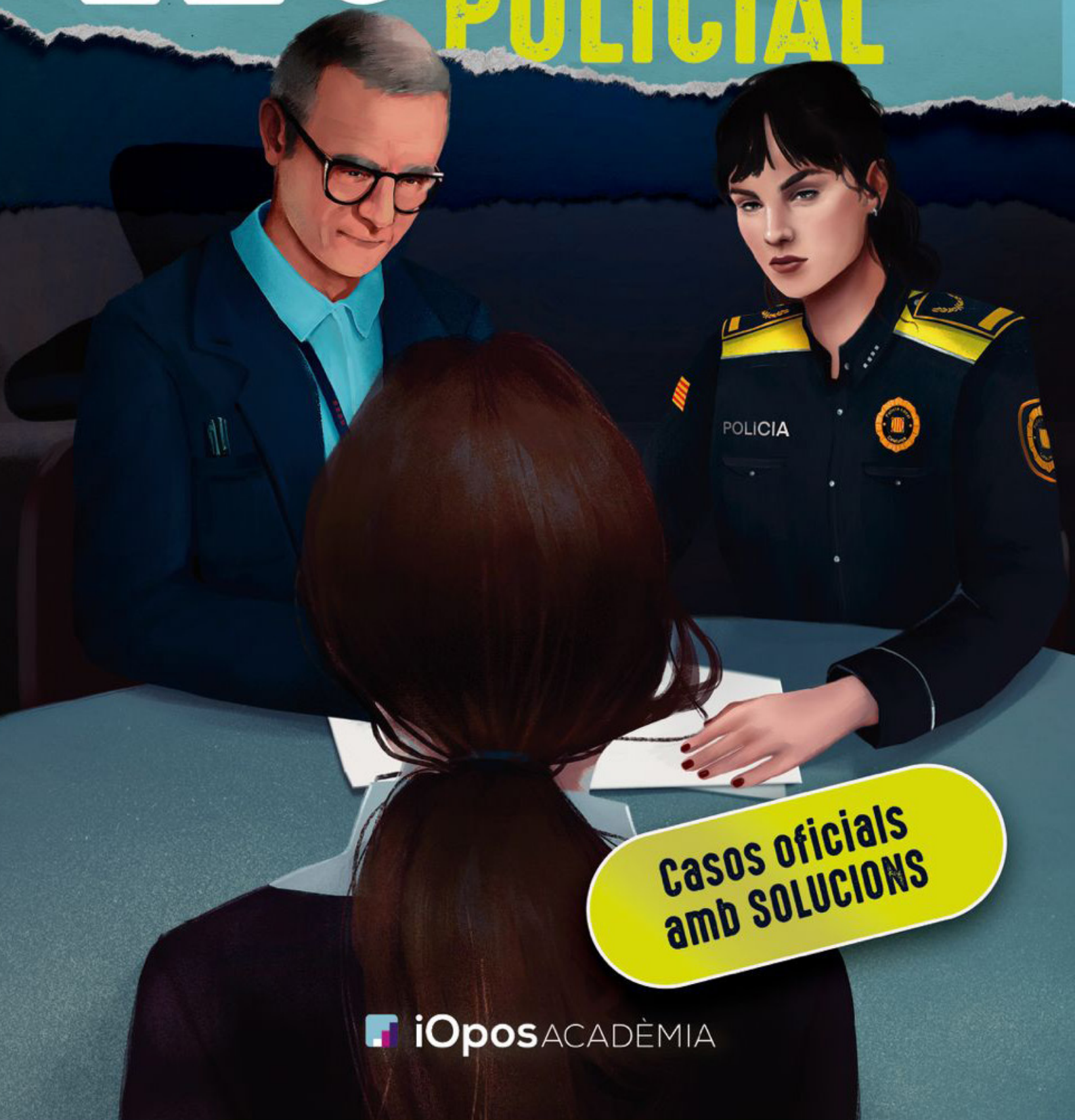


120 CASOS D'ENTREVISTA POLICIAL



**Casos oficials
amb SOLUCIONS**

120

Casos d'entrevista policial



Primera edició: maig de 2024

Dipòsit legal: T 553-2024

ISBN: 978-84-09-40946-4

© Autor: Jonathan Ávalos

© Edició: Equip iOpos

© Maquetació i disseny: Rubén Merino

© Disseny de Portada: Glòria Figueres

© Il·lustració de Portada: Paula Mira

iOpos





Compra'l a

 **iOpos**

iOpos.es/tienda

PRÒLEG

Quan Jonathan em va demanar escriure un pròleg pel seu llibre, “120 Casos Pràctics Oficials d’Entrevista”, va ser per a mi una agradable sorpresa. Ja fa uns quants anys que vaig tenir l’oportunitat de conèixer-lo i tutoritzar la seva estada a l’Institut de Seguretat Pública de Catalunya, com a alumne de la Guàrdia Urbana de Badalona. Des dels seus inicis, va destacar per la seva implicació en l’àrdua tasca que suposa superar el Curs de Formació Bàsica de policia, i per la seva predisposició i implicació natural, fins al punt de convertir-se en motor i exemple per a la resta dels seus companys. Tant és així que, en algun moment, vaig arribar a preocupar-me. Coneixedor de la dedicació que ja de per si ha de dedicar una persona mitjana per superar el curs, de nou mesos de durada, veia que Jonathan feia un esforç titànic, no només per superar-lo, sinó per arribar a l’excel·lència, i a més sense deixar de banda activitats que ja desenvolupava abans de començar, com ara l’arbitratge al futbol (curiosa aquesta relació del món policial amb l’arbitratge per la quantitat de persones que han combinat aquestes dues activitats). Com dic, tot això em preocupava, perquè l’objectiu comú no era un altre que superar la seva estada a l’Institut amb èxit, i perquè en la vida d’una persona, en nou mesos, poden passar moltes coses, i mai has de deixar la família de costat. És per això que li vaig recomanar abandonar, encara que fos de manera temporal, el món de l’arbitratge. Però sent Jonathan com és, no em va fer cas, i, evidentment, la cosa va sortir bé pels nostres interessos. Exposo aquestes vivències com a exemple de com Jonathan enfronta els seus reptes. Al llarg del temps en el que vam compartir experiències professionals i en la relació d’amistat que es va generar, vaig poder comprovar que no era només la seva predisposició professional, sinó que tota aquesta passió que mostrava era una qualitat personal que emergia en qualsevol de les activitats que afrontava. Mentre que moltes persones es marquen objectius motivadors, però assumibles, Jonathan no renuncia mai als seus somnis, independentment de les dificultats que comportin.

