

LA ACCIÓN SOCIAL
Número 5, volumen II (2018)



Criminología social. Investigación e intervención del Trabajo social ante el delito.

Sergio Fernández Riquelme y Jesús Francisco Espinosa Sánchez.

Universidad de Murcia (España).

Resumen: Todo delito presenta, siempre, una causa y una consecuencia social, junto a las posibles de tipo económico, cultural, psicológico o moral. Por ello, el Trabajo social investiga e interviene, técnica y profesionalmente, en las mismas como campo específico, dotando a la criminología de una “perspectiva social” imprescindible para comprender y solucionar (o mitigar) los orígenes y efectos de un hecho delictivo siempre complejo, individual o comunitariamente entendido. Así, se va configurando como instrumento fundamental de la Política social que colabora, en equipos interdisciplinarios, en las estrategias de prevención, actúa como perito social profesional, interviene en los centros penitenciarios y protege a las víctimas de las acciones criminales.

Palabras clave: Criminología, delito, Perito social, Política social, prevención, Trabajo social, víctimas.

Summary: Every crime always presents a social cause and a social consequence, together with the possible economic, cultural, psychological or moral ones. Therefore, the Social Work investigates and intervenes, technically and professionally in them, as a specific field, providing criminology with a essential "social perspective" to understand and solve (or mitigate) the origins and effects of an always complex, individual or communityly understood, fact of the crime. This is how it is configured as a fundamental instrument of social Policy, that collaborates in prevention strategies or a professional social expert, intervenes in prisons and protects victims of criminal actions.

Keywords: Criminology, crime, social expert, social policy, prevention, social work, victims.

Introducción.

“El delito es un amo rígido e inflexible contra quien no se puede ser lo bastante fuerte, a menos que uno se rebele rotundamente.”

Alessandro Manzoni.

Cada delito presenta una dimensión social que estudiar y sobre la que actuar, en busca de la cohesión comunitaria ante un hecho siempre recurrente, siempre impactante. El Trabajo social aporta, en este campo especializado, su conocimiento y su praxis para investigar e intervenir en las causas y consecuencias sociales del conflicto, del delito, y, por ende, del crimen. Y por ello, colabora con la criminología y otras disciplinas complementarias, como profesional cualificado en grupos multidisciplinares, para comprender la dimensión social de este hecho, individual o comunitariamente analizado (Serrano Maillo, 2004).

Una especialización del Trabajo social que colabora en la definición y praxis del paradigma criminológico actual es la *Criminología social*, entendida ésta, como posible dimensión heurística del delito como “hecho social” que da sentido y significado colectivo a esas raíces y esos efectos que afectan a cada familia, grupo y comunidad. Y que se configura como *modelo de Intervención social en el campo del delito*, con las siguientes herramientas de investigación y acción: el Trabajo social forense (perito social), el método pericial de atención en casos de abusos sexuales a menores, la prevención social del delito, los servicios sociales penitenciarios y los medios sociales de atención a las víctimas (Fernández Riquelme, 2017).

1. Modelo de Trabajo social forense.

Un primer enfoque especializado en este campo, lo encontramos en el *modelo del Trabajo social forense*. Un modelo fundado, inicialmente en el siglo XIX, como acción de apoyo legal a familias pobres con personas menores de edad ante problemas con la justicia. Posteriormente, en el siglo XX será reconocido como práctica profesional y especialidad forense, desarrollando un proceso de intervención institucional para dar respuesta a las problemáticas sociales ligadas a los procesos judiciales.

De esta manera, el modelo forense desarrolla la función pericial del Trabajo social, siendo el profesional, un perito que investiga e interviene sobre los aspectos sociales del problema legal-judicial, descubriendo el “*motivo social*” por el que se comete el delito (Krmptic, 2013). En España, según el art. 340.1 de la Ley de Enjuiciamiento civil, LEC (*Condiciones de los peritos*): “*los peritos deberán poseer el título oficial que corresponda a la materia objeto del dictamen y a la naturaleza de éste. Si se tratare de materias que no estén comprendidas en títulos profesionales oficiales, habrán de ser nombrados entre personas*

entendidas en aquellas materias”. Asimismo, el art. 335 de la LEC señalaba el “objeto y finalidad del dictamen de peritos. Juramento o promesa de actuar con objetividad”:

1. Cuando sean necesarios conocimientos científicos, artísticos, técnicos o prácticos para valorar hechos o circunstancias relevantes en el asunto o adquirir certeza sobre ellos, las partes podrán aportar al proceso el dictamen de peritos que posean los conocimientos correspondientes o solicitar, en los casos previstos en esta ley, que se emita dictamen por perito designado por el tribunal.

2. Al emitir el dictamen, todo perito deberá manifestar, bajo juramento o promesa de decir verdad, que ha actuado y, en su caso, actuará con la mayor objetividad posible, tomando en consideración tanto lo que pueda favorecer como lo que sea susceptible de causar perjuicio a cualquiera de las partes, y que conoce las sanciones penales en las que podría incurrir si incumpliere su deber como perito.

3. Salvo acuerdo en contrario de las partes, no se podrá solicitar dictamen a un perito que hubiera intervenido en una mediación o arbitraje relacionados con el mismo asunto”.

Así, su acción profesional, bajo principios de objetividad e imparcialidad, apoya la actuación de jueces y abogados en el proceso judicial, aportando su instrumento: el *Informe pericial*. Informe debe presentar una estructura clara y una finalidad definida; establece las técnicas adecuadas de documentación y análisis (entrevistas individuales y familiares, observación, el genograma, clasificación socioeconómica), recoge las pruebas y observaciones de los actores sociales implicados (experiencias clínicas, estudios descriptivos, opiniones de expertos, presentaciones de casos, estudio de casos y estudios de diseño de un solo caso), evalúa la situación social con evidencias, genera hipótesis e indicadores de comprobación, y, finalmente, diseña las medidas de Intervención social (Agustín, 2016).

El Informe pericial recoge sistemáticamente la intervención del trabajador social forense, en su investigación sobre las circunstancias y necesidades que han llevado a esa persona a cometer el hecho delictivo, y en la intervención oportuna para mejorar o solucionar esa situación. Se convierte en prueba determinante ante un Tribunal (en la fase final del proceso) que establece las causas y valora el impacto social de la lesión del bien jurídico de la otra persona que se juzga, y propone las medidas necesarias para mitigar o cubrir un estado de precariedad del individuo implicado y de su núcleo familiar. De esta manera, el peritaje social demuestra empíricamente el grado de necesidad en que se encuentra el acusado y la repercusión en su persona y/o en su familia. El perito social ayuda al juzgado a valorar las circunstancias del sujeto, que pueden eximir o atenuar su responsabilidad en el hecho ilícito, explicando por qué y en qué contexto se producen los hechos delictivos, facilitando en el proceso, la minimización de la pena.

El trabajador social forense recopila y analiza toda la información social relevante, desde lo médico hasta lo psicológico, buscando las relaciones causales entre el estado global de la persona y el delito cometido. La situación económica y laboral, la realidad familiar y las relaciones sociales, el nivel de educación y de formación, el estado mental o la enfermedad; son variables de naturaleza social que deben ser acreditadas en su caso y en su grado,

trabajando de manera interdisciplinar con otros profesionales y con diversas instituciones (de donde obtiene la información o que participan en la asistencia), aportando al juzgado todos los datos relevantes obtenidos que determinen las causas y consecuencias sociales del delito (Giralt, Prats, Rosell, Orti y Valera, 2017). En consecuencia, la intervención del trabajador social forense se despliega en cinco ámbitos:

- ✓ La investigación: de los aspectos y factores sociales que determinan y propician conductas antisociales de los acusados y de las víctimas; de las presuntas violaciones a los Derechos Humanos; de los delitos concretos (violaciones, acoso sexual, menores infractores y violencia familiar, etc).
- ✓ La asesoría: para acusados y víctimas de los delitos y de los grupos vulnerables o menores de edad, determinando la situación legal del hecho delictivo, además de sus causas y consecuencias sociales.
- ✓ La atención: asistencia social a acusados y víctimas en sus necesidades materiales y en sus oportunidades vitales.
- ✓ La capacitación: formación en medidas preventivas del delito y de fortalecimiento del sistema de justicia y seguridad.
- ✓ La readaptación: desarrollo de terapias de orientación familiar y social para la readaptación comunitaria y el restablecimiento de relaciones familiares (Simon, 2014).

2. Modelo Pericial de Intervención Social en Casos de Abuso Sexual.

El trabajador social participa como profesional técnico, desde un segundo enfoque en este modelo, ante las peticiones judiciales en la valoración de abuso sexual infantil/menores que se refieren, bien al análisis de la credibilidad del testimonio del menor, bien al diagnóstico y tratamiento de secuelas de tipo socio-familiar (Simón, 2014). Por ello, este *modelo pericial de intervención social en casos de abuso sexual*, como especialidad concreta del Trabajo social forense, contiene una serie de funciones perfectamente delimitadas:

1. Permite obtener información contrastada sobre la situación social del afectado, aportando conclusiones sobre el mismo testimonio (aplicando técnicas de validación) y evaluando el daño o las secuelas de tipo socio-familiar sobrevenidas como resultado del abuso. Aclara, por ello, los indicadores psico-sociales básicos en la valoración de la credibilidad del testimonio (Curbelo, 2003) y en la evaluación del impacto del hecho acaecido. El trabajador social forense es el indicado, desde su práctica profesional, para suministrar la documentación e identificación de los principales indicadores psico-sociales, además de comprobar la veracidad y la repercusión del abuso sexual, en relación con los sistemas y redes de interacción de la víctima: víctima-agresor, víctima-familia, víctima-medio escolar y víctima-entorno social (Echeburúa, Del Corral y Amor, 2004).
2. Permite investigar las causas y consecuencias, el origen y el resultado del "daño social" para la recuperación de los menores abusados y de sus familias. Así, participa en la valoración pericial del mismo, tanto de la relación causal entre el abuso investigado y el daño, como en los efectos psicosociales del delito, a corto y

a largo plazo, en el plano objetivo y en el subjetivo. Como señalan Echeburúa y Guerricaechebarría (2000: 55) *“la evaluación del acto abusivo no se refiere solamente a las características del suceso o a las circunstancias concretas del mismo, sino también al ambiente de la familia y de la comunidad anterior al abuso, así como las reacciones del entorno”*.

