

# *La Intervención social de la policía vista desde una comisaría urbana: la comisaría de centro de Madrid*

*La relación directa de la Policía con el ciudadano es descrita a través de la organización de los programas de una Comisaría urbana "representativa" de Madrid. Se pone de relieve la problemática social más inespecífica que entra en una Comisaría y el papel que desempeñan los trabajadores sociales.*

Juan Bautista ZURERA MOLTO

**E**l distrito policial es el ámbito territorial básico y mínimo donde se desarrolla la actividad policial y en el que los ciudadanos entran en estrecho contacto con los servicios de la Policía (Inspección de Guardia, Grupos de Delincuencia Urbana, Grupos Operativos de la Prevención de la Delincuencia). Dentro de la estructura de la organización de la Policía éste es el órgano base; por encima de la Comisaría de Distrito está la Comisaría Zonal, que agrupa varios Distritos. Esta Comisaría de Centro es, desde hace muy poco, también Zonal: coordinamos los operativos de otras Comisaría del centro de Madrid: Retiro, Arganzuela y Latina.

Subrayo este aspecto de la estructura organizativa de la Policía, porque el Distrito Policial es el que mantiene una relación más directa con el ciudadano, de lo que se deriva la inmediatez en la investigación y la inmersión en el tejido social a través de

los contactos ciudadanos, que ya de manera institucional se mantienen con las Asociaciones de Vecinos. Conviene aclarar que estos "contactos ciudadanos" nada tienen que ver con los confidentes, ya que se mantienen con asociaciones o entidades ciudadanas, perfectamente delimitadas. Son interlocutores sociales que exponen a la Policía cuál es la problemática que padecen en los negocios, en el vecindario y de forma general en su hábitat o convivencia diaria.

## ***Algunos indicadores de la Comisaría de Centro***

### ***Indicadores Sociológicos***

El análisis de la población del Distrito arroja como notas más importantes las siguientes:

- En torno al 42% de los hogares tiene como cabeza de familia a un pensionista.

- Casi uno de cada cinco hogares ingresan al mes menos de 30.000 pesetas.
- Importantes núcleos de lo que se ha venido en denominar "Chabolismo vertical".
- Alto porcentaje de pensionistas, viudas y hogares unipersonales.
- Existencia de numerosísimas pensiones en las que habitan un gran contingente de inmigrantes y una población flotante y desarraigada.
- Escasa presencia de matrimonios jóvenes.
- Destaca el cerca de millar de bares y restaurantes (909) y el comercio minorista, que cuenta con 2.385 establecimientos.

### **Indicadores Criminógenos**

No puede hablarse en el Distrito de Centro de la existencia de delincuencia organizada como norma general o como fenómeno común, con las características de preparación y profesionalidad de sus integrantes, interconexión de formas diversas de criminalidad en un mismo proceso, internacionalización, códigos de conducta y estructura jerarquizada; antes bien, nos encontramos con procesos delincuenciales poco estructurados, deslazados y de tono menor en los que predomina la existencia de:

- Carteristas, autores de hurtos sin violencia, generalmente "al descuido".
- En número notablemente inferior, existencia de autores de robos con violencia (tirones y "sirleros") que aprovechan la configuración de calles angostas de muchas zonas del

Distrito y cometen sus hechos en horas nocturnas.

- Traficantes de drogas, que ocupan el eslabón inferior de la distribución. Gran número de ellos son inmigrantes, generalmente norteafricanos y personas de raza negra.
- Practicantes del juego de los "triles", que lo emplean como reclamo de sus víctimas.
- Ejercicio de una prostitución callejera, en gran porción toxicómanas, que utilizan pisos y pensiones.
- Núcleos importantes de mendigos, que se adueñan de plazas y lugares porticados donde en grupo consumen bebidas alcohólicas y se dedican al acoso de los viandantes pidiendo limosna.

### **Indicadores de actividad (policial)**

Durante el pasado año de 1993 se han producido los siguientes movimientos de actividad:

Delitos:	10.124
Detenidos:	6.996
Media Mensual de delitos:	843
Media Mensual de detenidos:	583

Si comparamos estos datos con los de otras comisarías españolas podemos concluir que tenemos mayor número de detenidos que toda Málaga, Santander o Castellón (individualmente consideradas) y también mayor número de delitos que estas dos últimas ciudades, aunque nos sobrepasa, en un 80%, Málaga.

Los datos más recientes de esta Comisaría de Centro (octubre 1993-fe-

brero 1994) arrojan 2.553 detenciones (15% reclamación judicial, 48% aplicación de la ley de Extranjería, 18% tráfico de drogas) y 38.638 identificaciones. Hay que decir que las incidencias más frecuentes son los delitos contra la propiedad y el tráfico de drogas a pequeña escala ("trapicheo") junto con los focos de prostitución. Alrededor de estos últimos se mueve un submundo. La prostituta de hoy día tiene su chulo que es la heroína, la droga; se prostituye, en más de un 80% de los casos del distrito, por la droga.

### ***Descripción de los Servicios de la Comisaría***

Hay que distinguir los servicios operativos.

Entre los primeros está el Grupo 1º de Delincuencia Urbana, que se dedica con exclusividad a la lucha contra el tráfico de drogas, persiguiendo tanto a los pequeños como a los medianos traficantes. Es éste un grupo confeccionado por profesionales íntegros para hacer frente a este complejo mundo.