Ell sempre manté un fervor constant i una implicació fora del comú en tot allò que afronta, en contraposició a la direcció a la qual, en moltes ocasions, ens aboca la societat actual, on la cultura de l’hedonisme i de l’oci, del reconeixement i de l’èxit a través de les xarxes socials, prepondera per sobre del treball i l’esforç. En aquest sentit, Jonathan sempre ha preconitzat amb l’exemple aquell famós lema que va popularitzar algun, també famós, valgui la redundància, entrenador de futbol: “Aquí, l’esforç no es negocia”.

I amb aquest fervor, amb aquesta passió, Jonathan ha afrontat la tasca de redactar aquesta obra a través del treball de recopilar 120 casos pràctics oficials d'entrevistes de selecció per a aquelles persones que volen opositar per arribar a la professió policial o per aquells altres, com ell mateix diu, que volen fer un canvi i optar a altres cossos.

A través de la seva experiència, ens convida a reflexionar sobre com podem preparar-nos per afrontar aquest desafiament amb la mateixa dedicació i esforç que ell mateix ha demostrat al llarg de la seva carrera.

Aquest llibre, amb els seus 120 casos pràctics oficials d'entrevistes de selecció, no només ofereix una guia valuosa per als opositors, sinó que també serveix com un mirall en el qual podem veure les nostres pròpies capacitats i limitacions. Ens convida a qüestionar les nostres respostes, a desenvolupar la nostra capacitat per a pensar críticament i a preparar-nos per a situacions que poden posar a prova la nostra integritat i compromís. Són 120 casos on el lector podrà entendre la rellevància que té saber desenvolupar el rol que el psicòleg el pot arribar a assignar en un escenari imaginari, en el marc de les entrevistes competencials, on saber posar-se en el paper i tenir les eines necessàries resulta essencial per poder superar una fase en la qual, malauradament, i en no poques ocasions, cauen els somnis d'aquells que lluiten per arribar a ser allò que volen ser. Perquè ser policia implica més que desenvolupar una professió; implica un compromís social amb connotacions ètiques i morals molt profundes. És viure una vida dedicada a servir i tractar de fer d'aquest món un lloc una mica millor.