3. Permite intervenir ante el hecho delictivo de manera profesional y técnica, a través de una guía comprobada como mecanismo pericial (Echeburúa y Subijana, 2008):
 - a) Colaborando con los equipos psicopedagógicos en la normalización, en la medida de lo posible, de su situación personal en el proceso de afrontamiento del trauma (desde la capacidad de resiliencia hasta la readaptación);
 - b) Diseñando un proceso de reintegración en la comunidad donde reside, recuperando la relación cercana con sus familiares y amigos, y su participación normalizada en las organizaciones básicas (desde la escuela al centro de salud);
 - c) Desplegando un acompañamiento integral, actuando de manera continua antes los posibles factores de *"vulnerabilidad social"* que hayan podido originar el hecho (desventaja económica, entornos marginales, desestructuración familiar) o se deriven (salud mental, redes sociales, etc).

En suma, este modelo especializado, por la naturaleza de su objeto de investigación-intervención, contiene dos grandes áreas de trabajo:

- a) La evaluación pericial del daño social, valorando las consecuencias sociales y psicológicas (lesión o secuelas) y detectando el grado de vulnerabilidad social (cambios personales, familiares...).
- b) La intervención reparadora en tres grandes niveles: la atención psicosocial inmediata, a corto plazo, desde la primera dimensión evaluativa y judicial del contexto forense; la consolidación de una situación global de seguridad y estabilidad global de la persona y su familia. A medio plazo, desde la acción interdisciplinar de los Servicios sociales; y la consolidación de las capacidades y de la autonomía de la persona. Finalmente, a largo plazo, a través de la formación en las competencias y habilidades necesarias para su independencia (Echeburúa y Subijana, 2008).

3. La prevención social del delito.

El Trabajo social actúa siempre en las estrategias, medidas y campañas de prevención del delito que afecta a una comunidad determinada, y en especial, a aquellas comunidades que se encuentran en riesgo de exclusión o marginación social. En este sentido, la prevención social del delito es definida por las Naciones Unidas como *“ el conjunto de estrategias y medidas encaminadas a reducir el riesgo de que se produzcan delitos y sus posibles efectos perjudiciales para las personas y la sociedad, incluido el temor a la delincuencia, y a intervenir para influir en sus múltiples causas.”* (UNODC, 2007: 303). Definición que nos

remite a la acción político-social destinada a tal fin, paralela a la labor preventiva/disuasoria de la acción penal y policial; mediante los principales instrumentos que la Política social aporta a dicha prevención, desde un nivel de comprensión general en relación con sus fines y medios específicos

En cuanto a sus instrumentos, la prevención social del delito hace referencia al conjunto de medidas y programas de la Política social destinados a evitar o reducir la comisión de delitos, una vez determinado su origen y evaluados sus efectos. Para ello, planifica y despliega distintas acciones de intervención sobre aquellos factores que pueden originar o derivar en hechos delictivos, buscando fomentar la cultura de la legalidad y mejorar las condiciones socioeconómicas y morales a nivel general (para el conjunto de la población) y a nivel sectorial (sobre ciertas áreas o grupos). Intervenciones preventivas no penales, que aspiran a determinar y a actuar sobre las causas más significativas de la criminalidad, generando a medio y largo plazo estructuras de solidaridad social que impulsen una cultura comunitaria de prevención educativa y moral de las conductas ilícitas (Martínez Bastida, 2007: 90-91), cumpliendo, en la medida de lo posible, con los fines de Justicia, Bienestar y Orden social. Por ello, junto a los modelos preventivos de tipo policial-penal (de carácter disuasorio y con fines de seguridad pública), la prevención desde la Política social demuestra el origen social del delito, apuntado por las ciencias antes señaladas. Naciones Unidas definía la prevención social como aquella que *“engloba las estrategias y medidas encaminadas a reducir el riesgo de que se produzcan delitos y sus posibles efectos perjudiciales para las personas y la sociedad, incluido el temor a la delincuencia, y a intervenir para influir en sus múltiples causas”* (UNODC, 2007: 303).

Prevención social basada en los siguientes principios: 1) Un diagnóstico local o sectorial de las causas, características y consecuencias de los fenómenos delictivos; 2) Una clasificación de todos los agentes potencialmente participantes en el análisis (información) y actuación (intervención) de los medios de prevención y lucha contra la delincuencia: instituciones públicas autoridades locales (municipios y barrios), sector privado (asociaciones y empresas), o representantes de la comunidad; 3) La formalización de mecanismos de consulta y participación ciudadana para el intercambio de información, y para el diseño compartido de las estrategias (necesarias, pertinentes y adecuadas), Y concretada, como proceso de intervención general (siempre adaptable) en los siguientes aspectos (Fernández Riquelme, 2016):

- ✓ Definición de la naturaleza y los tipos de problemas delictivos que se vayan a abordar contra la propiedad (como el hurto y el robo), contra la integridad de las personas (como los ataques raciales), contra la seguridad ciudadana (como los delitos relacionados con las drogas), la delincuencia de menores y la posesión ilegal de armas de fuego. Una vez conceptualizados, se determinan los factores que puedan generar directa o indirectamente esos problemas:
- ✓ Delimitación de los objetivos y plazos del proceso a alcanzar.

- ✓ Concreción de la acción prevista en un plan que contenga las fases y medios (movilización de recursos y asunción de responsabilidades);
- ✓ Determinación de los agentes de cambio y los recursos humanos: trabajadores sociales y servicios sociales, servicios político-sociales públicos y privados (educación, sanidad, justicia), organizaciones comunitarias, agentes económicos, medios de comunicación social.
- ✓ Examen de las variables socioculturales indicadas, como las relaciones familiares y grupales, niveles educativos, valores religiosos, éticos y cívicos, recursos culturales, el empleo, capacitación y medidas para combatir el desempleo, la vivienda y el urbanismo, factores de salud, recursos públicos y comunitarios, niveles de pobreza, o elementos de violencia e intolerancia.
- ✓ Ejecución de la *prevención primaria*, a través de la adopción de medidas de prevención de las situaciones que facilitan la delincuencia: aumentando la protección del objeto del delito y fomentando la reducción de las oportunidades delictivas; impulsando los medios de bienestar, salud e integración; promoviendo los valores comunitarios y el respeto de los derechos humanos fundamentales; colaborando con las instituciones policiales y judiciales; sensibilizando sobre la responsabilidad cívica.
- ✓ Tratamiento concreto (comunitario/personalizado) de prevención para la sensibilización social y la reinserción del delincuente (Peñaloza, 2007).

Factores sociales que condicionan, en primer lugar, la acción prevención centrada en la reducción de la delincuencia por medio de la disuasión e incapacitación penal; y, en segundo lugar, la labor específica de prevención político-social a través de:

1. Campañas de sensibilización en zonas concretas, en problemáticas señaladas o sobre sectores sociales determinados.
2. El tratamiento rehabilitador del sancionado y penado, desde las pretensiones educativas y normalizadoras de la reintegración social.
3. La intervención social con familias y menores.
4. La actuación comunitaria en la prevención del delito, en interrelación con la política urbana y de seguridad ciudadana.

A día de hoy, la prevención del delito se ha convertido en un campo imprescindible, con un discurso emergente y específico en el mundo occidental. Como señalaba Medina (2011), bien como política criminal, bien como política social, esta prevención se centra tanto en la seguridad comunitaria ciudadana (mediante la reducción de la delincuencia por vía de la disuasión y la incapacitación penal), como en la vía de la reinserción social.

Este segundo modelo se ejecuta a través de programas de intervención y prevención, educación preescolar y programas de visitas a domicilio orientados a mejorar el desarrollo cognitivo de las personas y colectivos considerados de alto riesgo. Además de todo lo anterior,

la prevención del delito también se lleva a cabo por medio de programas cognitivos y conductuales que enseñan habilidades sociales a los menores, el tratamiento temprano o intensivo del comportamiento antisocial y delictivo, el apoyo individual con mentores, y programas de prevención en el ámbito escolar. En suma, intervenciones generalizadas o intervenciones centradas en poblaciones de riesgo, ligadas a la prevención comunitaria en el Estado del bienestar mediante la implicación de los residentes, la movilización de recursos, la vigilancia comunitaria y las políticas sobre zonas urbanas marginadas. En ellas, juega un papel destacado el modelo comunitario en Trabajo social, que para Payne (2002:100) constituyen una serie de métodos de raíz sociológica y antropológica, y de intervención práctica directa a través de programas de organización y participación comunitaria para el bienestar colectivo desde estos elementos, diferentes en su aplicación según el contexto espacio-temporal, y signos distintivos de dichos modelos: el análisis compartido, la planificación colaborativa, la organización democrática, el desarrollo equilibrado y la acción transformadora.

Pese a que en España ha prevalecido una prevención limitada a la reducción de la criminalidad a través de políticas punitivas de disuasión e incapacitación penal (como en su entorno europeo), han comenzado a desarrollarse estrategias de intervención comunitaria con la infancia y la juventud en áreas afectadas estadísticamente o estigmatizadas socialmente, por el fenómeno del delito, y con colectivos especialmente afectados (por ejemplo: la violencia machista, la pedofilia). Estrategias que han buscado superar ciertos problemas de la prevención general, como el mantenimiento del estigma de la detención, los costes en términos de relaciones sociales y los costes derivados de las oportunidades truncadas, el fortalecimiento de la identidad del desviado, la adicción a las drogas, el desarrollo de actitudes pro-criminales, la ruptura con vínculos pro-sociales, o la estigmatización social y laboral (Fernández Riquelme, 2016).

