

Los servicios sociales en la Dirección General de la Policía

Se describe, aunque no exhaustivamente, los Servicios Sociales que la Dirección General de la Policía pone a disposición de sus funcionarios y de algunos grupos de ciudadanos. La Acción Social en la DGP (Dirección General de la Policía) tiene su fundamento en la consideración de la misma como una empresa que presta unos beneficios sociales a sus trabajadores, no limitándose a prestaciones económicas concretas, sino abarcando igualmente la atención psicosocial a los problemas sociales específicos de sus funcionarios y sus familias. Se indica la metodología de trabajo utilizada, los programas específicos y la problemática más frecuente. Trata finalmente dos servicios específicos dirigidos a menores y mujeres.

M^a Luisa FRANCISCO LEON
Balbina LOPEZ BLANCO

M^a Carmen SANTAMARTA GONZALEZ
Lola HERNANDEZ SANTAMARIA
Silvia MOLERO MARINA

El marco de la acción social en la Dirección General de la Policía

La Acción Social en la Dirección General de la Policía es de ámbito nacional y se enmarca dentro de dos líneas de actuación. Una, la que le corresponde como organismo de la Administración del Estado; otra, por la especificidad de la función del Cuerpo policial que lo distingue del resto de las actividades laborales que realizan otros funcionarios del Estado.

La actividad institucional de la policía está asociada a la resolución de conflictos provocados por grupos marginales y a la defensa de los derechos

constitucionales de las personas, grupos o instituciones. Esta asociación conlleva una problemática específica —relacionada con su actividad laboral— y otra familiar —y/o social— que no es diferente de la otros grupos sociales.

Los aspectos a considerar, como organismo de la Administración del Estado, son los genéricos que deben atenderse desde un servicio social de empresa que despliega su actuación, dentro del marco general de los servicios sociales públicos, como un servicio social especializado y, por otra parte, en colaboración con otros departamentos de la propia institución-empresa, en lo que se refiere a la for-

mación y promoción del funcionario y a la atención sanitaria, dirigida no solamente a lo asistencial sino a la promoción y prevención de la salud.

La Dirección General de la Policía, siguiendo la línea de modernización de la Administración del Estado, ha diseñado una política social dirigida al bienestar socio-laboral de sus funcionarios y familias, con el objeto de que éstos tengan un sistema adecuado de prestaciones, similar al de otros trabajadores.

Descripción del servicio de acción social

La Acción Social en la Dirección General de la Policía, hasta el año 1986, estaba dirigida a ofrecer fundamentalmente actividades socio-laborales y recreativas, realizando las funciones asistenciales propias de un servicio de empresa de aquella época. Es a partir de la citada fecha, con el desarrollo de la Ley Orgánica 2/86, cuando se crean las plazas de Técnicos de Trabajo Social, cuya función se traduce en la organización de los servicios sociales de la Policía.

La Jefatura de Personal de la DGP acomete una profunda reorganización del servicio y comienza un nuevo planteamiento, en el área de Acción Social, con la creación de una nueva estructura que racionaliza el sistema de ayudas, la distribución y la asignación adecuada de los recursos sociales que posee la Policía, enmarcando a estos servicios sociales dentro de un plan integrado que no sólo contempla la optimización de los pre-

supuestos para gastos sociales de los funcionarios, sino que se integra con aquellos servicios directamente relacionados con la calidad y el bienestar social de los funcionarios y sus familias.

Se inicia así una etapa en la que el objetivo es que los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía y sus familias alcancen la mayor satisfacción profesional y social, con la prevención de posibles situaciones de necesidad o crisis. Para ello se desarrollan unas actividades que incluyen la asistencia psicosocial a los funcionarios y/o familiares, la creación de prestaciones básicas socioeconómicas en función de las necesidades del colectivo y el diseño e implementación de programas de intervención social específica.

Esta evolución progresiva se desarrolla merced a una serie de factores específicos, cuantitativos y cualitativos, que tiene la Institución Policial y entre los que cabe destacar el elevado número de funcionarios de la Policía Nacional (en la actualidad 57.000), los frecuentes cambios de destino con los consiguientes problemas familiares (vivienda, escolaridad de los hijos, desarraigo social, etc.), los motivos profesionales per se (índole de su trabajo habitual que con frecuencia implica situaciones de estrés).

Para el desarrollo de estos objetivos se ha diseñado unos protocolos en los cuales, además de valorar parámetros generales y específicos, se analizan con rigor las causas fundamentales del problema en estudio.

