras el trabajo realizado se puede sintetizar que tanto el periodismo, como las redes sociales y la Policía Nacional forman un ente social que, utilizando los tres de forma conjunta y dirigiendo todos los esfuerzos en una misma dirección, puede llegar a mejorarse la seguridad social de forma notoria. En palabras de Isaac, Inspector de Policía Nacional, cuestionado por si esa relación era palpable dentro del propio cuerpo, afirmó: “Estos mundos, el del periodismo, el del periodismo y el de la Policía, tienen que estar conectados. De hecho, la única forma en la que el ciudadano puede enterarse de lo que la Policía Nacional está trabajando para la sociedad, es a través de los medios”.

Asimismo y en relación al objetivo específico 1: Determinar el criterio que mantiene la Policía Nacional para publicar sus noticias, en relación con el objetivo de la comunicación institucional, afirmó que: “Es importante que se sepa que la Policía no está solo para reaccionar ante los peligros, y la labor que se hace a través del periodismo de emitir mensajes de prevención o acercar la Policía al ciudadano, me parece bastante a destacar”.

De la misma forma las redes sociales y los medios de masas influyen en la visión contemporánea de todo lo que nos rodea, así como, en este caso, en la imagen que la sociedad tiene de la Policía. Así lo afirma Isaac. “La Policía Nacional está expuesta a la catalogación social, ya no solo de un ámbito geográfico concreto, sino por el propio alcance de las redes, de un territorio mucho mayor. De ahí la importancia de realizar un buen uso de las redes sociales tanto por parte de la institución policial como por parte de los medios”.

Con respecto al objetivo específico 2, determinar el papel de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas en lo relativo a la difusión de noticias, también, aclara la importancia de disponer de un buen gabinete de información en la Policía Nacional: “Nosotros disponemos de una serie de gabinetes que mandan a los medios la información y los datos sobre un hecho concreto, pero indudablemente hay medios, aunque no todos ni mucho menos, que resaltan o tratan la información de una manera determinada para conseguir una audiencia más alta”.

Por último y como resultado, concluimos que, el uso de las redes es positivo siempre en un cuerpo que lo que pretende es cercanía con el ciudadano. Polémicas como el uso o no de Tiktok en la Policía Nacional son naturales por estar acostumbrados socialmente a una imagen de seriedad otorgada por la Policía, Isaac contribuye a este análisis. De esta forma se contribuye a dar respuesta al objetivo específico 3, medir el alcance de las comunicaciones en número de seguidores e interacciones: “Yo entiendo que todo lo que proporciona cercanía a la gente joven es muy importante. Es cierto que antes estábamos hechos a una policía más rígida, más seria. Personalmente pienso que ayuda a humanizar la función policial. Somos personas como todos, tenemos sentimientos, también nos lo pasamos bien y no todo va a ser “coger malos”, también hay que actuar en estos ámbitos”.

7. Conclusiones

A modo de conclusión podemos aclarar que la presencia en redes sociales de la Policía Nacional se debe a varios motivos pero que todos ellos están relacionados con el ciudadano.

Este trabajo tiene un objetivo general, medir la presencia de la Policía Nacional en redes y determinar el objetivo pretendido por el cuerpo policial con dicha presencia. Comenzábamos este proyecto de investigación aclarando en la introducción que la función policial era la de servir y proteger al ciudadano. Pues bien, la sociedad ya no solo está en la calle, también hay una segunda sociedad, un segundo mundo, el de las redes sociales. Es por ello de la importancia de que la Policía Nacional se haga notar en este ámbito. Es importante atender al ciudadano en cada una de las facetas de su vida y con cada tuit o con cada publicación de Instagram, un gabinete de prensa de la Policía Nacional está contribuyendo a garantizar la seguridad de la ciudadanía, lo mismo que realiza a pie de calle una patrulla convencional.

El primer objetivo específico consistió en definir el criterio mantenido por la Policía Nacional a la hora de realizar una publicación. Si los mensajes ofrecidos desde los perfiles oficiales fueran siempre negativos, restrictivos o serios, la mayoría de la población, simplemente, no seguiría a la cuenta de la Policía, como ocurre con países como Reino Unido con la analizada “Metropolitan Police”. No obstante, la cercanía y la empatía son un factor a destacar, la Policía Nacional española es consciente de ello y es por este motivo que, de todo el mundo, es la cuenta policial con más seguidores en redes sociales internacionales como Twitter.

Como hipótesis y tras indagar en todas las redes sociales que maneja la Policía Nacional, pienso que en los últimos tiempos ha existido un cambio de rumbo en las publicaciones difundidas en redes. Se ha adoptado un tono más informal y con la inclusión en redes como TikTok se ha acercado el cuerpo policial a los más jóvenes.