Desde la Política social se pueden señalar las medidas generales destinadas, directa o indirectamente, a evitar o limitar el impacto del delito en individuos, familias y grupos sociales; sectores potencialmente afectados por el fenómeno de la pobreza o en riesgo de estarlo (como manifestación más extrema de las *fracturas sociales* existentes o posibles) o por tendencias amorales socialmente difundidas. En ambos casos, siempre en relación a los fines político-sociales:

- Respecto a la *Justicia social*: haciendo cumplir por medio de las instituciones, los derechos sociales constitucionalizados, defendiendo los medios de realización de la igualdad de oportunidades entre los ciudadanos, ante los recursos y los bienes propios de una colectividad, y eliminando o reduciendo la estigmatización y victimización de colectivos (Palma, 2003).
- Respecto al *Bienestar social*: asegurando tanto un mínimo de subsistencia familiar objetiva y financiable, como una serie de mecanismos de integración comunitaria que faciliten la realización de ciertas oportunidades vitales de los ciudadanos. Esto es, fomentar la creación de medidas generales que impidan o minimicen las

opciones de aparición del fenómeno de la criminalidad en los sectores sociales más débiles en cuanto a ingresos económicos y más expuestos a las tendencias de exclusión social.

- Respecto al *Orden social*: estableciendo una interrelación entre la Administración pública y la sociedad civil a la hora de establecer los espacios e ideales comunes y compartidos, a través de la educación y la concienciación del conjunto de la ciudadanía en pro del bien común; si bien, siempre mediatizada por la orientación ideológica ante las causas y consecuencias sociales del delito, marcadas por los gestores políticos (elegidos democráticamente a nivel local, regional o nacional) o por los medios de comunicación de masas.

La acción de la Política social ante el mismo delito, como campo de actuación concreto y limitado selectivamente a zonas y grupos considerados como modelos de afectación social del fenómeno, presenta las siguientes dimensiones: a) Estrategias comunitarias de desarrollo urbano (educativo, urbanístico); b) Campañas de sensibilización y reeducación contra el delito, en determinados colectivos sancionados (por ejemplo, los condenados por violencia machista), c) Proyectos de difusión de la mediación como medio de resolución de conflictos (en la escuela, en comunidades de vecinos o barrios); d) Servicios de atención a la reinserción del penado (personal y familiarmente), como estrategia de prevención de la reincidencia. Estas estrategias y servicios de prevención parten de un hecho obvio: los actos delictivos, pese a su acción individual o grupal, se constatan siempre como causa y consecuencia de las fracturas sobre las que actúa la Política social. Así, utilizando una tipología concreta sobre el delito, extraída de la parte especial del Derecho penal, atisbamos qué hechos afectan de manera general a la convivencia, qué bienes jurídicos se encuentran en riesgo ante el hecho delictivo, y que principios debe defender penal, policial y socialmente (a través de la prevención), todo *Estado democrático de Derecho*. Prevención social que permite, en el plano objetivo reducir los efectos económicos y sociales constados y en el subjetivo aumentar los niveles de percepción ciudadana de seguridad: dignidad e integridad de la vida (aborto, auxilio al suicidio, homicidio, infanticidio...), honor (calumnias, difamación, injurias), libertad sexual (abuso, corrupción de menores, proxenetismo, violación rapto, pedofilia y pederastia), libertad personal (amenazas, coacción, secuestro, sustracción de menores, tráfico de personas), igualdad de trato (discriminación, racismo, xenofobia), intimidad (espionaje, violación de comunicaciones, allanamiento de morada), propiedad (alzamiento de bienes, apropiación indebida, contrabando, defalco..), seguridad de medios de transporte y comunicación; seguridad pública o salud pública (negligencias médicas, adulteración de productos, narcotráfico), administración pública (cohecho, evasión fiscal, resistencia a la autoridad, trabajo irregular, usurpación de autoridad, malversación..), administración de justicia (falso testimonio, perjurio, obstrucción a la justicia, prevaricación), fe pública (falsificaciones y fraudes)...

4. Intervención y prevención social con menores infractores

Prevenir y actuar van de la mano en la intervención social con menores responsables penalmente de delitos. Una doble dimensión que viene determinada en España, por una legislación específica, la *Ley Orgánica 5/2000 de 12 de Enero de 2000 (LORRPM)*. Sus principios básicos de reforma de menores muestran la dimensión de reparación social y reintegración personal: naturaleza educadora-sancionadora, intervención mínima, limitación de acceso al procedimiento de la acusación particular, intervención del Ministerio Fiscal, información en la incoación del expediente. Una serie de medidas que pretenden, en primer lugar, reparar socialmente las consecuencias del delito, y, en segundo lugar, beneficiar a la sociedad reintegrado a los menores infractores. Entre las medidas sancionadoras y reparadoras establecidas podemos destacar:

- Internamiento en régimen cerrado, semiabierto o abierto.
- Internamiento terapéutico o tratamiento ambulatorio.
- Prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima, con sus familiares u otras personas que determine el Juez.
- Asistencia a un centro de día, permanencia de fin de semana.
- Libertad vigilada o convivencia con otra familia, persona o grupo educativo.
- Prestación en beneficio de la comunidad y tareas socio-educativas.
- Amonestación, y privación del permiso de conducir vehículos a motor, o del derecho a obtenerlo, o de las licencias administrativas para uso de armas.
- Inhabilitación absoluta.

Este proceso de intervención con menores infractores, siempre en el candelerero mediático ante puntuales crímenes de impacto social (asesinatos o violaciones, especialmente), presenta un componente de prevención social fundamental. La legislación penal española, en nuestro caso, apela a la reintegración rápida y plena de estas personas en el sistema social normalizado (educativo, familiar, sanitario). Actuar con este colectivo, siempre en su beneficio, pretende evitar que los menores penados vuelvan a hacerse daño a sí mismos o a las personas de su entorno. Una *fractura social* que origina e impulsa, retroalimentándose, una fractura comunitaria de más calado, la surgida con las *familias desestructuradas*, presentes cada vez más, en mayor o menor medida, en todos los estratos sociales (Barahona, Sundheim, Diaz y López, 1997). Ergo, trabajar con el menor significa trabajar con la familia y con la comunidad que origina y sufre, directa o indirectamente, las prácticas delictivas. Esta actuación supone así prevenir, de manera inicial, la reincidencia delictiva del menor mediante la formación y la concienciación, y posteriormente, en los factores desencadenantes de la desestructuración de las familias, internos (en su funcionamiento) o externos (en el contexto de referencia). Así, podremos evitar que un joven pueda salirse del “*buen camino*” a través del delito. Esto

significa, tanto formar a futuros ciudadanos responsables, como reformar el medio comunitario que lo cuida y educa.

Los Servicios sociales especializados en familia y en menores, competencia de las Comunidades autónomas en España, abordan este problema, ejecutando de manera directa las medidas sancionadoras y reeducadores judiciales impuestas (a través de equipos técnicos), que de manera general comprende los siguientes niveles:

a) La Mediación extrajudicial de resolución de conflictos.

La mediación como resolución de conflictos supone un modelo de *justicia restaurativa*, donde el mediador busca posibles soluciones entre las partes (sin imponer ni decidir) voluntariamente, siempre que los menores no hubieran empleado violencia grave en su delito o falta contra las personas e instituciones (en casos de hurtos, robos, peleas, estafa, daños). La acción de la justicia pasa a considerarse como acción reparadora o compensadora, con el objetivo de reparar el daño causado a la víctima y a la comunidad, buscando que las partes involucradas en un conflicto negocien sobre una solución satisfactoria para ambos. Con esta forma de proceder, se pretende alcanzar un acuerdo y un compromiso en el conflicto que opone al menor infractor y a la víctima, en relación a los derechos e intereses de ambos, a través de:

- La *conciliación*: proceso centrado en responsabilizar al menor, escuchando y respetando a la víctima, situándose en su lugar, y siendo consciente del daño causado (comprometiéndose a repararlo si está a su alcance).
- La *reparación*: proceso de compensación del daño causado (material o simbólicamente), derivado de la conciliación y centrado en la mejora educativa sobre el propio menor. Debe ajustarse a la proporcionalidad entre el daño y la reparación, a la edad y las posibilidades del menor, y a la realidad familiar. Puede diferenciarse entre la reparación directa (acuerdos entre infractor y víctima) y la reparación indirecta.

Este sistema de justicia reparadora aporta un modelo alternativo a la vía tradicional de la justicia penal. Por ello, pretende fomentar la participación de las personas relacionadas con el delito (infractor, víctima, perjudicado y comunidad) en la solución del conflicto, desde la formación socioeducativa. Los principios que lo guían son su evidente *naturaleza educativa*, en pro del desarrollo personal y la paz social: a) la *intervención inmediata y mínima*, como alternativa al procedimiento judicial; b) el *principio de oportunidad* o conjunto de actuaciones extrajudiciales en función del interés del menor, evitando que el proceso supere la fase de incoación del expediente (teniendo en cuenta factores como el grado de socialización, el índice de delincuencia, o en delitos de escasa lesión social); c) la *voluntariedad de las partes*, respetando siempre la libre voluntad de resolución para este tipo de conflictos; e) la *individualización de la intervención*, teniendo en cuenta la naturaleza del hecho, la situación de las personas implicadas y los recursos a utilizar; f) *respeto a los derechos del menor*, con las mismas garantías procesales que un adulto; g) la *responsabilidad del menor*, mediante la

concienciación sobre las consecuencias de su conducta; h) la *autoridad de los padres*, que deben responder de las consecuencias de los comportamientos de sus hijos, tanto en la responsabilidad civil como en la educación y el futuro de éstos; i) y la *protección a la sociedad y a las víctimas*.

b) Ejecución de medidas judiciales de reeducación en medio abierto.