Las funciones que realizan los Servicios Centrales son el estudio y la gestión a nivel nacional de los progra-

mas de Acción Social y la coordinación con los servicios periféricos. A nivel periférico la Acción Social se gestiona en las delegaciones que se ubican en las Jefaturas Superiores de Policía, excepto en el País Vasco, que por su singularidad cuenta con Delegaciones Provinciales.

El principio básico metodológico utilizado exige, para su desarrollo y eficacia, que tenga un carácter interdisciplinar, adecuándose a las características del problema psicosocial. En algunas ocasiones, determinadas urgencias sociales demandan una acción rápida y entonces el trabajo social debe iniciarse muchas veces sin contar con un diagnóstico adecuado, que se elabora y perfecciona a través de la acción.

La intervención social que se desarrolla con el colectivo policial es de relación directa con el funcionario y en función de la demanda que se genera a través de distintos canales de información (Jefes de Comisarías, Jefes de Grupo, Servicios Sanitarios Locales y Regionales), incluyendo los generados básicamente en la conflictividad dentro del medio familiar y/o social.

Los niveles de actuación, en este proceso metodológico, son los siguientes:

1. *Area de Información y Valoración de la problemática Social:* en esta fase de intervención se estudia y analiza la problemática social planteada por el funcionario, las redes familiares, laborales, sociales y los recursos internos o externos a la Institución. Se establece el tratamiento con las pautas a seguir dentro del medio laboral y

socio-familiar y la duración del mismo. El seguimiento se establece a varios niveles, siempre teniendo en cuenta la dinamicidad del proceso:

- Entrevista periódica individualizada con el funcionario.
- Contacto con su grupo de trabajo y con su medio familiar.
- Coordinación con todos los profesionales o instituciones relacionadas con su problemática.

El proceso metodológico de intervención social se realiza no sólo con el profesional que lo atiende dentro del propio departamento, sino en coordinación con los Servicios tanto internos como externos a la Institución.

2. *La derivación:* supone un conocimiento de la red asistencial de los servicios sociales públicos y privados, adecuando la problemática social del funcionario al centro que se remite, teniendo en cuenta la proximidad o lejanía al domicilio y la posibilidad que presenta el recurso para reconducir la demanda hacia otro más adecuado.

La planificación del tratamiento en este caso se hace conjuntamente con el profesional al que se ha hecho la derivación, aportando éste las pautas a seguir dentro del medio laboral y la posible intervención de acción social en algún momento del proceso.

3. *El seguimiento:* implica la relación y coordinación con el profesional que lo atiende.

Los problemas concretos más comunes son los relacionados con la educación, escolaridad y socialización de los hijos, la búsqueda de vivienda, la necesidad frecuente de residencia separada de la familia, el elevado nivel de gasto que conlleva el traslado

del domicilio y aún en algunos casos el mantenimiento de un doble domicilio, la variabilidad en los ingresos al estar ligados a complementos de destino que dificultan la organización de una economía doméstica estable, la tensión que produce en el cónyuge e hijos cualquier profesión que implique riesgo, la imposibilidad para el cónyuge de su desarrollo laboral, la asunción en ocasiones un doble papel familiar en la educación de los hijos.

Programas específicos

Actualmente se elaboran planes anuales de ayuda socio-económica de ámbito nacional en función de las demandas y necesidades del propio colectivo y la actuación se manifiesta principalmente en cuatro áreas:

A) *Salud*: El objetivo es la prevención y promoción de la salud en diferentes ámbitos. Se incluyen los siguientes programas:

- Programa destinado a funcionarios con hijos o familiares minusválidos.
- Programa para ayudas de tratamiento de enfermedades mentales y drogodependencias.
- Programa para ayudas de apoyo a tratamientos médicos e intervenciones quirúrgicas de carácter excepcional del funcionario y su familia.

B) *Formación y Promoción*: Dentro de esta área se ofrece a los funcionarios un conjunto de medidas destinadas a la formación y promoción, a la educación y atención de sus hijos, que incluyen:

- Programa de Estudios para la Formación y Promoción de Funcionarios.

- Programa de ayuda para la Formación de los hijos de funcionarios.
- Programa para la atención de hijos menores de 3 años.

C) *Emergencia Social*: en ella se considera la atención a todos los funcionarios que se encuentran ante situaciones sociales graves que ocasionen alteraciones personales, familiares, laborales y económicas.