Però aquest llibre no s'atura aquí; a més d'exposar un seguit de casos perquè els futurs policies els aprenguin i sàpiguen donar una resposta lògica a les situacions plantejades, és una guia que es complementa amb consells pràctics sobre com preparar les entrevistes de selecció per competències, tant des del punt de vista formal com de contingut. Per a aquells que aspiren a ser policies, aquest llibre és un recurs invaluable.

José Antonio Lorenzo González
Inspector en Cap de la Policia Local de Sant Vicenç dels Horts



INTRODUCCIÓ

P. 12 - 13

ENTREVISTA

P. 14 - 24

Consells
Preguntes

PERFIL ADEQUAT

P. 26 - 31

A TENIR EN COMPTE

P. 32 - 36

En la resolució d'un cas pràctic

CASOS PRÀCTICS

01

Assistencials
P. 38 - 61

02

**Seguretat
ciutadana**
P. 64 - 97

03

Dret penal
P. 100 - 148

04

Trànsit
P. 150 - 174

05

**Mediació /
Assessorament**
P. 176 - 199

06

Corporatius
P. 202 - 221

07

Altres
P. 224 - 232

08

Com a civil
P. 234 - 262

09

Role Play
P. 264 - 291

Introducció

Aquest llibre pretén ser una ajuda per a totes aquelles persones que acudeixen a una entrevista per accedir a un cos policial, especialment pel que fa a la resolució de casos pràctics que alguns dels entrevistadors ens plantegen.

No cal dir, que durant l'entrevista no ens és favorable el fet de quedar-nos en blanc, dubtar o trigar en excés a plantejar la nostra proposta de resolució.

Per evitar aquest tipus de situacions, no només és important el nostre nivell de coneixements operatius o legislatius, sinó que també ho és el nostre sentit comú i disposar de múltiples eines i recursos per contrarestar totes aquelles dificultats que l'entrevistador ens vagi plantejant durant el cas.

En aquestes pàgines teniu a la vostra disposició 120 casos pràctics reals que han estat preguntats majoritàriament en entrevistes per accedir a policies locals de Catalunya i alguns d'ells, per accedir al cos de Mossos d'Esquadra. Molts d'aquests casos han estat repetits a diferents municipis.

També trobareu algun cas pràctic oficial, que han demanat resoldre per escrit en alguna oposició a policia local.

Ordenats per temàtiques i sent alguns més extensos i altres més breus, després de la seva lectura, a més d'aprendre part d'aquests coneixements, aconseguireu tenir a la vostra disposició un ampli ventall d'aquests recursos i eines per utilitzar-los quan sigui necessari, ja sigui en una entrevista, al bulevard de l'ISPC o al vostre dia a dia com a agents.

Abans de llegir les resolucions de cada cas, us animo que, paper i bolígraf en mà o de forma oral, contesteu el cas pràctic com vosaltres ho faríeu, i una vegada resolt per part vostra, compareu la vostra resolució amb la meua.

Aquesta pràctica, entre altres coses, us servirà per:

- Posar-vos en situació d'examen o entrevista i així preparar aquest moment per a quan arribi.
- Practicar l'estructuració i ordre en un cas pràctic, sigui oral o escrit.
- Comprovar el nostre estat de preparació actual davant una prova d'aquest tipus.
- Segur que sumareu altres recursos i eines, que només llegint la meua resolució, no obtindríeu.

Ànim, i espero haver-vos ajudat a tenir el vostre somni una mica més a prop.



Consells per a l'entrevista

- El dia d'abans ens hem d'aïllar una mica, estar tranquils i relaxats.

Tots tenim algun familiar, amic o parella que cada dos per tres ens explica els seus problemes o les seves preocupacions. Quan sortim de l'entrevista i arribem a casa, ja tindrem temps de parlar amb aquesta persona, escoltar els seus problemes i, si cal, aconsellar-la. Però el dia de l'entrevista hem d'arribar sense distraccions al cap i només pensar en nosaltres. Estem per a ells 363 dies a l'any, així que no passa res per dedicar-nos dos dies exclusivament per a nosaltres.