En función de lo dispuesto en el art. 7 de la LORRPM, el sistema de ejecución de las medidas judiciales en medio abierto presenta una dimensión reeducativa central. Para ello, despliega programas personalizados con una serie de principios: individualización, contextualización, potenciación, integración, normalización, orientación, relación de ayuda, negociación y formación en competencias sociales. Estos principios están basados en:

- La medida judicial de *Asistencia a Centro de Día* (regulada en el art. 7.f de la LORRPM) establece que los menores sometidos a esta medida, deben residir en el domicilio habitual “*y acudirán a un Centro, plenamente integrado en la comunidad, a realizar actividades de apoyo, educativas, formativas, laborales o de ocio*”. Consiste, pues, en la asistencia por parte del menor a un Centro de Día, participando en las actividades educativas programadas por dicho centro, compensando sus dificultades y limitaciones, e impulsando sus capacidades (bajo el Programa Individualizado de Ejecución o PIEM).
- Las *prestaciones en beneficio de la comunidad* (reguladas en el art. 7.j de la LORRPM) señalan que no pueden imponerse sin el consentimiento del menor, que “*ha de realizar las actividades no retribuidas que se le indiquen de interés social, en beneficio de personas en situación de precariedad. Se buscará relacionar la naturaleza del bien jurídico lesionado por los hechos cometidos por el menor*”. Sus actividades, según el art. 20.3 del Reglamento, son las siguientes: “*a) Han de tener un interés social o realizarse en beneficio de personas en situación de precariedad. b) Estarán relacionadas, preferentemente, con la naturaleza del bien jurídico lesionado por los hechos cometidos por el menor. c) No podrán atentar a la dignidad del menor. d) No estarán supeditadas a la consecución de intereses económicos*”.
- *La convivencia con una persona, familia o grupo educativo*, atiende a menores que por su situación personal, social y familiar, requieren un alejamiento temporal de su entorno familiar. Según el mismo art. 7 de la LORRPM, el menor sometido a esta medida tiene que “*convivir, durante el periodo de tiempo establecido por el Juez, con otra persona, con una familia distinta a la suya o con un grupo educativo, adecuadamente seleccionados para orientar a aquélla en su proceso de socialización*”.
- *La realización de tareas socioeducativas* por el menor, busca el desarrollo de su reinserción social dentro de un programa específico, diseñado por el educador

correspondiente, y la ejecución de elementos de control y actuaciones sobre la familia y la propia comunidad. Estas actividades pueden comprender talleres ocupacionales, cursos de preparación para el empleo, aulas de educación compensatoria, talleres de aprendizaje para la competencia social, o tareas estructuradas de animación sociocultural. Según el art. 7.1 de la LORRPM, el menor afectado “*ha de realizar, sin internamiento ni libertad vigilada, actividades específicas de contenido educativo encaminadas a facilitarle el desarrollo de su competencia*”.

- El *tratamiento ambulatorio*, obliga a los menores sometidos a esta medida, a asistir al centro designado con la periodicidad requerida por los facultativos que las atiendan y seguir sus indicaciones. En función de la modalidad de aplicación, podemos distinguir entre el tratamiento según resolución judicial (único o complementario a otra medida judicial); o según las necesidades y situación del menor (centrado en la deshabitación de toxicomanías y el tratamiento de alteraciones de salud mental).

c) Ejecución de las medidas judiciales de reeducación en internamiento.

A través de las medidas y los centros de internamiento se pretende procurar la educación y el desarrollo integral del menor, favorecer la integración y resocialización del mismo, y mantener niveles mínimos de seguridad personal y comunitaria. Las medidas de internamiento pueden ser en régimen cerrado, semiabierto, abierto y cautelar; internamiento terapéutico; o medidas parciales como permanencias de fin de semana y prestaciones en beneficio de la comunidad, en función de lo sancionado por los jueces de menores.

Los centros de internamiento de menores se dedican a desarrollar los programas educativos y socioterapéuticos que pueden facilitar la mejor reincorporación social de estos menores sentenciados a medidas de internamiento, mediante la aplicación de programas educativos y responsabilizadores, y la custodia de todos los menores y jóvenes internados con medidas cautelares o definitivas. Su labor parte de los siguientes elementos: socialización, responsabilidad, normalización, individualización, compensación, flexibilidad, globalización. Así, se aplican los siguientes planes:

- El Plan Individual de Ejecución de la Medida (PIEM) contiene todos los criterios generales y el conjunto de actuaciones socioeducativas a aplicar individualmente en el proceso de intervención con cada menor. Recoge y precisa, por ello, los objetivos y acciones específicas a desplegar por el equipo educativo en un determinado espacio de tiempo. En función del principio de flexibilidad y la necesidad de eficacia, cada PIEM debe ser evaluado (y modificado, si procede), tanto en su nivel inicial (comprobando la información sobre el menor y revisando los objetivos establecidos) como en su desarrollo (analizando los pormenores de la acción tutorial y de la intervención especializada).

- En cuanto a los programas grupales de intervención, éstos pretenden desarrollar las actividades necesarias y básicas para trabajar aspectos socioeducativos destinados a la mejora integral de los menores. De manera especial, se centran en aquellos problemas que han motivado su ingreso en el centro. Para ello cuentan, a la hora de la gestión de dichos programas, con la participación de entidades no lucrativas ligadas al trabajo con menores en dificultad, las cuales, atienden los siguientes programas de atención socioeducativa: educación en valores, prevención de la violencia, formación en inserción sociolaboral, autocontrol emocional, entrenamiento en habilidades sociales, convivencia y resolución de conflictos (Instituto Aragonés de Servicios sociales, 2009).

d) El internamiento terapéutico: normas y medidas.

Cuando un menor ha delinquido y presenta una serie de problemas de salud mental o de adicción, según la gravedad del delito, el juez de menores puede decidir si lo ingresa en un centro de educación e internamiento por medida judicial, o bien permanece en un centro socio sanitario (Fernández Riquelme, 2016). En este segundo caso, si se opta por el internamiento terapéutico, el art. 7 de la LORRPM lo estipula como medida susceptible de ser impuesta a los menores (exclusiva o complementaria), en centros de este tipo que atenderán, desde la intervención socioeducativa y el tratamiento específico, a los menores que padecen: a) anomalías o alteraciones psíquicas; b) estados de dependencia por consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas; c) trastornos en la percepción que conllevan graves alteraciones de la conciencia sobre la realidad. Esta medida se encuentra regulada en exposición de motivos de la LORRPM, como modalidad de internamiento para menores con medidas judiciales. Y establece que:

“el internamiento terapéutico se prevé para aquellos casos en los que los menores, bien por razón de su adicción al alcohol o a otras drogas, bien por disfunciones significativas en su psiquismo, precisan de un contexto estructurado en el que poder realizar una programación terapéutica, no dándose, ni, de una parte, las condiciones idóneas en el menor o en su entorno para el tratamiento ambulatorio, ni, de otra parte, las condiciones de riesgo que exigirían la aplicación a aquél de un internamiento en régimen cerrado”.

5. Los Servicios sociales penitenciarios.

Los Servicios sociales penitenciarios, se constituyen como los agentes encargados de llevar a cabo la Política Social, ante los hechos delictivos y los sujetos culpables de éstos. Las consecuencias sociales del *hecho delictivo* (empíricamente demostradas) justifican la acción pública, tanto a la hora de la reinserción social del principal responsable del hecho (prevención de su reincidencia), como de la mejora de la comunidad afectada por su actuación (reintegración del mismo como *miembro útil y normalizado*). Así, la legitimación de la función de dichos servicios viene marcada, en el caso español, por la Ley General Penitenciaria, que atribuye a la Política Penitenciaria los siguientes objetivos: a) custodia, b) reinserción, c)

acción social, d) penas alternativas. En este marco legal, los Servicios sociales Penitenciarios se ocupan de las medidas de acción social, de los procesos de gestión de las penas alternativas de arresto de fin de semana, de trabajo en beneficio de la comunidad, de colaboración en las medidas de seguridad privativas de libertad y del seguimiento de las penas referidas y de las medidas establecidas (Rodríguez Núñez, 2007), desde la gestión de las actuaciones derivadas del Código Penal ligadas a la acción e inserción social, en función de las demandas surgidas por el contexto jurídico y social vigente (Ruidíaz García, 2004).

Los Servicios Sociales Penitenciarios se definen como un servicio social especializado a través del CIS destinado, en primer lugar, a realizar o favorecer directamente la inserción social de las personas privadas de libertad o sometidas a medidas alternativas a las penas privativas de libertad. Y, en segundo lugar, se centran en desarrollar o gestionar un sistema de atención social para las familias de los mismos, mediante un catálogo de prestaciones y servicios de protección y asesoramiento, que permita atenuar o superar las situaciones de vulnerabilidad o exclusión derivadas de la situación penal y/o penitenciaria del sujeto afectado (Rodríguez Núñez, 2007). Para alcanzar ambos objetivos, su acción se despliega en una doble dimensión, en relación al ámbito interno o externo de su intervención político-social:

a) Servicios sociales para los internos en los centros penitenciarios.

Los Servicios Sociales Penitenciarios, en esta primera dimensión, presentan como objetivo fundamental la inserción social de las personas privadas de libertad, interviniendo en las situaciones y problemas específicos de la población penitenciaria generados por su ingreso en Prisión, buscando mantener los lazos con las familias y las comunidades de pertenencia (en colaboración con los Servicios sociales de atención primaria o especializada relacionados).

Estos servicios se concretan en los citados *Centros de Inserción Social*, radicados en los establecimientos penitenciarios y destinados al cumplimiento de penas privativas de libertad en régimen abierto, así como al seguimiento de cuantas penas no privativas de libertad se establezcan en la legislación penal y de los liberados condicionales que tengan adscritos. La actividad de los CIS tiene como fin básico, potenciar las capacidades de inserción social positiva de las personas en ellos internadas, mediante el desarrollo de actividades y programas de tratamiento destinados a favorecer su incorporación al medio social (Sanz Delgado, 2008). Un proceso de inserción que se inicia desde el mismo momento del *ingreso* (desde la primera entrevista con los trabajadores sociales del Centro, hasta el informe social inicial sobre las necesidades sociales que presenta el preso), y durante el periodo de *internamiento*: a) Gestión de la documentación necesaria para cada interno; b) Información y orientación de las demandas sociales de los internos y de sus familias.; c) Participación en las actividades de las Juntas de Tratamiento (trabajo en equipo): preparación y seguimiento de permisos, seguimiento de terceros grados, atención social a colectivos con problemas o necesidades específicas, y preparación de la libertad condicional (Secretaría General de Instituciones penitenciarias, 2009).

b) Servicios sociales externos a los Centros Penitenciarios.