El segundo objetivo específico trató de dar una respuesta y justificación al papel de los gabinetes de comunicación policiales en lo relativo a la difusión de noticias. De la misma forma y según las notas de prensa ofrecidas por la Policía, la colaboración ciudadana a la hora de perseguir delitos y utilizando como medio las redes sociales, ha ido en aumento. Es por ello que pienso que el crecimiento en los próximos años será mucho mayor, este cambio de rumbo ha servido para mejorar la relación con la juventud. Asimismo, se buscará un equilibrio entre cercanía y formalidad en los próximos años para, aunque mantener la estrecha relación con el ciudadano de a pie, no perder el carácter ejemplarizante, sino acentuarlo.

Por último, se planteó como tercer y último objetivo específico, medir el alcance en número de seguidores de las comunicaciones policiales y las consecuencias sociales de esta presencia. La mejora en las redes sociales de la Policía Nacional puede llegar humanizando

en mayor medida la función del policía. Isaac, el entrevistado, admitió que le gustaría que desde la sociedad se tuviera conocimiento real de las funciones de un policía y que el ciudadano no percibiera únicamente el trabajo que realiza la Policía Nacional en la calle.

A nivel personal y para incrementar la calidad de los servicios ofrecidos en redes, pienso que el hecho de implantar una cámara personal en el uniforme de cada policía conseguiría que la población empatizara en mayor medida con la función policial y, de igual forma, el contenido audiovisual ofrecido en redes sociales diese un salto de calidad, favoreciendo a su vez la presencia de la Policía Nacional en redes sociales, así como su alcance y difusión.

Personalmente, comparto las palabras ofrecidas por Isaac en su entrevista sobre la formación académica del personal policial que trabaja en gabinetes y que se encarga de manejar las redes sociales. En mi opinión y en base a lo expuesto a lo largo del marco teórico del trabajo, la labor policial va mucho más allá de lo que observamos a pie de calle.

Las notas de prensa de la Policía Nacional reflejan las intenciones preventivas de esta comunicación, así como el enorme número de intervenciones operativas en las que ha contribuido la participación ciudadana en redes sociales. Tanto las fuerzas y cuerpos de seguridad, históricamente, como las redes sociales, con su reciente incorporación a los hogares, son pilares fundamentales en el desarrollo de la población. Por ello, en una sociedad actualizada, es esencial la presencia, la difusión de los mensajes y el control policial en el mayor número de redes sociales posibles.

Con respecto al trabajo de investigación realizado, me he topado con dos principales debilidades. La primera de ellas ha sido la dificultad a la hora de encontrar autores que abarcaran todas y cada una de las temáticas que, en un inicio, tenía intención de incluir en el proyecto. Finalmente he conseguido reunir algunos de los autores más relevantes en lo que a la temática respectaba. Aun así, como mejora, se podría invertir el orden y, antes de plantear el desarrollo, indagar en la teoría de estos autores para no remodelar posteriormente el proyecto en demasía

La segunda debilidad presente en el devenir del trabajo ha sido la confidencialidad presentada por la Policía Nacional. Salvo notas de prensa y memorias publicadas, no se encuentran publicados numerosos testimonios de policías encargados de la comunicación, pues desde la institución se pretende proteger la privacidad de los policías y que cada nota de prensa quede firmada por el propio cuerpo policial en sí. Para mejorar este aspecto en futuras investigaciones, habría de concertar un mayor número de entrevistas, si es posible, con algunos de los miembros de la Oficina de Prensa y Relaciones Informativas de la Policía Nacional

8. Bibliografía

Alves, B. P. (2016, 21 junio). *PUBLICIDAD ENCUBIERTA vs. EMPLAZAMIENTO DE PRODUCTO* - Beatriz Patiño Alves Abogado Derecho digital, derecho tecnológico, derecho de las nuevas tecnologías, Derecho de la industrial, competencia desleal y derecho de la publicidad Madrid y A Coruña. Beatriz Patiño Alves Abogado Derecho digital, derecho tecnológico, derecho de las nuevas tecnologías, Derecho de la industrial, competencia desleal y derecho de la publicidad Madrid y A Coruña. <https://www.beatrizpatino.com/publicidad-encubierta-vs-emplazamiento-de-producto/>

Andrés, R. R., & López-García, J. M. (2019). Aproximación al uso de las redes sociales por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en España en perspectiva. . . *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/335792439_Aproximacion_al_uso_de_las_redes_sociales_por_las_Fuerzas_y_Cuerpos_de_Seguridad_en_Espana_en_perspectiva_internacional_Approach_to_the_use_of_social_media_by_Spanish_security_forces_and_corps_in_an_i