D) *Programa de Intervención en Crisis*: es un Programa de atención psico-social urgente y continuado a los funcionarios y/o familiares víctimas de actos terroristas, así como a los funcionarios heridos como consecuencia de su actividad profesional. Su desarrollo incluye la asistencia sanitaria, social y psicológica primaria inmediata, en coordinación con los Servicios Sanitarios correspondientes, realizada "in situ", a ser posible donde se encuentran los heridos víctimas del acto terrorista o de servicio y sus familiares.

Servicios sociales a grupos externos:

A. Trabajo Social en el servicio de atención a la mujer

La DGP crea el Servicio de Atención a la Mujer (SAM) en el año 1986, con el objetivo fundamental de facilitar a las mujeres, víctimas de agresiones, la denuncia de las mismas, a través de un equipo policial integrado también por mujeres (policías e inspectoras), que se dedican especialmente a temas de malos tratos y/o agresiones tanto físicas como psíquicas.

Las acciones de este Servicio son: entrevistar a las denunciante de malos tratos e instruir las diligencias policiales, estableciendo un ambiente que favorezca su intimidad y atendiendo a los "delitos relacionados con abusos deshonestos (en la actualidad, agresiones sexuales), estupro, raptos, violación, amenazas, abandono de familia y cualquier otra clase de malos tratos físicos y psíquicos, en especial cuando éstos sean producidos por el cónyuge, familiares directos o persona unida por una relación sentimental similar".

Desde la creación de este Servicio hasta la actualidad ha ido en aumento la importancia que a estos temas se les ha dado, dentro de la DGP. Es de destacar la colaboración del Ministerio del Interior en las distintas campañas que sobre el "Plan de Igualdad de la Mujer" ha venido realizando el Ministerio de Asuntos Sociales, al igual que las distintas colaboraciones con otras campañas realizadas por Asociaciones de Mujeres, Ayuntamientos y Comunidad Autónoma de Madrid.

En el mes de noviembre de 1990 entran a formar parte del SAM un equipo de trabajadores sociales para cubrir las demandas de tipo social, haciendo una labor complementaria a la atención policial. En la actualidad el SAM está integrado por mujeres policías, Inspectoras y Asistentes Sociales. Dicho Servicio depende de la Brigada Provincial de Policía Judicial.

La experiencia de estos años de existencia del Servicio muestra que cada vez son más las mujeres que denuncian los malos tratos y agresiones

de que son víctimas. Por tanto se puede deducir que nuestra sociedad está sufriendo unos cambios positivos respecto a la consideración de estos problemas como de índole social, y no de pareja o familiar exclusivamente. Esto queda demostrado en las modificaciones que determinados artículos del Código Civil y Penal han sufrido, para beneficio de las mujeres, en cuanto a la igualdad de derechos con respecto al esposo o compañero, por un lado, y a la penalización de determinadas conductas agresivas, por otro.

Hay que señalar que, al margen de lo anteriormente mencionado, también es cierto que la consideración social de este problema queda demostrada en otros aspectos, tales como el interés de los medios de comunicación por concienciar de forma genérica a toda la población, la propagación de la gravedad del problema por parte de las instituciones y la colaboración que la propia policía ha demostrado facilitando lo más posible la denuncia por parte de las mujeres afectadas.

El papel del trabajador social dentro del Servicio es complementario al realizado por las funcionarias policías. Las tareas principales que se llevan a cabo desde este departamento de Asistencia Social son:

- Detección e información de situaciones problemáticas, valoración y orientación.
- Asesoramiento de las demandas planteadas por las mujeres víctimas de malos tratos y/o agresiones.
- Derivación a otras instituciones.
- Seguimiento.

El objetivo general planteado desde la existencia de este Departa-

mento es la atención de demanda que plantean las mujeres víctimas de malos tratos y/o agresiones que acuden a las dependencias policiales, independientemente de que presenten o no denuncia.

Desde que se creó el Departamento de Asistencia Social dentro del SAM se vio la posibilidad de trabajar principalmente a dos niveles:

A) *Investigación Social*: con la elaboración de una estadística anual de todas las denuncias recibidas en estas dependencias (referidas a malos tratos y/o agresiones) efectuadas por mujeres y procedentes de todas las comisarías policiales de Madrid y periferia. Al elaborar dicha estadística se ha tenido en cuenta determinadas variables tales como el tipo de malos tratos, la edad de las mujeres, el número de hijos, la problemática añadida (toxicomanías, enfermedad mental, ludopatía), procedencia de los malos tratos, etc., para llegar a tener un conocimiento más objetivo del problema y obtener un perfil tipo de la mujer víctima de estos delitos.