- Descansar les hores necessàries la nit abans.

- Planificar amb temps el trajecte, sortint de casa amb molta antelació com perquè cap imprevist en el camí ens faci arribar tard. Penseu que en el desplaçament podem trobar retenció per un accident, obres o se'ns pot punxar un pneumàtic.

Va haver-hi el cas d'un aspirant que va arribar cinc minuts tard a les proves mèdiques i va quedar-hi exclòs del procés. I no és una llegenda urbana, ja que el vaig conèixer personalment.

- L'entrevista comença i finalitza a casa. Podem estar prenent un cafè a prop del lloc de l'entrevista abans o després de la mateixa i qui us faci l'entrevista o un membre del tribunal, observi o escolti quelcom de nosaltres, motiu pel qual ja no li semblen un aspirant tan vàlid.

- Cal anar curiosos i ben vestits. No anem de boda, però si com si anéssim a un sopar o dinar important. Hem d'anar ben vestits, nets, polits, ben pentinats, afaitats o amb la barba ben arreglada, ja que la nostra imatge és molt important.

És la primera impressió que s'emportarà l'entrevistador i en ella transmetem molta informació. Penseu que com diu l'amic Txema, que és un *crack*, mai hi ha una segona oportunitat per causar una bona primera impressió.

Evitar anar vestits tot foscos, o tot clars, de manera o colors excèntrics, així com evitar roba excessivament cenyida o peces de roba escotades o cridaneres.

Àmbit motivacional.

- Per què vol ser policia?
- Per què ara?
- Què espera vostè que li porti aquesta professió?
- És la seva primera oposició? En quina fase es va quedar a les anteriors?
- Com ho ha preparat?
- S'ha presentat a altres cossos policials?
- Si aprovés aquí i en la policia de XXXX, quina plaça escolliria? Per què?
- Què podria aportar vostè al cos?
- Què sap sobre aquest municipi?
- Què sap sobre aquesta policia? Coneix alguna notícia recent?
- Un cop hagi entrat a dins del cos li agradaria especialitzar-se en alguna matèria? Quina?
- Què coneix de l'ISPC? Què sap del curs de formació bàsica?
- Què creu que li costarà més del curs?
- Quines expectatives té dins del cos?
- A quina unitat li agradaria treballar?
- Avui dia, quina és la tasca policial que creu que se li donaria millor i pitjor?
- Tres situacions o serveis en què li agradaria trobar-se com a policia durant la seva carrera professional.
- Quins temors té respecte al seu futur?
- Com es veu d'aquí a deu anys?
- Per què creu que ha de ser vostè el triat i no un/a altre dels opositors/es?
- Què passaria si no aprovés l'entrevista?



Quin és el perfil adequat?

En tota oposició a policia, hem de realitzar una bateria de tests psicotècnics mitjançant els quals valoren la nostra personalitat i el nostre perfil professional.

En alguns processos afegeixen test de càlcul, lògica o comprensió verbal, per valorar la nostra capacitat intel·lectual i de raonament. Per a la realització d'aquesta mena de test es recomana:

- Desconnectar i descansar adequadament el dia anterior.
- Planificar bé el trajecte i sortir amb la suficient antelació perquè res ens faci arribar tard. Recordeu portar sempre el vostre DNI.
- No arribar a la prova amb l'estómac molt ple, ens pot produir somnolència i minvar la nostra agilitat mental.
- Llegir bé les instruccions i no començar fins que no ho indiqui l'examinador.
- Contestar primer allò que sabem segur i deixar per al final el més difícil, tenint en compte si les fallides i les no contestades resten o no, i de fer-ho, en quin percentatge.

Tornant als tests de personalitat, els que solen utilitzar són els models **16PF** (187 preguntes), **CTC** (136) i **Competea** (170).

Dels tres, solen seleccionar sempre dos. A vegades els tres.