B, D. (2019, 4 julio). Muere Juan Ignacio Blanco, el criminólogo del «caso Alcàsser», sin desvelar el misterio de las cintas. *El Español*. https://www.elespanol.com/cultura/20190704/muere-juan-ignacio-blanco-criminologo-alcasser-sin/411209146_0.html

Ballesteros, R. R. (2021a, enero 26). El uso informativo de TikTok enfrenta a los policías y guardias: «Hacemos el ridículo»; *elconfidencial.com*. https://www.elconfidencial.com/espana/2021-01-26/uso-informativo-tik-tok-enfrenta-policias-guardias-ridiculo_2921072/

Ballesteros, R. R. (2021b, enero 26). El uso informativo de TikTok enfrenta a los policías y guardias: «Hacemos el ridículo»; *elconfidencial.com*.

https://www.elconfidencial.com/espana/2021-01-26/uso-informativo-tik-tok-enfrenta-policias-guardias-ridiculo_2921072/

Before you continue to YouTube. (s. f.-a). <https://www.youtube.com/user/policia>

Before you continue to YouTube. (s. f.-b). <https://www.youtube.com/policia>

Before you continue to YouTube. (s. f.-c). <https://www.youtube.com/user/policia>

Begoña, O. G. (2015, 19 enero). *Medios de comunicación e inmigración: prejuicios y estereotipos. Claves para la intervención socioeducativa.* <https://addi.ehu.es/handle/10810/14079>

Benavides, F. (2010, 15 junio). *Uso y desperdicio del sistema penal. Razón Pública.* <https://razonpublica.com/uso-y-desperdicio-del-sistema-penal/>

Bocio, D. A. I. (s/f). *CALIDAD INFORMATIVA Y PERIODISMO DE SUCESOS. APROXIMACIÓN A LA COBERTURA DEL CASO ASUNTA.* Idus.us.es., de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/93595/cap%C3%ADtulo%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bullido, E., & Bullido, E. (2017). *Apuntes de redacción periodística: la entradilla.* Enrique Bullido. <https://enriquebullido.com/apuntes-redaccion-periodistica-entradilla/#:~:text=En%20una%20noticia%2C%20el%20lector,se%20relatan%20en%20el%20texto.>

CEAC. (2023, 12 enero). *Funciones de la Policía Nacional: ¿las conoces todas?* / CEAC. <https://www.ceac.es/oposiciones/cuerpos-fuerzas-seguridad/policia-nacional/funciones>

colaboradores de Wikipedia. (2022). Periodismo de investigación. *Wikipedia, la enciclopedia libre*. https://es.wikipedia.org/wiki/Periodismo_de_investigaci%C3%B3n

colaboradores de Wikipedia. (2023a). Policías en acción (España). *Wikipedia, la enciclopedia libre*. [https://es.wikipedia.org/wiki/Polic%C3%ADas_en_acci%C3%B3n_\(Espa%C3%B1a\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Polic%C3%ADas_en_acci%C3%B3n_(Espa%C3%B1a))

colaboradores de Wikipedia. (2023b). Cuerpo Nacional de Policía. *Wikipedia, la enciclopedia libre*. https://es.wikipedia.org/wiki/Cuerpo_Nacional_de_Polic%C3%ADa

¿Cómo debería ser una crónica policial ideal? (2014, 6 febrero). CAinfo. <https://www.cainfo.org.uy/2014/02/como-deberia-ser-una-cronica-policial-ideal/>

Cómo usar Telegram: ¿Qué es Telegram? (s. f.). GCFGlobal.org. <https://edu.gcfglobal.org/es/curso-de-telegram/que-es-telegram/1/>

Comunicación. Policía Nacional España. (s. f.). https://policia.es/es/comunicacion_portada.php

Conócenos. Policía Nacional. (s. f.). https://www.policia.es/es/tupolicia_conocenos.php

Corporación de Radiotelevisión Española. (s. f.). *La noche temática - Tiananmen: el pueblo contra el partido - Documental en RTVE.* RTVE.es. <https://www.rtve.es/alcarta/videos/comando-actualidad/comando-actualidad-policia-redes-sociales/6015378/>

De Sevilla, D. (2023, 28 abril). La técnica Ronaldinho: el nuevo método para robar a personas mayores y turistas. *Diario de Sevilla*. https://www.diariodesevilla.es/sociedad/causa-criminal/tecnica-ronaldinho-robo-personas-mayores-turistas_0_1788122959.html

de Doctor presentada por Marta Sánchez Esparza Director: Dr. Alfonso Méndiz Noguero, M. P. O. al G. (s/f). *LA CONSTRUCCIÓN PERIODÍSTICA DEL RELATO DE LA CORRUPCIÓN: ANÁLISIS DEL TRATAMIENTO INFORMATIVO DEL CASO MALAYA*. Uma.es., de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/8845/TDR_SANCHEZ_ESPARZA.pdf?sequence=1