En esta dimensión, la intervención de los CIS se dedica tanto a la atención social, control y elaboración de la información que requieren los órganos judiciales, como al seguimiento personal y familiar de internos (en coordinación con los Servicios sociales comunitarios, y con las ONGs dedicadas a esta tarea) en las siguientes condiciones de libertad limitada o penas sustitutivas (determinadas por prueba pericial o documental socio-sanitaria): penados en semi-libertad, liberados condicionales, penados sometidos a suspensión de condena, penados a medidas sustitutivas (arresto de fin de semana y trabajo en beneficio de la comunidad), penados con medidas de seguridad, y penados con suspensión de las penas privativas de libertad (seguimiento): con reglas de conducta (art. 83 C.P.), enfermos muy graves con padecimientos incurables (art. 80.4. C.P.), o drogodependientes con obligación de someterse a tratamiento (Ruidíaz, 2004).

La asistencia social de la persona excarcelada comienza con su ingreso en prisión. Tras ser liberado, supuestamente, habrá mejorado en los aspectos relativos a su formación educativa y laboral, de sus relaciones familiares, y de las habilidades sociales que les faciliten el acceso a diversas prestaciones públicas. Sin embargo, el momento de la excarcelación suele ser crítico para muchos de ellos, ya que finaliza la etapa de súper protección y cobijo que proporciona la institución, que le facilita todo lo necesario para el día a día, desde al alimento al vestido, desde la educación e instrucción a la salud (no necesitando más que “dejarse llevar” por las actividades regladas del centro, en el que todo le va a ser dado y proporcionado por la institución). Un periodo que suele iniciarse con la resolución de sus necesidades materiales más inminentes: si no tiene saldo en su cuenta de peculio se pone en contacto con el trabajador social para que se le tenga preparada la ayuda económica. Además, el propio trabajador social realizará Certificado de liberación, que será el documento principal para acogerse a la prestación por desempleo, si no encontrase trabajo una vez fuera.

c) Organización interna.

A nivel general, el funcionamiento de los Servicios Sociales penitenciarios viene regulado por el RD 7/98, de 4 de febrero, que los adscribe de manera orgánica a los centros penitenciarios. Este precepto establece su organigrama (director del CIS, subdirector de tratamiento, coordinador de trabajo social y jefe del servicio social externo), y determina las dos grandes áreas de intervención: a) En el interior de los centros penitenciarios con los reos; b) En el exterior de los centros penitenciarios con los familiares, liberados condicionales, y las penas alternativas (información, orientación, seguimiento).

En dicha organización existen dos unidades administrativas diferentes pero interrelacionadas: un *Departamento de Trabajo social* interno, con profesionales expertos en el campo penitenciario, en colaboración con el equipo interdisciplinar de atención y con la Junta de Tratamiento; y un *Servicio social externo* adscrito orgánicamente al centro penitenciario. Para la coordinación entre ambas unidades se ha establecido una Comisión de Programación y

Seguimiento del Trabajo Social, dedicado a la elaboración, control y revisión de la programación anual de los servicios sociales en su conjunto, elaboración de los presupuestos de gasto, y seguimiento de la programación (revisión de la coordinación y funcionamiento). Asimismo, se establece un *Manual de procedimientos* de intervención social, centrado en los siguientes aspectos: la acogida del reo en prisión, información y orientación social al internado, atención a mujeres con niños, intervención social en régimen abierto, seguimiento de liberados condicionales, coordinación del trabajo en beneficio de la comunidad, control de la pena de arresto de fin de semana, y seguimiento de la medida de suspensión de condena o de seguridad.

A esta organización, se unió el *Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias* (Real Decreto 326/1995, de 3 de marzo) que estableció la creación de una *Comisión de Asistencia Social*. Un organismo de colaboración interadministrativa en el diseño y aprobación de las líneas generales de las prestaciones sociales a los internos, liberados y a sus familiares; y de colaboración permanente entre instituciones, organismos y entidades (públicas y privadas, autonómicas y locales) dedicadas a la asistencia de los internos y a la rehabilitación de los excarcelados.

d) Derechos y deberes de los reclusos.

El Reglamento Penitenciario (Título I, Capítulo II) recoge de manera sistemática los derechos y deberes que tienen las personas privadas de libertad y sobre los que se fundamenta la acción de protección y asistencia social. El artículo 4 detalla los siguientes derechos:

1. La actividad penitenciaria se ejercerá respetando la personalidad de los internos y los derechos e intereses legítimos de los mismos no afectados por la condena, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2. En consecuencia, los internos tendrán los siguientes derechos:

a. Derecho a que la Administración penitenciaria vele por sus vidas, su integridad y su salud, sin que puedan, en ningún caso, ser sometidos a torturas, a malos tratos de palabra o de obra, ni ser objeto de un rigor innecesario en la aplicación de las normas.

b. Derecho a que se preserve su dignidad, así como su intimidad, sin perjuicio de las medidas exigidas por la ordenada vida en prisión. En este sentido, tienen derecho a ser designados por su propio nombre y a que su condición sea reservada frente a terceros.

c. Derecho al ejercicio de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales, salvo cuando fuesen incompatibles con el objeto de su detención o el cumplimiento de la condena.

d. Derecho de los penados al tratamiento penitenciario y a las medidas que se les programen con el fin de asegurar el éxito del mismo.

e. Derecho a las relaciones con el exterior previstas en la legislación.

f. Derecho a un trabajo remunerado, dentro de las disponibilidades de la Administración penitenciaria.

g. Derecho a acceder y disfrutar de las prestaciones públicas que pudieran corresponderles.

h. Derecho a los beneficios penitenciarios previstos en la legislación.

i. Derecho a participar en las actividades del centro.

j. Derecho a formular peticiones y quejas ante las autoridades penitenciarias, judiciales, Defensor del Pueblo y Ministerio Fiscal, así como a dirigirse a las autoridades competentes y a utilizar los medios de defensa de sus derechos e intereses legítimos a que se refiere el Capítulo V del Título II de este Reglamento³⁴.

k. Derecho a recibir información personal y actualizada de su situación procesal y penitenciaria.

A su vez, el artículo 5 enumera los siguientes deberes:

1. El interno se incorpora a una comunidad que le vincula de forma especialmente estrecha, por lo que se le podrá exigir una colaboración activa y un comportamiento solidario en el cumplimiento de sus obligaciones.

2. En consecuencia, el interno deberá:

a. Permanecer en el establecimiento hasta el momento de su liberación, a disposición de la autoridad judicial o para cumplir las condenas de privación de libertad que se le impongan.

b. Acatar las normas de régimen interior y las órdenes que reciba del personal penitenciario en el ejercicio legítimo de sus atribuciones.

c. Colaborar activamente en la consecución de una convivencia ordenada dentro del centro y mantener una actitud de respeto y consideración hacia las autoridades, los funcionarios, trabajadores, colaboradores de instituciones penitenciarias, reclusos y demás personas, tanto dentro como fuera del establecimiento cuando hubiese salido del mismo por causa justificada.

d. Utilizar adecuadamente los medios materiales que se pongan a su disposición y las instalaciones del establecimiento.

e. Observar una adecuada higiene y aseo personal, corrección en el vestir y acatar las medidas higiénicas y sanitarias establecidas a estos efectos.

f. Participar en las actividades formativas, educativas y laborales definidas en función de sus carencias para la preparación de la vida en libertad.

e) Servicios y prestaciones.

Los Servicios Sociales Penitenciarios desarrollan y gestionan, en materia de asistencia económico-social, dos tipos de recursos para reclusos y ex reclusos con ausencia objetiva de los mismos (y para sus familiares):

- ✓ Servicios y prestaciones de las instituciones, a través de programas de atención a las drogodependencias y/o a personas afectadas por el sida, de medidas alternativas a la prisión, de inserción socio-laboral, y de Unidades de Madres (en colaboración con las ONG's subvencionadas a tal efecto).

- ✓ Servicios y prestaciones de la Administración Penitenciaria, que cubren aquellas situaciones sin cobertura en las redes de Servicios sociales generales: ayudas para situaciones de urgencia, excarcelación, gastos funerarios, gastos de documentación, formación e inserción laboral, o gastos académicos.
- ✓ Servicios prestados por ONG's y voluntariado: como señala el Plan Estatal de voluntariado, y regula la Instrucción del Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias de 1 de marzo de 1998. Estas organizaciones y personas colaboran en los centros mediante programas aprobados y evaluados, relacionados con la formación ocupacional, el trabajo en grupo, la superación de adicciones, o la orientación e inserción socio-laboral.
- ✓ Ayudas y prestaciones para ex reclusos. Se caracterizan por tener un límite en las disponibilidades presupuestarias, por presentar un carácter asistencial, y dirigirse a la reinserción social-laboral: ayudas asistenciales puntuales, sin carácter periódico, siempre que no exista cobertura por parte de los servicios sociales normalizados; prestaciones económicas de reinserción, como los subsidios de desempleo por excarcelación, o el acceso a las RMI a través de las gestiones de la administración penitenciaria; diferentes prestaciones de los servicios sociales de atención básica; servicios especializados de carácter formativo y laboral, gestionados por asociaciones u organismos no penitenciarios y subvencionados.

f) Programa de Tratamiento en los Centros.