Són sempre preguntes curtes en les quals ens plantegen alguna situació, eleccions segons les nostres preferències o decisions segons el nostre parer, en les quals haurem de contestar amb un SÍ, NO o resposta intermèdia, o franges que van des del totalment d'acord fins al totalment en desacord o del pràcticament sempre al pràcticament mai.

Exemples.

1. Quan la gent autoritària tracta de dominar-me, faig justament el contrari del que vol:
 - A. Sí.
 - B. Terme mitjà.
 - C. No.

2. Quan em critiquen durament per alguna cosa he fet:
 - A. No em sento culpable.
 - B. Terme mitjà.
 - C. Encara em sento una mica culpable.

3. Prenc la iniciativa a l'hora d'establir relacions:
 - A. Sempre o gairebé sempre.
 - B. Sovint Rares vegades.
 - C. Mai o gairebé mai.

4. Mai no he provat l'alcohol:
 - A. Totalment d'acord.
 - B. D'acord.
 - C. En desacord.
 - D. Totalment en desacord.

5. La gent creu que el meu caràcter és més depressiu que alegre:
 - A. Totalment d'acord.
 - B. D'acord.
 - C. En desacord.
 - D. Totalment en desacord.

6. M'agradaria ser la persona responsable de coordinar equips de treball:
 - A. Sempre o gaire bé sempre.
 - B. Sovint.
 - C. Rares vegades.
 - D. Mai o gairebé mai.

7. Preferiria tenir un negoci propi, no compartit amb una altra persona:
 - A. Sí.
 - B. No estic segur.
 - C. No.

Aspectes a tenir en compte en la resolució d'un cas pràctic.

- Prestar un 120% d'atenció al cas pràctic que l'entrevistador ens explica.
- Imaginar-nos que ens trobem en aquesta situació i explicar la nostra intervenció en un adequat **ORDRE CRONOLÒGIC**.
Per exemple, no podem identificar a ningú sense abans haver comunicat a sala que hem arribat al lloc, o excepte en comptades ocasions, mai detindrem sense haver identificat a la persona ni haver analitzat tota la informació que tenim al lloc.
- Si ens plantegen un cas pràctic amb diverses situacions a resoldre, **PRIORITZAR**.
- No sempre hem de resoldre, en primer lloc, la primera situació que ens plantegen, ni quedar-nos amb l'última i oblidar-nos de la primera. Per això és tan important estar molt concentrats quan els entrevistadors ens narren el cas pràctic i establir un correcte ordre de prioritats.
- Cal prioritzar la neutralització de qualsevol risc per a la nostra vida o integritat, la del nostre binomi i la de les persones, per a posteriorment, assistir-les.
- El famós protocol **PAS**, **P**rotegir, **A**ssistir i **S**ocórrer, serà aplicable en pràcticament qualsevol cas pràctic, no només en accidents de trànsit.

Protegir
Assistir
Socórrer



És molt important tenir clar molts conceptes que regula la L.O. 4/2015 de protecció de la Seguretat Ciutadana (en endavant LOPSC), ja que al costat del Codi Penal i la Llei d'Enjudiciament Criminal (LECrim), són les tres lleis presents en pràcticament qualsevol intervenció policial.

La fi d'aquesta llei s'especifica en el seu article número 5, el qual estableix que “aquesta llei té per objecte la regulació d'un conjunt plural i diversificat d'actuacions de diferent naturalesa orientades a la tutela de la seguretat ciutadana, mitjançant la protecció de persones i béns i el manteniment de la tranquil·litat dels ciutadans”.

Entre altres aspectes, regula:

- Quan podem identificar a una persona.
- En quins casos procedeix el trasllat a efectes d'identificació.
- Quan procedeix el registre corporal d'una persona i sota quins principis realitzar-ho.
- En quins casos ens habilita l'entrada a un domicili sense consentiment de la persona que hi viu al mateix (A més dels casos establerts a la LECrim).
- Restriccions de trànsit i controls en la via pública.
- La seguretat ciutadana en reunions i manifestacions.
- Entre els seus articles 36 i 38, conté un catàleg d'infraccions, entre les quals destaquen les comeses amb armes i drogues.

De manera introductòria ens centrarem en els quatre primers punts.

Abans, vull destacar que cap entrevistador vol, ni ens exigirà, que ens posem la capa de superheroï davant situacions de risc per a la nostra vida o integritat.