De, F., De, C., Documentación, L. A., & Comunicación, Y. L. (s/f). *La Policía Nacional en las Redes Sociales*. Unex.es., de https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/8038/6/TFGUEX_2018_Hernandez_Benegas.pdf

Del Mar, M., Prieto, M., Sandra, M., Barreiro, F., Jesús, M., & Manso, A. (2013). *la importancia de las redes sociales en el ámbito educativo*. Unirioja.es. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4425349.pdf>

¿De verdad nos engañan tanto los medios de comunicación? (s. f.). www.elsaltodiario.com.

<https://www.elsaltodiario.com/el-rumor-de-las-multitudes/de-verdad-nos-enganan-tanto-los-medios-de-comunicacion>

Detalle nota de prensa. Policía Nacional España. (s. f.-a).

https://www.policia.es/_es/comunicacion_prensa_detalle.php?ID=10542#:~:text=La%20Polic%C3%ADa%20Nacional%20hoy%20es,TikTok%20y%20100.000%20en%20Youtube%2D

Detalle nota de prensa. Policía Nacional España. (s. f.-b).

https://www.policia.es/_es/comunicacion_prensa_detalle.php?ID=3773

Detalle nota de prensa. Policía Nacional España. (s. f.-c).

https://www.policia.es/_es/comunicacion_prensa_detalle.php?ID=10941

Día de Internet Segura. (2023, 28 marzo). *UNICEF España.*

<https://www.unicef.es/educa/dias-mundiales/dia-internet-segura>

Eafit, U. (s. f.). “*Ya no se habla de inmediatez, sino de compulsividad*” - *El Eafitense* – Edición 107 - *El Eafitense / Edición 107 - Universidad EAFIT.* www.eafit.com.

<https://www.eafit.edu.co/medios/eleafitense/107/Paginas/Ya-no-se-habla-de-inmediatez-sino-de-compulsividad.aspx>

Efe, A. (2014, 4 febrero). @policia tiene más seguidores que el FBI y más «retuits» que la Casa Blanca. *La Razón.* <https://www.larazon.es/sociedad/tecnologia/policia-tiene-mas-seguidores-que-el-fbi-y-mas-retuits-que-la-casa-blanca-XE5372451/>

El nuevo e indetectable método de los ladrones para saber si una casa está vacía. (2021, 28 abril). *Crónica Global.* <https://cronicaglobal.lespanol.com/cronica->

[directo/sucesos/20210428/el-nuevo-indetectable-metodo-ladrones-saber-vacia/577192364_0.html](https://www.elpolitico.com/directo/sucesos/20210428/el-nuevo-indetectable-metodo-ladrones-saber-vacia/577192364_0.html)

Entrevista a una hambrienta. (s. f.). <http://www.vicenteromero.com/15dias.html>

Esquinas, R. L. 4. (2019, 7 abril). *La Policía Nacional de Antequera busca «tranquilizar a la población» tras la detención de los ladrones de la Quinta y San Pedro - Las 4 Esquinas.* Las 4 Esquinas. <https://las4esquinas.com/la-policia-nacional-de-antequera-busca-tranquilizar-a-la-poblacion-tras-la-detencion-de-los-ladrones-de-la-quinta-y-san-pedro/>

Estadísticas uso de redes sociales en 2023 (informe España y mundo). (2023, 9 abril). Una Vida Online. <https://unavidaonline.com/estadisticas-redes-sociales/#:~:text=Espa%C3%B1a-.En%20Espa%C3%B1a%20hay%2040%2C7%20millones%20de%20usuarios%20de%20redes,tiene%20presencia%20en%20redes%20sociales.>

Europa Press. (s. f.-a). *Los agentes de Policía empezarán a llevar cámara en sus intervenciones desde el 8 de agosto.* europapress.es. <https://www.europapress.es/nacional/noticia-agentes-policia-empezaran-llevar-camara-intervenciones-agosto-20220804130840.html>

Europa Press. (s. f.-b). *Los agentes de Policía empezarán a llevar cámara en sus intervenciones desde el 8 de agosto.* europapress.es. <https://www.europapress.es/nacional/noticia-agentes-policia-empezaran-llevar-camara-intervenciones-agosto-20220804130840.html>

Europa Press. (2023, 22 enero). *Los delitos informáticos se disparan desde la pandemia: aumentan un 89% en tres años.* *elperiodico.*

<https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20230122/delitos-informaticos-disparan-pandemia-81642491>