La política penitenciaria, desde el año 2005, ha desarrollado un nuevo programa de tratamiento de reeducación y reinserción social de los penados, superando su victimización interna (Morillas, 2016). Dicho tratamiento, aplicado individualmente en cada centro, realiza la planificación, seguimiento y evaluación del proceso de reinserción social del penado en función de las peculiaridades de su personalidad, o por el tipo de delito que ha cometido; interviniendo fundamentalmente sobre los factores psicosociales que están detrás de los actos delictivos de cada condenado (Secretaría, 2009), y señalando ciertos casos de especial atención: agresores en el ámbito familiar (programa terapéutico en grupo); control de la agresión sexual (intervención psicoterapéutica para internos que han cometido delitos de tipo sexual contra mujeres o menores); población penitenciaria extranjera (intervención educativa, multicultural, educación en valores y habilidades cognitivas); prevención de suicidios (protocolo exhaustivo mediante la intervención de técnicos, y la colaboración de la figura del *interno de apoyo*); personas con discapacidad física, sensorial o intelectual (programa de detección temprana del caso, asignación a departamentos o centros sin limitaciones arquitectónicas y tramitación de certificados oficiales); internos en departamentos de régimen cerrado (preparación formativa y acción terapéutica intensiva, para integrar al interno nuevamente en el sistema ordinario de convivencia); intervención integral con jóvenes (formación académica y laboral, ocio, cultura y deporte, higiene y sanidad, además del análisis de su situación social y familiar); terapia asistida con animales, TACA; resolución de conflictos

(programa para la prevención y solución de problemas de convivencia con el apoyo de un mediador, a fin de resolver las disputas de forma pacífica); Atención integral a enfermos mentales, PAIEM, (atención especializada de un equipo multidisciplinar, con actividades terapéuticas y ocupacionales).

Junto a estos programas especializados, podemos señalar distintos campos de intervención y tratamiento para la reinserción social (Secretaría, 2009):

1. *Inserción laboral*: este campo se organiza a través del *Organismo Autónomo de Trabajo y Formación para el Empleo* (OATPFE), responsable de proporcionar a los internos, los recursos necesarios para la mejora de su formación laboral, bien por medio de la organización del trabajo productivo penitenciario, bien a través de la formación para el empleo. Se regula en función de lo dispuesto en la Ley Penitenciaria, que sitúa al trabajo en primer lugar, como derecho y deber del interno, y en segundo, como instrumento básico para su reinserción, porque lo prepara para una mejor integración en el mundo laboral una vez cumplida la pena (Rodríguez Nuñez, 2007: 400).
 - El trabajo productivo en el interior de prisión es un factor decisivo en la rehabilitación del recluso, al proporcionarle una herramienta básica para su integración laboral una vez que éste, deja la cárcel. Se despliega en talleres autofinanciados, en los cuales, se realizan trabajos productivos retribuidos, en escenarios organizativos y tecnológicos similares a los de las empresas.
 - La formación para el empleo pretende mejorar y ampliar la cualificación profesional del interno, para facilitar su plena inserción en el mundo laboral una vez cumplida la pena. A través de la gestión del *Organismo Autónomo Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo* (OATPFE), y la financiación del Plan de Formación e Inserción Profesional del INEM y del Fondo Social Europeo, se realizan cursos de formación y ciclos formativos de grado medio (en el interior o en el exterior de los centros, mediante convenios con diferentes Comunidades Autónomas) (Rodríguez Nuñez, 2007).
2. *Itinerarios de inserción*. Este campo comprende la programación del conjunto de acciones desarrolladas para conseguir la incorporación laboral de las personas sentenciadas a penas privativas de libertad. Junto a la formación profesional para el empleo y la orientación laboral, se realizan tareas de acompañamiento y programas para emprendedores en el siguiente proceso:
 - Primera fase: orientación socio-laboral básica, planificando el itinerario de inserción en función de las competencias reales y potenciales, las posibilidades de formación, y las capacidades individuales.
 - Segunda fase: conforme el interno se acerca a un régimen de semilibertad o libertad condicional, se despliegan programas de orientación para la inserción

laboral, en relación a una especialidad, y a partir de una información básica sobre las relaciones laborales, la organización de las empresas, y la prevención de riesgos laborales.

- Tercera fase: se concretan los programas de acompañamiento para la inserción laboral, proporcionando atención individualizada en el momento que inicia su etapa de semilibertad o libertad condicional para insertarse en el mundo laboral, o la creación de autoempleo.
3. *Educación reglada*: campo regulado para las personas que se encuentran privadas de libertad en el art. 66.6 de la *Ley Orgánica de Educación 2/2006* (sobre garantizar el acceso a la educación de personas adultas). En los centros imparten clases: maestros, profesores de secundaria, tutores de bachillerato, profesores de ciclos formativos y tutores de la UNED.
 4. *Deporte y cultura*: los centros penitenciarios se encuentran dotados de recursos y medios para el desarrollo de actividades culturales y deportivas, con equipos profesionales cualificados y con la participación de los reclusos en la planificación y la propuesta de las actividades que se desarrollan con financiación y gestión propia del centro (o mediante la cooperación con instituciones públicas y privadas).
 5. *Atención a la Salud*: todos los centros penitenciarios cuentan con personal sanitario que garantiza el derecho a la salud de los internos (universal y gratuita), y programas de educación sanitaria (médicos, enfermeros y auxiliares). Atención sanitaria enmarcada en una visión integral de la atención al recluso: atención primaria, enfermería, urgencias, educación para la salud, atención especializada hospitalaria y extra hospitalaria, servicios de diagnóstico por telemedicina (evitando desplazamiento de los internos), y Unidades de Custodia Hospitalaria (atención primaria en régimen de internamiento).
 6. *Módulos de Respeto*: programa de educación en valores, de carácter renovador en el sistema penitenciario español, consistente en la creación de espacios adecuados para el aprendizaje y puesta en práctica de los valores ciudadanos básicos por parte de los internos. Mediante la participación voluntaria y comprometida de los mismos, se aprende a conocer el respeto a la ley, la solidaridad, la solución pacífica de los conflictos, los hábitos socialmente admitidos y las relaciones interpersonales entre iguales (buscando superar los valores predominantes en la subcultura carcelaria, factor de riesgo en la reincidencia).
 7. *Módulos Terapéuticos*: programa centrado en generar un espacio educativo para el aprendizaje del interno (drogodependientes, o en riesgo de serlo, con posibilidades de pronta reinserción), con la asistencia de profesionales penitenciarios. Existen tres tipos de módulos terapéuticos, en función de la composición del equipo multidisciplinar y la metodología: 1) Unidad Terapéutica y Educativa (UTE): grupos

terapéuticos de internos con problemas de drogodependencia o sin ellos, con un equipo multidisciplinar de profesionales (psicólogos, educadores, vigilantes, trabajadores sociales, maestros, monitores, sanitarios); 2) Comunidad Terapéutica: grupos formados exclusivamente por internos drogodependientes, bajo la supervisión de un equipo terapéutico formado por profesionales de instituciones penitenciarias (y en ciertos casos por voluntarios especializados de ONG's); 3) Mixto: módulo donde conviven diferentes perfiles: drogodependientes, enfermos mentales, discapacitados e internos sin patología.

6. Servicios de protección general a las Víctimas de delitos.

Durante muchos años, la víctima había estado en el lugar y el sitio equivocado. O bien era la consecuencia indeseada de un injusto reparto de la riqueza, o bien, otro ciudadano libre de defender sus intereses o sus propiedades. Incluso, en muchas ocasiones aparecía como el obstáculo mayor, por sus reivindicaciones, para la justa reinserción de su agresor; o como un factor de presión intolerable (moral, emocional, incluso sentimental) en el desarrollo supuestamente neutral, de la misma justicia.

A pesar de lo expuesto anteriormente, el paso del tiempo ha contribuido a dar visibilidad este colectivo, puesto que, en la actualidad, la víctima comienza a ser reconocida también como un grupo social específico. Aparece, progresivamente, como protagonista central de los efectos del delito, parte inseparable de las *fracturas sociales* (morales y materiales) que nos afectan. Por ello, el sistema público de protección y asistencia social en España, así como el generado por diferentes entidades benéficas y asociativas de índole privado, han ido configurando en los últimos veinte años, distintos servicios de atención a las víctimas de delitos. Se reconocía la *identidad social* de los distintos colectivos implicados (en sus problemas y necesidades específicas), más allá de tratamientos individualizados, surgiendo un conjunto de instrumentos y prestaciones de carácter diferenciado (Fernández Riquelme y Caravaca, 2011). Así, más allá del derecho a las prestaciones sociales generales para individuos y familias (a nivel contributivo o asistencial), estos servicios fueron comprendiendo, de manera específica, diversas medidas de intervención político-social adecuadas, progresivamente, a la realidad de las víctimas; eso sí, de desigual intensidad en el grado de protección y prevención, en función de la relevancia social y política del hecho delictivo, o de la potencial situación de exclusión social de las víctimas. Todo ello, desde el inicio de la implantación de las Oficinas de Atención a las Víctimas de delitos (OAVD) por el Ministerio de Justicia en 1988 (Aragón, Madrid, Murcia...) y por diferentes CCAA y municipios (OAV, SAD)

A nivel general, la Política social española atiende de manera diferenciada a aquellas personas que, individual o colectivamente, han sufrido un perjuicio derivado del delito; especialmente un ataque grave a sus derechos fundamentales, en razón de acciones u omisiones que infringen las leyes penales en vigor en el Estado español, y poseen, actualmente, una

determinada consideración político-social (violencia de machista, maltrato infantil, víctimas del terrorismo, etc.). Estos campos de atención a las víctimas perfilan ya, una acción genérica de la Administración social española respecto a las víctimas, a nivel nacional y autonómico, desarrollada a través de las siguientes actuaciones: a) atención psicosocial (desde la atención personalizada hasta la rehabilitación moral y/o conmemoración); b) garantías legales y policiales de no repetición, prevención y sanción social; c) mediación penal; y d) apoyo económico y social (desde las prestaciones asistenciales y contributivas hasta el apoyo mutuo de carácter asociativo).