Un incendi en habitatge, una baralla entre deu persones trobant-nos sols o només amb el nostre binomi, un atracament a un banc amb arma de foc...

El primer és preservar la nostra vida i integritat.

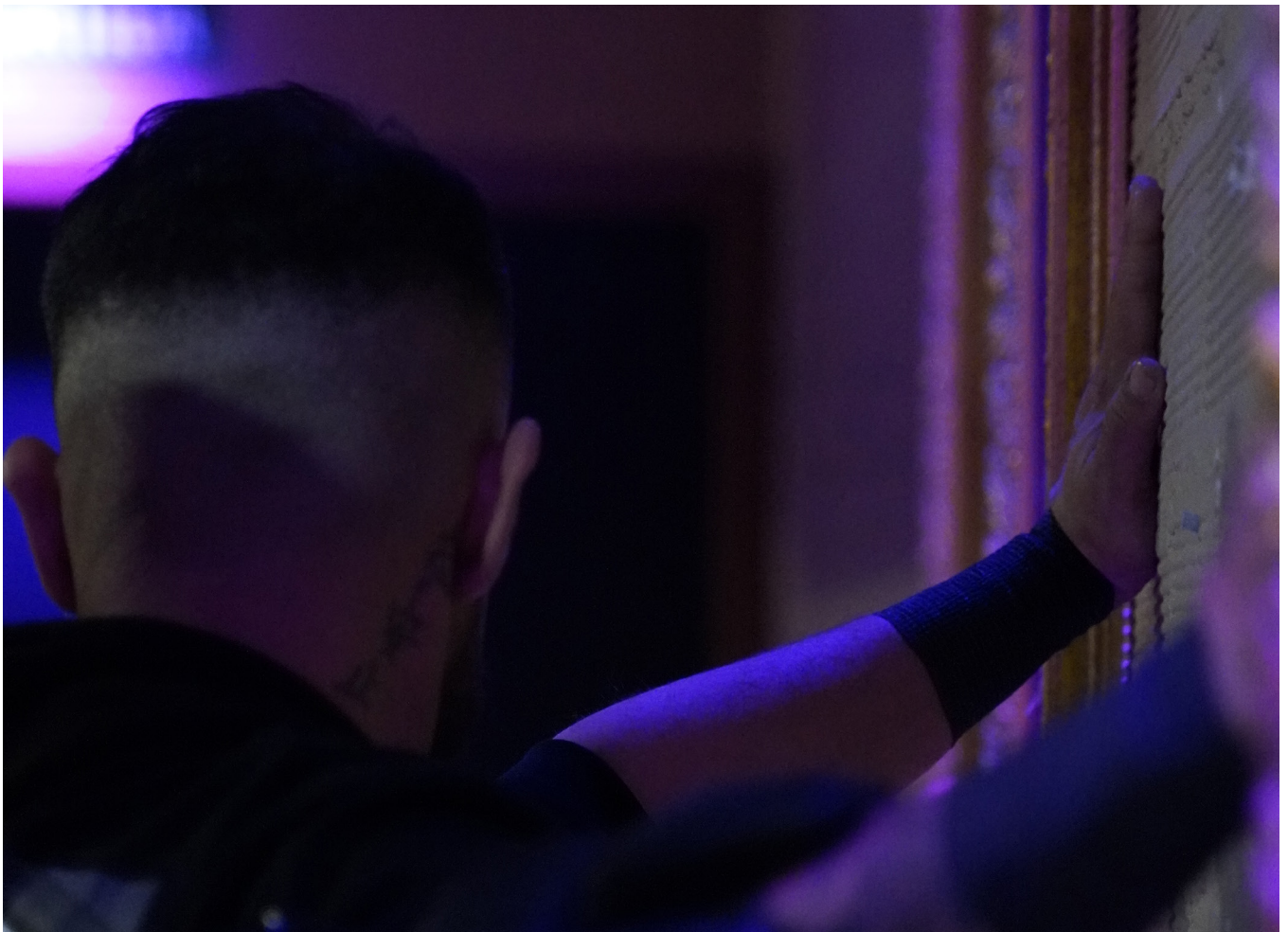
Si nosaltres caiem, qui es farà càrrec de la intervenció en aquell moment?