Facebook. (s. f.). <https://www.facebook.com/policianacional>

Fernández, Y. (2021). Qué es TikTok, de dónde viene y qué ofrece la red social de videos. *Xataka*. <https://www.xataka.com/basics/que-tiktok-donde-viene-que-ofrece-red-social-videos>

Font, X. (2021a). Teoría de la prevención general y especial de la pena. *Huella Legal*. <https://www.huellalegal.com/teoria-de-la-prevencion-general-y-especial-de-la-pena/>

Font, X. (2021b). Teoría de la prevención general y especial de la pena. *Huella Legal*. <https://www.huellalegal.com/teoria-de-la-prevencion-general-y-especial-de-la-pena/#:~:text=La%20pena%20tiene%20como%20finalidad,autores%20principales%3A%20Bentham%20y%20Feuerbach.>

Frías, D. L. (2018, 9 mayo). Desbandada de policías nacionales en Cataluña: en 2 años se han ido 560 agentes y sólo han llegado 30. *El Español*. https://www.elespanol.com/reportajes/20180509/desbandada-policias-nacionales-cataluna-agentes-solo-llegado/305970697_0.html

Frühling, H., Decio, I., Luis, M. G., Dammert, L., Dastres, C., Candina, A., Karmi, R., Sepúlveda, R., Administrativo, C., Docente, M., & Fernández, F. (s/f). *La comunicación como estrategia para orientar a la ciudadanía frente a la violencia y la criminalidad*. Uchile.cl., de https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_02_dastresmuzopappa.pdf

Grande- Marlaska, F., Ministro, G., Ruiz, R. P., Luis, Á., & González, O. (s/f). *MINISTERIO DEL INTERIOR*. Gob.es., de https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:cf4ca484-4719-4845-a379-ac76a0dae24d/MINT_2020.pdf

Garea, F. (2018, 15 febrero). Rivera aprovecha la debilidad de Rajoy para apuntalar y condicionar la legislatura. *elconfidencial.com*. https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-03-05/redes-sociales-policia-nacional-espana_1519677/

Gimenez, E. (2018a, noviembre 2). El periodista en la crónica policial argentina de los años 20. *Medium*. <https://medium.com/@emanuelgimenez/el-periodista-en-la-cr%C3%B3nica-policial-argentina-de-los-a%C3%B1os-20-dfcbbb236edd>

Gimenez, E. (2018b, noviembre 2). El periodista en la crónica policial argentina de los años 20. *Medium*. <https://medium.com/@emanuelgimenez/el-periodista-en-la-cr%C3%B3nica-policial-argentina-de-los-a%C3%B1os-20-dfcbbb236edd>

González Saborido Abogados. (2018, 2 febrero). *AREAS DE PRACTICA - Gonzalez Saborido Abogados*. Gonzalez Saborido Abogados. <http://gonzalezsaboridoabogados.com/abogados-sanlucar#:~:text=El%20Derecho%20Penal%20tiene%20una,o%20por%20el%20mismo%20delinciente>.

HABLACULTURA / El twitter de la Policía Nacional Española. (2020a, marzo 4).

HABLACULTURA. <https://hablacultura.com/cultura-textos-aprender-espanol/curiosidades/el-twitter-de-la-policia-nacional-espanola/>

Higuera, A. (2021, 26 agosto). La revolución tecnológica también se ha incorporado en los cuerpos policiales españoles: estas son las innovaciones empleadas. *20bits*. <https://www.20minutos.es/tecnologia/actualidad/la-revolucion-tecnologica-tambien-se-ha-incorporado-en-los-cuerpos-policiales-espanoles-estas-son-las-innovaciones-empleadas-4801567/>

Huesca González, A., & Santamaría, R. G. (s/f). *EL ESTUDIO DE LA INSEGURIDAD SUBJETIVA: PRINCIPALES COMPONENTES*. Revistabarataria.es., de https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2019/07/6.1.corisco.Huesca.Grimaldo.inseguridad.611_623.2018.pdf

INTELIGENCIA POLICIAL. INTRODUCCIÓN A LA INTELIGENCIA: EL CICLO DE LA. (s/f). Navarra.es., de <https://www.navarra.es/documents/48192/8283267/Tema+34.-+Inteligencia+policial.+Introducci%C3%B3n+a+la+Inteligencia+El+Ciclo+de+la+informaci%C3%B3n.+Concepto+y+aplicaciones+del+an%C3%BA>

Inicia sesión o regístrate para verlo. (s. f.). <https://es-la.facebook.com/PoliciaNacional/events>

Inicio- Sociedad Interamericana de Prensa. (s. f.). Inicio- Sociedad Interamericana de Prensa. <https://www.sipiapa.org/>