B) *Atención Individualizada*: que se materializa a través de una primera entrevista personal o una atención telefónica más puntual. Algunas de estas intervenciones profesionales no van más allá de una información general sobre los recursos existentes. Otras, por el contrario, requieren una atención más larga y un seguimiento más preciso dado el carácter dificultoso o grave del problema.

Las mujeres acuden a este servicio por primera vez para denunciar o para informarse sobre sus derechos.

Una vez informadas deciden tramitar o no la denuncia. Las intervenciones más frecuentes que se vienen realizando son las que se enumeran a continuación:

- Asesoramiento sobre el proceso de denuncia por malos tratos.
- Asesoramiento jurídico sobre separación (especialmente contenciosa).
- Contacto con la institución más adecuada en función de la demanda planteada.
- Búsqueda y primer contacto con las casas de acogida cuando se precise.
- Ayuda psicológica.
- Información y asesoramiento recíproco con distintas asociaciones de mujeres y otras instituciones u organismos.
- Traslados a domicilios, centros asistenciales, etc.

La problemática más frecuente es: malos tratos a mujeres (físicos y/o psíquicos), malos tratos a menores en el ámbito familiar (físicos y/o psíquicos), violación dentro de la pareja, violación o agresión sexual a menores en el ámbito familiar.

Por lo general las mujeres atendidas en este Departamento demandan información y asesoramiento sobre un tema concreto, pero en numerosas ocasiones la problemática planteada encubre otro tipo de problemas que estas mujeres no han advertido como importantes (la soledad, la falta de comunicación con la pareja o los hijos, la falta de autoestima, etc.) y que es necesario trabajar sobre ello a otros niveles.

Dentro de los recursos con los que se ha contado hasta el momento

hay que destacar todos los profesionales que, desde las instituciones públicas o privadas, han colaborado en todo momento, demostrando en un principio su sorpresa ante la existencia de un Servicio de estas características dentro de la DGP, para dar lugar a una total confianza y colaboración en el trabajo realizado en dicho Servicio. Tanto la Administración Central, Autonómica o Local han puesto a nuestra disposición todos los recursos materiales y humanos con los que cuentan, al igual que aquellas asociaciones o grupos de personas que de forma desinteresada han apoyado la labor que aquí se ha venido realizando.

De esta forma la imagen que hasta hace poco se tenía de la institución policial, como mero instrumento de denuncia, se ha visto positivamente modificada, para ser ahora una institución que participa y se compromete en la mejor resolución del problema de los malos tratos y agresiones dentro de la familia y de manera especial, dentro de la pareja.

B. Trabajo Social en el grupo de menores

El Grupo de Menores (GRUME) de la Brigada Provincial de Policía Judicial de Madrid se crea en el año 1989 como grupo especializado en la intervención de situaciones de emergencia policial y social cuando se refieren a menores. En septiembre de 1990 se incorporan al Grupo los trabajadores sociales como parte complementaria a la labor que venía ejerciendo este Grupo.

Desde su creación adquiere una importancia fundamental en temas sociales relacionados con menores, por ser el único servicio operativo que funciona las 24 horas del día en la Comunidad de Madrid.

El Grupo de Menores se divide, en tres subgrupos:

- Inspección de Guardia: donde se reciben todas las demandas, se realizan las denuncias y presta atención las *veinticuatro horas del día*.
- Area de Reforma: lleva todo lo relacionado con niños menores de 16 años que comenten delito (cuando se cumplen los 16 años se les consideran penalmente adultos).
- Area de Protección: asume lo relacionado con niños menores que son víctimas —por parte de los adultos— de situaciones de maltrato, desamparo, abandono, agresión sexual, etc, para la defensa de sus derechos.

La metodología empleada parte de la *situación de emergencia social* en la que se encuentra implicado algún menor. La primera intervención es realizada por el trabajador social que determina la gravedad de la situación planteada, analiza las redes familiares y sociales mediante visita al domicilio e incluso contactando con los vecinos del inmueble. Paralelamente se realizan gestiones policiales, valorándose todos los datos obtenidos en la investigación, tanto policial como social e informando a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (Sección de Menores) y a la Comisión de Tutela del Menor del Instituto Madrileño de Atención a la Infancia (IMAIN).

Previa consulta a la Comisión de Tutela del Menor y con el Ministerio Fiscal, se determina la gravedad de la situación y las intervenciones a realizar. Si hay retirada del menor del domicilio se le ingresa en un Centro de Protección de primera acogida, dependiente de la Comunidad de Madrid.