El Grupo 2º de Delincuencia Urbana investiga las denuncias presentadas por los ciudadanos, la detención de delincuentes contra la propiedad y cualquier otro delito cuya competencia tengamos atribuida. Informatiza además diariamente las señas físicas de los autores de robo con violencia.

El Grupo Operativo de Prevención de Delincuencia establece la presencia policial uniformada que vemos en la calle. La sola presencia de la Policía en la calle ya es disuasoria y hoy

el público mide mucho nuestra actuación a través de la Policía que tenemos en la calle. Da seguridad al ciudadano y elimina los sentimientos subjetivos de inseguridad. Se les asignan misiones y objetivos concretos, informándoles de lo que suele suceder en cada zona y de lo que hay que hacer en cada zona: una vía comercial demanda actuaciones diferentes de una calle de prostitución. Controla además todos los establecimientos de la zona (venta de alcohol a menores, consumo de droga en establecimientos, infracciones administrativas). Los vecinos conocen al Policía y piden su continuidad; con eso se produce una labor de contacto y acercamiento con todos los que viven en esa zona. Pensamos que esta actividad hay que hacerla a pie, no se puede hacer en vehículo; éstos son solamente de apoyo. Es la única forma de enterarse, el coche aísla. Todas estas características conforman este grupo que se corresponde con lo que en otras instancias se denomina "policía de barrio".

La Policía, como vemos, funciona en "grupos". El grupo es una estructura de trabajo en el que hay un jefe de grupo y diez o veinte policías. Esta estructura es la que más se presta al control de sus miembros, evita el absentismo mediante la cercanía de su jefe y la experiencia del trabajo en equipo. Defiendo esta mecánica de trabajo por la necesidad de un rígido control.

Los controles cada día son más necesarios en una sociedad democrática y la Policía los ha aceptado plenamente, porque es bueno que las organizaciones policiales cuenten con los

mecanismos de inspección y control, especialmente si la sociedad les confiere el ejercicio de la fuerza del Estado (importancia del control judicial y del control y control de la propia estructura y sus mecanismos reguladores).

Entre los servicios no operativos se cuenta la Inspección de Guardia (Oficina de Denuncias, Inspección de Guardia de Detenidos). Al igual que el juzgado de guardia, nosotros tenemos la inspección de guardia, donde se reciben las denuncias durante las 24 horas del día. Tiene dos aspectos: la atención al ciudadano y la recepción del detenido, que desde hace tiempo están incluso físicamente separadas, con lo que los detenidos y denunciados ya no se encuentran en el mismo espacio. Aquí recibimos las comunicaciones con el exterior que nos marcan nuestras pautas de trabajo, de tal forma que después todo se organiza en torno a eso: servicios de investigación y servicios de prevención.

Esta es la espina dorsal de una comisaría de la policía: recibimos información continuamente (inspección de guardia) y una policía que previene e investiga.

Hay que destacar también la ayuda humanitaria que presta el propio Policía cuando está en la calle, instrumentalizada particularmente a través del Servicio del 091 y el porcentaje de auxilios humanitarios que realizan las propias patrullas a pie que ve el ciudadano y lo mismo los Policías sin uniforme que han aprendido desde sus tiempos de formación que lo primero es el auxilio. Es un componente de la

razón de ser de la Policía, y no sólo su faceta represiva.

### **Misión de los Trabajadores Sociales en una Comisaría**

No escribo qué se podría hacer, sino qué se ha hecho en esta Comisaría en los últimos años, tal como consta en sus informes de trabajo. Ellos recogían, por decirlo de alguna manera, todos los cabos sueltos que la Policía no puede atender. Los trabajadores sociales derivaban problemas de drogadicción, abandono familiar, malos tratos, etc. hacia los servicios sociales.

Los informes atendidos por los trabajadores sociales en los últimos cinco meses de 1993 son un muestrario significativo de la colaboración profesional que pueden prestar a los ciudadanos que pasan por la comisaría:

Malos tratos .....	11
Menores .....	9
Toxicomanías.....	3
Enfermos mentales .....	8
Alcoholismo.....	2
Minusválidos .....	1
Extranjero.....	5
Transeuntes .....	2
Asuntos judiciales .....	3
Tramitación DNI .....	21
Información .....	12
Albergues.....	1
Tercera edad.....	7

Echo en falta la generalización de esas ayudas profesionales y las reivindicó para todas las comisarías de la Policía. La gente empezó a acercarse más cuando supieron que teníamos

asistentes sociales. Los propios policías de la Comisaría sabían de su existencia y su trabajo complementario y les llevaban los casos que les competían. No puede olvidarse que a la Inspección de Guardia llega muchas veces lo más necesitado de la sociedad.

Quiero señalar por último dos grupos sociales que forman la clientela de los trabajadores sociales y con los que la Policía tiene que verse. Me refiero a los *menores* y a los *casos de violación*, cuando se acude a la Comisaría para presentar la denuncia. Respecto a los menores hay un grupo es-

pecializado de la Policía, el Grupo de Menores (GRUME). A ellos se acude para que se hagan cargo de aquellas situaciones para las que están especialmente preparados. Cuando una mujer quiere presentar denuncia por violación, se le ofrece acudir al Servicio de Asistencia a la Mujer (SAM) atendido por Policías Femeninas, adonde se les traslada si ese es su deseo.

Juan Bautista ZURERAMOLTO  
Comisario Jefe del Distrito de Centro