Instagram. (s. f.). <https://www.instagram.com/policianacional>

Instagram: distribución mundial de usuarios por edad en 2023 | Statista. (2023, 4 abril). Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/875258/distribucion-por-edad-de-los-usuarios-mundiales-de-instagram/#:~:text=En%20enero%20de%202023%2C%20cerca,sociales%20m%C3%A1s%20populares%20del%20mundo.>

Isabel, L. (s. f.). *El número de seguidores: Qué números importan en redes sociales.* Make Good Art. <http://www.makegoodartagency.com/numero-de-seguidores-que-numeros-importan-en-redes-sociales/>

Laguna-Platero, A., & Martínez-Gallego, F. A. (2022). Orígenes y desarrollo del periodismo sensacionalista de sucesos en España (1883-1917). *Cuadernos.info*, 52, 226-245. <https://doi.org/10.7764/cdi.52.28599>

Lasierra, D. F. G. (s/f). *MODELOS DE POLICÍA Y SEGURIDAD.* Tdx.cat., de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/291813/fgl1de1.pdf>

Lavagna, E., & Lavagna, E. (2022). ¿Qué es Instagram, para qué sirve y cuáles son las ventajas de esta red social? *Webescuela | Cursos Online de Marketing Digital.* <https://webescuela.com/que-es-instagram-para-que-sirve/>

Linares, I. M., Linares, I. M., & Linares, I. M. (2019). Una sociedad bien informada es una sociedad más segura. *Osbodigital. Todo sobre gestión forestal. - Portal de Información y análisis de los incendios forestales.* <https://osbodigital.es/2019/12/05/una-sociedad-bien-informada-es-una-sociedad-mas-segura/>

López, J. M. T. (2014). *Análisis del impacto de la función, las actitudes y las condiciones laborales del periodista en la producción de noticias: Hacia un periodismo de empresa*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4717694>

Macarro, M. R. (2021, 28 abril). Hilos de pegamento: El nuevo método de los ladrones para saber si una casa está vacía. *Diario de Sevilla*. https://www.diariodesevilla.es/sociedad/hilos-pegamento-Robos-nuevo-metodo-ladrones-saber-casa-vacia_0_1569144856.html

Mas, R., & Mas, R. (2021). Policías y periodistas: ¿Colaboración o conflicto? *ESUE*. <https://www.escuelaunidadeditorial.es/blog/periodismo-investigacion-deportivo/policias-y-periodistas-colaboracion-o-conflicto/>

Masana, M. D., & Masana, M. D. (2011, 28 julio). Ética y periodismo: no todo vale. *El País*. https://elpais.com/diario/2011/07/28/opinion/1311804005_850215.html

Ministerio del Interior / El Ministro. (s. f.). <https://www.interior.gob.es/opencms/es/el-ministerio/el-ministro/>

Ministerio del Interior / Funciones y Estructura. (s. f.). <https://www.interior.gob.es/opencms/es/el-ministerio/funciones-y-estructura/>

Ministerio del Interior / Nivel de Alerta Terrorista. (s. f.). <https://www.interior.gob.es/opencms/es/prensa/nivel-alerta-terrorista/#:~:text=La%20clasificaci%C3%B3n%20prevista%20en%20el,5%20a%20riesgo%20muy%20alto.>

Ministerio del Interior / Organigrama. (s. f.).

<https://www.interior.gob.es/opencms/es/el-ministerio/organigrama/>

Minutos. (2022, 17 agosto). *Atentado Rambla Barcelona - Últimas noticias de Atentado Rambla Barcelona en 20minutos.es.* www.20minutos.es - Últimas Noticias.

<https://www.20minutos.es/minuteca/atentado-rambla-barcelona/>

Morillo, I. (2020, 25 junio). El Confidencial, la libertad de decir y de pensar. *elconfidencial.com.*

https://www.elconfidencial.com/el-valor-de-la-informacion/2020-05-24/el-confidencial-la-libertad-de-decir-y-de-pensar_2598732/

Oposiciones nacionales y Formación Profesional | Estructura orgánica de la Dirección General de la Policía. (s. f.). <https://www.oposicionesnacionales.com/estructura-organica-de-la-direccion-general-de-la-policia/>

Policía Nacional. (s. f.). Telegram. <https://t.me/s/policianacional?before=13474>

Policía Nacional (@policia) oficial / TikTok. (s. f.-a). TikTok. <https://www.tiktok.com/@policia?lang=es>

Policía Nacional (@policia) oficial / TikTok. (s. f.-b). TikTok. <https://www.tiktok.com/@policia?lang=es>

Policía/Publicaciones. (s. f.).