Desde la creación de la Fiscalía de Menores la actuación del trabajador social se ha incrementado al tener que realizar numerosos informes sociales demandados por los fiscales con el fin de determinar la situación conflictiva; llevando a cabo una investigación social en la que se analiza si la problemática familiar incide en el comportamiento de los menores ya sean de protección como de reforma. Si el Ministerio Fiscal lo considera necesario se adjuntan informes policiales para completar la información o investigación.

Paralelamente a este trabajo se realiza una investigación social a través del control de las denuncias de fugas de domicilio en todo el ámbito de Madrid, contabilizándose las denuncias efectuadas en las Comisarias de Policía. Entre las causas por las que los menores abandonan el domicilio familiar se destacan las notas escolares, discusiones con los padres, relaciones sentimentales no aceptadas por el entorno familiar, etc.

Sobre las denuncias que se reciben se incide especialmente en los menores que no regresan al domicilio en un plazo breve y cuando las circunstancias de las fugas son extrañas. Se realizan gestiones para conocer la situación familiar por si hubiera

algún indicio de desamparo, abandono, malos tratos. La razón es que los menores fugados son más vulnerables y pueden ser captados por redes de corrupción o sectas. Se observa como dato significativo que en los meses de marzo y junio se produce un incremento de los menores fugados a causa de los resultados escolares.

Otra de las actividades del trabajador social es la orientación e información a aquellas personas que acuden al Grupo con una problemática no específica de menores y que es derivada a los Servicios Sociales de Base.

Además de estas funciones el trabajador social adscrito al Grupo de Menores realiza otras tareas de coordinación con los Servicios Sociales locales y autonómicos y con el Departamento de Acción Social de la Dirección General de la Policía:

- Con los Servicios Sociales locales y autonómicos, para resolución de los asuntos denunciados tanto en el Grupo como en Comisarias.
- Con el Departamento de Acción Social se realizan gestiones de las ayudas sociales dirigidas a los miembros del Grupo en el que se adscribe, atendiendo la problemática social que presentan.

Es importante decir que, por la problemática específica de esta población, se contacta con los Centros de Atención a la Infancia (CAI) y las Unidades de Trabajo Social del Consorcio de la Población Marginada.

Cabe resaltar que la intervención policial se produce cuando se han agotado todas las actuaciones sociales y no existe otra vía de protección del menor.

Conclusiones

La profesionalización del trabajo social en la DGP ha mejorado la calidad del trabajo realizado, procurando que el funcionario trabaje con más garantías y en lo posible con sus necesidades personales cubiertas, lo que beneficia directamente a la sociedad en que se inscribe.

La dificultad del trabajo y la necesidad de respuestas rápidas a la problemática social suponen un reto profesional constante para cada uno de los profesionales implicados.

El conocimiento del grupo policial ha sido difícil para los trabajadores sociales que lo atienden debido a la idiosincrasia propia de la función policial. En ocasiones se ha interrumpido el desarrollo normal del proceso de intervención, pero por otra parte ha sido una experiencia enriquecedora con el conocimiento adquirido de nuevos colectivos necesitados de asistencia social.

El colectivo policial no presenta una problemática muy diferenciada de la de otros grupos sociales. Hay que destacar la buena colaboración que prestan tanto familiares como compañeros en la resolución de los casos,

así como la ayuda concreta al funcionario en situación problemática.

El trabajo social en la DGP, así como la figura profesional del trabajador social, se ha empezado a consolidar. Es pues un nuevo campo de actividad para los profesionales de la Acción Social.

Referencias

- ARGYLE, M. (1978). *Psicología del comportamiento interprofesional*. Alianza Editorial.
- ICADE (1992). *Recursos Humanos II de Dirección y Administración de Empresas*
- JIMÉNEZ MURILLO, F. (1981). *Psicología Social*, Madrid, UNED.
- OLMSTED, M. (1978). *El Pequeño Grupo*, Paidós.
- ROCHER, G. (1980). *Introducción a la Sociología General*. Herder.
- VV.AA. "Servicios Sociales de Empresa y Servicios Especializados" en *REVISTA DE TRABAJO SOCIAL* (nº 119), septiembre 1990.

Fuentes documentales de la Dirección General de la Policía

Departamento de Acción Social.
Servicio de Atención a la Mujer.
Grupo de Menores Policía Judicial.

M^a Luisa FRANCISCO LEON
Balbina LOPEZ BLANCO
M^a Carmen SANTAMARTA GONZALEZ
Lola HERNANDEZ SANTAMARIA
Silvia MOLERO MARINA