Ahora bien, el reconocimiento y reparación social de la víctima al que asistimos en las últimas décadas, no sólo nace de una decidida voluntad política; surge, especialmente, del estudio concreto de la víctima como *sujeto social* necesitado de atención especializada, como fenómeno propio de las sociedades complejas. La *victimología* incide, por ello, en las causas y consecuencias del delito sufrido, en especial de las repercusiones físicas, psíquicas y sociales, a nivel individual y en su repercusión comunitaria (Baca, Echeberúa y Tamarit, 2006), como medio para adoptar las medidas justas y necesarias desde la Política Social. Por ello, la consideración política y la conceptualización sociológica de la realidad de la víctima, subraya la creciente actuación desde Política social española, tanto en la delimitación del colectivo de víctimas de delitos, como en su determinación unitaria como colectivo social diferenciado. Para ello, en primer lugar, resulta básico centrar la atención en la realidad de la *víctima* como “sujeto social”, objeto de un delito con consecuencias más allá de la acción de justicia ordinaria; y, en segundo lugar, determinar la repercusión social del *delito* como “hecho social”, el cual, afecta al ciudadano de manera individual y al orden social de manera colectiva (como ejemplo y como amenaza).

Ambas dimensiones del problema nos hablan del fenómeno de la *victimización*, el cual, reconociendo las diferencias de todo tipo que afectan a cada víctima y a cada delito, presenta una unidad heurística de realidad comprobable (Morillas, Patró, Aguilar, 2011). Así, encontramos una realidad de análisis potencialmente común, y una necesidad de intervención social genérica pero flexible, desde víctimas de catástrofes naturales o de accidentes sancionables penalmente, hasta nuevas situaciones, destacando las siguientes: *stalking* o acecho, *bullying* o acoso e intimidación entre iguales, *mobbing* o acoso laboral, las negligencias hacia menores, enfermos o ancianos, o diferentes modalidades de acoso moral (Fernández Riquelme y Caravaca, 2011).

La *victimización* es, por lo tanto, el proceso por el que una persona sufre las consecuencias de un hecho traumático de origen delictivo. A nivel individual-familiar, el análisis de este proceso debe contar con dos dimensiones básicas: los factores que intervienen en la génesis del hecho delictivo traumatizante, y los factores que determinan el impacto de tal hecho sobre la víctima. Se puede distinguir entre las *víctimas de riesgo* (que tiene más probabilidad de ser víctima) y las *víctimas vulnerables* (más afectadas ante lo ocurrido, en función de una situación de precariedad material o emocional (Baca y Cabanas, 2003). Pero,

otro nivel en el estudio del proceso de *victimación* nos muestra su naturaleza compleja, ante el impacto de factores sociales y culturales que determinan o condicionan el modo de afrontar y vivir la experiencia referida. En este sentido, podemos señalar tres tipos de victimización: la victimización *primaria*, que hace referencia a las consecuencias directas del hecho delictivo; la *secundaria*, centrada en las agresiones psíquicas no deliberadas (pero efectivas) que la víctima recibe en su relación con los profesionales de los servicios públicos (sanitarios, judiciales, policiales) o en la repercusión de su situación en los medios de comunicación social; y la *terciaria*, que consiste en los efectos de la penalización sobre el responsable del hecho delictivo, sus familiares y su entorno.

Esta conceptualización del fenómeno social descrito, ha generado una paralela acción político-social. La desvictimación nace como un proceso de protección, reparación, reconocimiento, asistencia y reintegración social de las víctimas; por ello, muestra la misma complejidad de un fenómeno en el que intervienen diversos factores y actores sociales. Por un lado, pretende fundamentar y justificar una actuación específica de la Política social para las víctimas; por otro, busca normalizar, en la medida de lo posible, la situación de las mismas en el conjunto de la sociedad, eliminando toda posibilidad de estigmatización, de instalación crónica en la victimización, o la generación de una comunidad de víctimas cerrada en sí misma. Y en esta dimensión, la intervención recae tanto en el sistema de justicia penal, las fuerzas de seguridad, los profesionales sanitarios y de la salud mental, como en los distintos niveles de los Servicios sociales; pero también en las mismas instituciones políticas, en los medios de comunicación, las instituciones de apoyo a las víctimas, las asociaciones de víctimas y familiares, etc.

Todos estos organismos conforman la red de asistencia y protección social a la víctima en España, ya que toda Política social se realiza jurídicamente, a nivel normativo e institucional. Por ello, los instrumentos político-sociales de protección y asistencia a las víctimas se ejecutan de manera jurídica en un doble sentido: a) Se implementan a partir de una decisión judicial que reconoce el delito y a la víctima del mismo en el proceso penal; b) Se fundamentan en un ordenamiento jurídico, estatal o autonómico que da respaldo a su actuación. Así, en su proceso de realización jurídico e institucional, la intervención de la Política social en la problemática concreta de los colectivos de víctimas se ha materializado, en España, a través de un conjunto de instrumentos que a continuación se detallan:

a) Información y orientación social.

La primera puerta de acceso de las víctimas de delitos al sistema público de asistencia y protección social se encuentra, a nivel general, en las unidades de información y orientación de los *Servicios Sociales de Atención primaria* (UTS), que atienden directamente el caso o lo derivan a instituciones especializadas, en función de un protocolo de actuación estandarizado y según la valoración profesional establecida. Mientras, a nivel específico, las víctimas pueden ser informadas y orientadas en sus derechos y necesidades a través de los centros

especializados para las víctimas (destinados a colectivos determinados, como los afectados por violencia doméstica o terrorista, y de manera creciente para el conjunto de víctimas de delitos).

En los últimos años asistimos a la creación de oficinas de información y asesoramiento especializado para víctimas de delitos. En este nivel de actuación podemos destacar, por extensión, las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito de la Comunidad Valenciana (46 oficinas en funcionamiento desde 2006), y como ejemplo de su actuación la labor de la Oficina de atención a la víctima del delito de Barcelona, dependiente del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña. Institución que desarrolla la tarea de acoger y dar el apoyo necesario a las víctimas de delitos en general, pero con especial atención a las mujeres en situación de violencia doméstica. Su actividad principal se centra en el asesoramiento sobre los derechos fundamentales que tienen las víctimas a la hora de denunciar (participando incluso como parte en el proceso judicial en caso de que denuncien), y los posibles recursos a los que pueden acogerse.

b) Atención psicosocial.

La atención psicosocial en este campo consiste en la intervención asistencial a través de psicoterapia individual, psicoterapia de grupo y terapia de familia. Parte del objetivo de recuperar la salud física y mental de aquellas personas víctimas de delitos, así como de detectar sistemáticamente aquellas situaciones no explícitas o potencialmente repetitivas (siempre bajo previa valoración individual y bajo la identificación de las peculiaridades y especificidades sociales del mismo, de su entorno y del propio delito).

Su lugar en el sistema público de los Servicios Sociales se concretó con el *Plan Concertado para el Desarrollo de las Prestaciones Básicas en las Administraciones Locales* (1988), así como en las distintas Leyes autonómicas de Servicios Sociales, que han afianzado la intervención social con las víctimas mediante un *protocolo de actuación* genérico, siendo sus elementos esenciales: a) Principios rectores: proximidad, inmediatez, expectativas, simplicidad, unidad; b) Objetivos: identificación de problemas, cobertura de necesidades básicas, evaluación de recursos, fomento y enseñanza de las habilidades sociales afrontamiento, asunción de la realidad, reducción de la sintomatología ansiosa; c) Tareas: valoración y diagnóstico previo, información, diseño y ejecución de una terapia psicosocial individualizada, comunicación y acompañamiento (Fernández Riquelme, 2016).

En cuanto a las funciones del especialista en la atención psicosocial, podemos señalar las siguientes: a) Atención directa; b) Dinamización comunitaria; c) Investigación; d) Planificación; e) Evaluación de programas. Debido todo ello a que gran parte de las víctimas presentan una situación de crisis psicológica ante la cual la intervención social debe actuar rápidamente. Así se aplica, desde la combinación de la Psicología conductista y el Trabajo social, el modelo de “intervención en crisis” en los Servicios sociales de manera directa y urgente, como enfoque de intervención originado en el campo de la salud mental, al centrarse en una actuación urgente y breve ante situaciones de crisis personal para frenar la situación de

exclusión social, y reorganizar, y potenciar las capacidades de respuesta del individuo en una situación problemática. Para ello, se usaba un método destinado a ayudar profesionalmente a personas, familias o grupos a la hora de afrontar cada suceso traumático que deriva o puede derivar en una crisis, buscando reducir los posibles efectos negativos personales en su relación con el entorno, y fomentar los factores de crecimiento y adaptación (posibilidades y perspectivas vitales). Este modelo de intervención, supone actuar con los usuarios ante crisis emocionales que puedan originarse, o derivarse de la ruptura con las redes familiares, grupales y comunitarias, movilizándolo sus recursos y ayudando a recuperar el equilibrio mental necesario para superar los problemas.

Parte del concepto de *crisis* como situación urgente de desequilibrio, desajuste y debilidad que surge debido a un fuerte shock o conmoción tras un problema grave e inesperado, en este caso del delito. Una situación, que es vista y percibida de manera subjetiva por el que la sufre, por medio de tres formas: amenaza, pérdida o desafío; y que altera el equilibrio homeostático, desde los factores que lo favorecen (percepción realista del problema, apoyo del entorno, puesta en acción de las capacidades) y los factores que lo perjudican (percepción deformada del problema, falta de ayuda del entorno, y la no utilización de las capacidades). Ante esta crisis se necesita de una acción inmediata y de una respuesta profesional en un breve periodo de tiempo. Así, aparece formulada en la teoría de Swanson y Carbon (1998), que aportaron las ideas y conceptos fundamentales para las diferentes manifestaciones de este modelo, entre las que podemos citar las tesis de Howard Parad, Lydia Rapoport, Kieran O'Hagan o Naomi Golan (Ranquet, 1996). En primer lugar, podemos señalar sus fundamentos (Rapoport, 1965). La crisis es un fenómeno habitual en nuestra vida, son experiencias de ajuste y desajuste, de equilibrio y desequilibrio entre el entorno y la persona. Podemos encontrar crisis previsibles o esperables, y crisis imprevisibles o inesperadas, las cuales, presentan las siguientes fases: alarma (conmoción y estrés ante el desequilibrio), resistencia (uso de las soluciones propias o del entorno), inadaptación (incapacidad de solucionar la situación con el repertorio personal y habitual de respuestas), búsqueda de ayuda exterior (intervención del profesional). Cada crisis surge del estrés, o del estado anímico derivado de uno o varios acontecimientos que demuestran la falta de capacidad de adaptación de la persona a las exigencias internas y externas, en especial, en momentos donde se supera el nivel habitual o conocido de equilibrio. La propia percepción de la persona determina el nivel de gravedad de la crisis, en relación con las características subjetivas que genera el hecho estresor, y se rompe o supera la tradicional capacidad de las personas para solucionar las situaciones de crisis que se les presentan en su vida. El hecho desencadenante, puede ser una experiencia del pasado no solucionada, o un acto delictivo impactante o inesperado ya sea sufrido o vivido. Las capacidades aprendidas para resolver anteriores situaciones pueden ayudar a modificar la situación actual. Las crisis se resuelven, generalmente, en un periodo concreto de tiempo (4-6 semanas), en relación con su propia naturaleza, de manera adaptativa o desadaptativa, desde las propias competencias y fuerzas. Y la resolución de la crisis, siempre adaptativa, se alcanza en función de las actuaciones

presentes, más allá del pasado conflictivo, y permite comprender los conflictos pretéritos, superar el estado actual, y desarrollar estrategias futuras (Ranquet, 1996); permite fomentar nuevas habilidades de resolución de problemas, capaces de preparar a la persona para alcanzar en todo momento el equilibrio necesario.