https://www.policia.es/es/tupolicia_publicaciones_ns_revista.php

Portal web de la Policía Nacional España. (s. f.-a). <https://policia.es/>

Portal web de la Policía Nacional España. (s. f.-b). <https://policia.es/>

POSIBLES COMPETENCIAS MEDIOAMBIENTALES DE LAS ENTIDADES LOCALES. (s. f.). https://www.miteco.gob.es/en/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/sistema-comunitario-de-ecogestion-y-ecoauditoria-emas/competencias_amb.aspx

Rodríguez, Ó. (2020, 21 julio). ¿Por qué los humanos somos curiosos? La ciencia tiene una explicación. *elconfidencial.com*. https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2020-07-21/por-que-humanos-somos-curiosos-explicado-ciencia_2689576/

Rodriguez, S. (2019). Comunicar con rapidez: no hemos entendido nada. *Estudio de Comunicación*. <https://www.estudiodecomunicacion.com/2019/06/06/comunicar-rapidez-no-entendido-nada/>

Rsf_es. (2020). Manual de seguridad para periodistas - Reporteros Sin Fronteras. *Reporteros Sin Fronteras*. <https://www.rsf-es.org/seguridad-para-periodistas/manual-de-seguridad/>

(S/f-a). Ull.es., de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/26160/TFG%20Diego%20Brito%2C%20Cathay%20Gonza%CC%81lez%20y%20Alexandra%20Smith%203.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

(S/f-b). Gob.es., de https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premios2014/MEMORIA_PREMIO_CIUADANIA_La_Policia_Nacional_en_las_Red_Sociales.pdf.pdf

(S/f-c). Gob.es., de https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premios2014/MEMORIA_PREMIO_CIUADANIA_La_Policia_Nacional_en_las_Red_Sociales.pdf

(S/f-d). Unirioja.es., de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1098617.pdf>

(S/f-e). Unodc.org., de https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/The_Integrity_and_Accountability_of_the_Police_Spanish.pdf

(S/f-f). Unizar.es., de https://zaguan.unizar.es/record/96172/files/texto_completo.pdf

Se crea la Unidad de Investigación Tecnológica. (s. f.). <https://www.ccn-cert.cni.es/gl/gestion-de-incidentes/lucia/23-noticias/1027-la-direccion-general-de-la-policia-adapta-su-estructura-para-responder-a-los-nuevos-retos-de-la-criminalidad.html>

Seguridadpublica. (2010, 6 diciembre). LA FUNCIÓN PREVENTIVA DE LA POLICÍA. LA POLICÍA DE BARRIO: SU NECESIDAD Y FUNCIONES. RELACIONES DE LA POLICÍA CON EL CIUDADANO: NORMAS BÁSICAS DE ACTUACIÓN. | Seguridadpublica. *Seguridadpublica - Seguridad pública española.* <https://seguridadpublica.es/2010/12/06/la-funcion-preventiva-de-la-policia-la-policia-de-barrio-su-necesidad-y-funciones-relaciones-de-la-policia-con-el-ciudadano-normas-basicas-de->

9. Anexos

ANEXO 1: Entrevista íntegra concertada con Isaac, Inspector de Policía Nacional, graduado en Publicidad y Relaciones Públicas y director y “community manager” de academia de formación policial.

- **¿Quién es Isaac?**

“Yo soy oficial de Policía Nacional, llevo 19 años ejerciendo de policía, aparte dirijo la 'Academia UFP Sevilla' y soy director del Centro de opositores 'Opofit Sevilla’”.

- **¿Crees que influyen las publicaciones de redes sociales en la imagen policial?**

“La Policía Nacional está expuesta a la catalogación social, ya no solo de un ámbito geográfico concreto, sino por el propio alcance de las redes, de un territorio mucho mayor. De ahí la importancia de realizar un buen uso de las redes sociales tanto por parte de la institución policial como por parte de los medios”.

- **¿Piensas que los medios pueden llegar a dar mala imagen de la policía? ¿Qué solución cree posible?**

“Sí, los medios, algunos, pueden llegar a manipular la información para generar más visitas. La solución es la colaboración ciudadana. Al fin y al cabo el ciudadano es el que tiene que saber segmentar o saber qué es lo que ha ocurrido. Entonces leer un mismo periódico siempre, es recibir información sesgada. En este caso es importante, y como estudiante de periodismo te habrás dado cuenta, de que una misma noticia contada por diferentes medios es totalmente diferente. Si nos acercamos a Policía Nacional la Guardia Civil, sí que nosotros somos una serie de medios con información muy veraz, no intentamos manipular a nadie sino que directamente contamos lo que ha sucedido de forma muy muy muy veraz y muy cercana a la realidad”.