Tampoc cal veure-les venir, perquè allò no es resoldrà sol.

El correcte és sol·licitar suport i intervenir quan disposem dels mitjans i recursos necessaris que ens permetin fer-ho amb garanties per a la nostra seguretat.

En el cas de l'incendi, habilitar la zona per a l'arribada de bombers i SEM, establir un perímetre de seguretat perquè no s'apropi gent i que sigui bombers qui entri amb màscares i oxigen.

En el cas de la baralla, intervenir quan el nombre d'agents presents en el lloc, faci la intervenció més segura, però mentrestant, anar informant sala del que succeeix, de les conductes que adopten les persones, de les descripcions de les mateixes per si fugen corrent, etc.



La identificació i els trasllats a efectes de la mateixa.

En el compliment de les seves funcions d'indagació i prevenció delictiva, així com per a la sanció d'infraccions penals i administratives, els agents de les Forces i els Cossos de Seguretat podran requerir la identificació de les persones en els supòsits següents (art. 16):

- Quan hi hagi indicis que han pogut participar en la comissió d'una infracció.

Ex: Infracció de qualsevol tipus, ja sigui penal o administrativa (per exemple, no respectar un semàfor en vermell, consum de droga o infracció a l'ordenança de civisme).

- Quan, tenint en compte les circumstàncies concurrents, es consideri raonablement necessari que acreditin la seva identitat per prevenir la comissió d'un delictes.

Ex: Persona que a les 03:00 de la matinada està mirant per la finestra l'interior de vehicles estacionats però no ha causat cap dany ni en el escorcoll se li localitza eina per a obrir-los.

La persona ha de ser informada prèviament del motiu de la identificació.

A Espanya, els únics documents que acrediten la identitat són els originals de DNI, passaport i permís de conduir.

Les persones estrangeres, a més de portar el document que els acredita la seva estada regular al país, hauran de portar el document d'identitat acreditatiu del seu país d'origen.

Quan no fos possible la identificació per qualsevol mitjà, inclosa la via telemàtica o telefònica, o si la persona es negués a identificar-se, els agents:

- per impedir la comissió d'un delictes

o

- a fi de sancionar una infracció...

... podran requerir als que no poguessin ser identificats perquè els acompanyin a les dependències policials més properes en què es disposi dels mitjans adequats per a la pràctica d'aquesta diligència, només als efectes de la seva identificació i pel temps estrictament necessari, que en cap cas no podrà superar les sis hores.

Àvia escolta sorolls inexistents.

És comissionat per sala a un servei de molèsties per sorolls a les 23:30 hores.

Quan arriba amb el seu company, no hi ha soroll, i la requeridora, una senyora d'edat avançada, li pregunta si no ho escolten, perquè ella si ho està fent en aquell precís moment.

Els hi convida a passar i prendre un cafè.

Què faria vostè en aquest supòsit?

Aquest cas és un clar exemple de servei assistencial, encara que incorporin el tema de les molèsties de soroll per a desviar-nos l'atenció.

En el moment en què manifesta que escolta sorolls que cap Agent del binomi percep, les molèsties passen a un segon pla.

El fet que ens convidi a passar a l'interior, és una molt bona oportunitat per a obtenir informació de la senyora.

- Observar l'estat d'higiene i ordre en el qual viu.
- Si hi ha alguna caixa de medicaments a la vista que ens donin una pista sobre si la senyora té algun problema de salut.

És interessant establir un clima de confiança amb la senyora, perquè es deixi anar i ens expliqui:

- Com és el seu dia a dia.
- Si viu sola.
- Quina família té.
- Amb quina freqüència la visiten.
- Si es val per si mateixa.
- Si rep ajuda d'alguna cuidadora social.
- Si el problema d'avui l'ha tingut en altres ocasions.
- Si ha tingut algun altre tipus de problema.
- Si pren alguna medicació. Si aconseguim que ens ensenyi el seu pla de medicació, seria molt important per apreciar si la medicació receptada és per algun tipus de demència o malaltia que li distorsioni la realitat.

Repetir alguna de les preguntes efectuades per a comprovar si torna a ser coherent en la seva resposta o si canvia de versió.

Podem utilitzar l'històric del padró d'habitants per saber qui vivia amb ella anteriorment i localitzar algun familiar.