- **¿Qué fines persiguen las publicaciones de la Policía Nacional?**

“La Policía tiene una doble función, una función preventiva y una función de reacción. Las redes sociales bien utilizadas y dirigidas a un público concreto pueden llegar incluso a detectar una serie de delitos o actividades ilegales. Se pretende, sobre todo, prevenir a la gente y educarla a la misma vez. Yo creo que una función preventiva va unida de una educación, ya no solo a la hora de actuación sino a nivel social. Es decir, si educamos a una persona en que sí comete una serie de hechos pueden transformarse en un acto ilícito, al fin y al cabo lo que hacemos educarlo y evitar que se cometan”

- **En casos como el de Alcasser en el que un periodista descubre nuevas pruebas o teorías sobre una investigación policial ¿Cómo se procede desde la Policía?**

“Que haya una información o que algo trascienda tan importante es complicado. No es como en las películas que vemos que hay un asesinato y aparecen ya los periodistas por allí, no eso no suele ocurrir. Diferente es que un periodista esté por allí o esté en el sitio adecuado. Oye, pues si todo puede perjudicar a lo que es una labor de una investigación, se le pediría en ese caso que, por favor, eso no trascendiera. Igualmente al contrario, es decir, desde hace poco Policía Nacional está pidiendo la colaboración ciudadana pues una serie de material está circulando y estamos buscando un sitio en Granada donde se esté vendiendo ese material. Tanto para lo bueno para lo malo necesitamos a la colaboración ciudadana en este caso de un profesional, un periodista, de que no infrinja o no interfiera en una investigación en curso”.

- **¿Están conectados el periodismo, el reporterismo y la policía?**

“Estos mundos, el del reporterismo, el del periodismo y el de la Policía, tienen que estar conectados. De hecho, la única forma en la que el ciudadano puede enterarse de lo que la Policía Nacional está trabajando para la sociedad, es a través de los medios. Es importante que se sepa que la Policía no está solo para reaccionar ante los peligros, y la labor que se hace a través del periodismo de emitir mensajes de prevención o acercar la Policía al ciudadano, me parece bastante a destacar”.

- **¿Se exige una formación específica como el grado en periodismo a los encargados de las publicaciones en la Policía?**

“Yo creo que las personas dedicadas en la Policía a actividades especializadas como los gabinetes de prensa o, por ejemplo, las unidades de delincuencia económica, tendría que ser gente que tenga esa carrera o intentar que tenga esos estudios. En los gabinetes de prensa es importante esta formación. Sobre todo para sesgar esa información, para coger y saber qué es lo que se puede publicar, cómo se puede publicar, al medio al que se tiene que dirigir... sería muy interesante que fuera una persona que fuese policía y, por supuesto, que tuviera esos conocimientos, en este caso, de periodismo”.

- **¿Una publicación extraoficial puede generar inseguridad?**

“Nosotros disponemos de una serie de gabinetes que mandan a los medios la información y los datos sobre un hecho concreto, pero indudablemente hay medios, aunque no todos ni mucho menos, que resaltan o tratan la información de una manera determinada para conseguir una audiencia más alta”.

- **Opinión del TikTok corporativo ¿Falta de seriedad o cercanía?**

“Yo entiendo que todo lo que proporciona cercanía a la gente joven es muy importante. Es cierto que antes estábamos hechos a una policía más rígida, más seria. Personalmente pienso que ayuda a humanizar la función policial. Somos personas como todos, tenemos sentimientos, también nos lo pasamos bien y no todo va a ser “coger malos”, también hay que actuar en estos ámbitos”.

- **¿Cuál es el siguiente paso en la constante evolución de la Policía en redes?**

“Personalmente, me gustaría que se tuviese conocimiento real de las funciones de un policía y que el ciudadano no percibiera únicamente el trabajo que realiza la Policía Nacional en la calle. Por ejemplo, hace poco el GEO (Grupo Especial de Operaciones), tuvo una serie de televisión dedicada a él, pues cosas así. Yo creo que deberíamos mostrarnos al ciudadano, no sé en qué red social, porque sí que es verdad que el alcance de Policía Nacional, y ahí están las publicaciones, donde se llega a muchísima gente, es enorme”.

“Pues proponer al fin y al cabo un conocimiento a lo mejor de cada grupo. A mí me interesaría que la gente pueda ver lo que se hace dentro de un grupo. Que ya no solo sea el quiero ser Policía Nacional, quiero ser Geo y quiero montarme en un caballo, sino que veamos todos los diferentes ámbitos de la Policía Nacional reflejados en las redes sociales. Al fin y al cabo, es el medio más fácil para llegar a la ciudadanía en esta situación que se está viviendo ahora”.

ANEXO 2: Fotografías del entrevistado durante la entrevista

En esta composición de tres imágenes realizadas por mí durante la propia entrevista de investigación, se observan algunos de los rostros y expresiones del entrevistado, inspector de Policía Nacional.



Imagen 16: Isaac Sánchez, inspector de Policía Nacional