Si obtenim dades d'algun dels seus fills o familiars més directes, fer gestions des de sala perquè s'acostin al domicili i poder-nos entrevistar amb ells en privat, per obtenir més informació i per comprovar que sap la família sobre l'estat d'aquesta senyora.

A poder ser, que es quedi acompanyada per un dels familiars.

Fer informe dirigit a serveis socials perquè segueixin el seu cas i li adjudiquin si cal una assistenta social que pugui comprovar la seva evolució i ajudar-la en el dia a dia.



Triler.

**Vostè és aspirant a una policia local i es troba de vacances amb dos amics.
Caminant pel carrer, observen un triler estafant a un grup d'unes 15 persones.**

Aquest cas és molt ràpid i senzill.

La nostra intervenció s'iniciarà donant avís, de forma discreta a la policia, informant de:

- Que hi ha un triler estafant a un grup de 15 persones.
- Adreça exacta.
- Descripció d'aquesta persona i del coautor, la persona que realitza les funcions de fals encertant d'on amaga l'altre la bola.

Estarem atents a les quantitats de diners que la gent aposta.

A l'arribada dels agents, identificar-nos com els requeridors mitjançant el nostre DNI i informant-los com a testimonis de tot allò que hem presenciats.

Si en veure aproximar-se als agents recullen les coses per a fugir, som tres, així que repartir-nos les tasques:

- Un seguirà discretament al presumpte autor, informant del recorregut de fugida al 112 o a la policia.
- Un altre farà el propi amb el coautor.
- Altre de nosaltres demanarà als jugadors que esperin un moment, i quan arribin els Agents, els informarà de quines són les persones que han jugat i quines quantitats, a fi de saber si es tracta d'un delictes lleu o menys greu d'estafa.

Article 248 C.P.

1. Cometen estafa els que, amb ànim de lucre, utilitzessin engany bastant per produir error en un altre, induint-lo a realitzar un acte de disposició en perjudici propi o aliè.

Article 249.

- Els reus d'estafa seran castigats amb la pena de presó de sis mesos a tres anys.
- Si la quantia del defraudat no excedeix de 400 euros, s'imposarà la pena de multa d'un a tres mesos (delictes lleus).

09

ROLE PLAY

- Esquerda en façana. _____ **P.268**
- Bosses d'escombraries a la porta del garatge. _____ **P.271**
- Escombraries al replà. _____ **P.273**
- Vehicle estacionat davant garatge sense placa de gual. _____ **P.274**
- Binomi fora de si. _____ **P.277**
- Rodamon no paga el consumit en un restaurant. _____ **P.278**
- Mesquita. _____ **P.279**
- Nom del company. _____ **P.281**
- Persona amb trastorn límit de la personalitat. _____ **P.282**
- Danys reclamables civilment. _____ **P.283**
- Furt a comissaria. _____ **P.284**
- Accident de camí a l'entrevista. _____ **P.286**
- Sostracció a senyora + accident. _____ **P.288**
- Indigent que dorm dins d'un portal. _____ **P.290**



Aquest llibre pretén ser una gran ajuda per a totes aquelles persones que acudeixen a una entrevista per accedir a un cos policial, especialment pel que fa a la resolució de casos pràctics.

Durant l'entrevista no ens és favorable el fet de quedar-nos en blanc, dubtar o trigar excessivament a plantejar la nostra proposta de resolució. Per evitar aquest tipus de situacions, en aquestes pàgines teniu a la vostra disposició la **resolució de 120** casos d'entrevista POLICIAL, preguntats en entrevistes per accedir a policies locals de Catalunya, inclosos els **role play** més habituals, tan temuts per alguns opositors. També trobareu algun cas pràctic oficial d'entrevista per accedir al cos de Mossos d'Esquadra i casos que han demanat resoldre per escrit en oposicions a policies locals.

Ordenats per temàtiques, després de la seva lectura, a més d'aprendre coneixements policials i legislatius, aconseguireu tenir a la vostra disposició un ampli ventall de recursos i eines per contrarestar totes aquelles dificultats que ens plategin en un cas pràctic d'**entrevista**, al **bulevard** de l'ISPC o al vostre **dia a dia** com a agents.