En segundo lugar, ante esta crisis, surge la intervención profesional, que se inicia con la ayuda urgente e inminente ante la situación crítica, hasta concluir con la capacitación emocional y personal para afrontarla. Su proceso se caracteriza (Ranquet, 1996), por una intervención que se centra en el momento actual, siendo el profesional lo más receptivo posible ante la demanda. La actuación profesional es directiva, dotando de autoridad todo el proceso en función de unos objetivos determinados (más notable que en otros modelos), aplicando una respuesta rápida y breve, dando gran importancia profesional a la entrevista inicial. Se aplica de manera estructurada y sistemática, siendo constante el contacto entre profesional y usuario, como una persona dotada de potencial y capacidades para superar las crisis de manera autónoma, y prepararse adecuadamente a las exigencias problemática de la vida diaria. La intervención se da en 3 niveles: afectivo, cognitivo y conductual, siendo los objetivos básicos de su actuación: ayudar a un individuo en estado de crisis, llevarlo hasta un estado de estabilidad emocional y desarrollar sus capacidades para afrontar la situación de crisis de manera exitosa. Para ello, aplica el proceso de enseñanza de recursos para el manejo de crisis presentes y futuras, mediante un contrato con las condiciones de intervención, las responsabilidades asumidas y los límites temporales (Ranquet, 1996).

Naomi Golam concretó, al respecto, un modelo de origen cognitivo-conductual, cuyos objetivos son detectar los temas problemáticos básicos vividos con ansiedad, además de buscar las tareas necesarias para solucionar estos problemas. Por ello, en primer lugar, se atienden los criterios para discernir si es crisis o no, valorar el nivel de la crisis en este momento, y valorar situación global del sujeto. En en segundo lugar, se realiza la consideración de la tarea necesaria, para valorar y seleccionar opciones, solicitar un servicio y probarlo. De esta manera, la intervención se centra en tres fases: a) Primera fase (entrevista inicial): conocer la situación y evaluar los problemas más importantes, evaluar las posibilidades, priorizar problemas detectados y establecer el contrato; b) Segunda fase (implantación): últimas entrevistas, recolección de datos (ver incoherencias y temas), modificar la conducta (mecanismos de enfrentamiento, metas realistas, tareas prácticas y cognitivas); c) Tercera fase (fase clave): decisión sobre la terminación, revisión de los resultados alcanzados, plan de futuro y preparación de la despedida (Ranquet, 1996).

c) La atención social y económica.

En la mayoría de ocasiones, la reparación económica que se pudiese establecer por el procedimiento jurídico penal, no supone la satisfacción completa de las necesidades materiales de la víctima reconocida del delito. Ante esta situación, se ha desarrollado un conjunto de ayudas sociales de naturaleza material y asistencial, que pueden recibir de la Administración

dentro del procedimiento general de la Seguridad Social o de los Servicios sociales, o bien aquellas que son procuradas directamente por las propias asociaciones de víctimas. En este proceso, han alcanzado protagonismo legal e institucional, las actuaciones en beneficio de víctimas consideradas de especial relevancia social, así como las reconocidas de necesaria protección a las personas desfavorecidas por el resultado delictivo.

Un hito lo encontramos en la *Ley 35/1995 de 11 de Diciembre de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual*. Como dice la Exposición de Motivos de la citada Ley "... las consecuencias económicas del delito golpean con especial dureza a las capas sociales más desfavorecidas y a las personas con mayores dificultades para insertarse plenamente en el tejido laboral y social". Por ello, dicha ley dispone la prestación de ayudas económicas a aquellas víctimas que, a razón de delitos violentos o contra la libertad sexual queden incapacitados temporal o permanentemente, total o parcialmente. También prevé prestaciones para los familiares (víctimas indirectas) del fallecido en caso de resultado de muerte por la comisión del delito.

Las prestaciones establecidas son incompatibles con el cobro de la indemnización que, a modo de responsabilidad civil, se determine en la sentencia, de modo que sólo es factible en los casos de insolvencia o insolvencia parcial del condenado. Tampoco es compatible con las percepciones que puedan percibirse si la víctima tenía un seguro privado. Sin embargo, esta prestación sí es compatible con las percepciones propias de la Seguridad Social, a excepción de los casos de incapacidad temporal. Además, esta norma prevé la posibilidad de conceder las ayudas con carácter provisional en casos en los que quede acreditada la precaria situación de la víctima o sus beneficiarios. En todo caso, podemos señalar (como en la mayoría de los casos), que estas prestaciones no se corresponden con lo que a las víctimas les correspondería percibir en las indemnizaciones fijadas, ya que son cuotas temporalmente limitadas y cuyo importe varía según la casuística recogida reglamentariamente.

d) Mediación penal.

En materia de ayuda social a las víctimas, la mediación penal se está convirtiendo en un instrumento útil de intervención, ayudando a superar las dificultades de las víctimas para conocer sus derechos y ejercerlos. La mediación penal, dirigida a encontrar una solución del conflicto víctima-delincuente, puede permitir la reparación moral de los perjuicios, la responsabilización y reinserción del autor de la infracción, y la reconstrucción del tejido social (Fernández Riquelme, 2009: 65).

Un moderno paradigma de "*justicia restaurativa y alternativa*" se desarrolló inicialmente por iniciativa personal de distintos jueces, desde los Servicios Sociales en el área de menores o bien a través del "*área de mediación penal juvenil*". La *Ley Orgánica 4/92 de 5 de junio, reguladora de la competencia y el procedimiento de los juzgados de menores*, y la *Ley 5/2000 de 12 de enero reguladora de la responsabilidad penal del menor*, centraron la mediación penal en la "*reparación juvenil*", corrigiendo la herencia de la antigua Ley de

Tribunales Tutelares de Menores (1947), como alternativa al proceso judicial y como suspensión de la medida judicial impuesta (aunque ya el Código penal de 1995 introdujo, con carácter general, para todos los delitos la posibilidad de la mediación penal, siempre que existiera la posibilidad de reparar).

Actualmente, las prácticas de la mediación penal como alternativa de resolución de conflictos y reparación se pueden concebir de dos maneras: 1) Como instrumento de intervención destinado a la reparación de la víctima, mediante la conciliación entre ésta y el autor del hecho delictivo, evitando las posibles consecuencias negativas de la continuación del proceso judicial, o la determinación de una sanción judicial que no repare ni moral ni materialmente a la víctima; 2) Como espacio alternativo de sensibilización individual y social frente al delito de su autor, mostrándole directamente las consecuencias.

La dimensión social de la mediación penal, en el caso de intervención con víctimas, se encuentra en proceso de institucionalización en España, y se integra, principalmente, en programas de atención psico-social y en programas de negociación de la reparación. Una dimensión, que pretende superar el mero acto de conciliación entre víctima y delincuente, buscando el restablecimiento de la paz jurídica y el fortalecimiento de la convivencia comunitaria. Ahora bien, la mediación penal en nuestro país se ha ido desarrollando, básicamente, en el campo de la intervención con menores mediante programas de mediación, reparación y conciliación. Esta mediación ha surgido pues, no con el objetivo intrínseco de atención a la víctima, sino como algo más amplio, como es, el ser un marco abierto a la conciliación entre víctima y agresor, en aras de conseguir una mayor eficacia en la intervención social con el menor infractor, buscando generar un espacio participativo e interactivo entre éste y la víctima del hecho ilícito, con el objetivo de solucionar el conflicto.

En todo caso, la mediación penal se puede definir como un proceso de diálogo, comunicación y negociación, gratuito, confidencial y voluntario, entre víctima e infractor; conducido por un mediador imparcial con el objetivo de llegar a acuerdos reparadores satisfactorios y libremente aceptados por ambas partes. Es un sistema alternativo o complementario al sistema de justicia tradicional que pretende, por un lado, economizar tiempo y esfuerzo, y por otro acercar a la comunidad los mecanismos de resolución de conflictos y generar una *cultura de paz* (las partes siempre tienen abierta la vía judicial y en cualquier momento pueden desistir de la mediación penal). Por ello, la mediación penal presenta tres grandes objetivos de intervención social:

1. La reparación moral y material de la víctima, que puede contar con la oportunidad de participar en la resolución del conflicto que le afecta, y de ser escuchado, recuperando si es posible, la tranquilidad y la paz perdida. Por otro, la interrelación entre la justicia y la comunidad, mediante el acercamiento de la justicia a los ciudadanos, posibilitando formas ágiles y participativas para la resolución de los conflictos propios de su ámbito cultural o geográfico.

2. La potenciación de los recursos de la justicia, al acoger métodos alternativos de resolución de conflictos que pueden ser más eficaces y cercanos, al optimizar los medios judiciales, al integrar a la comunidad en el proceso penal, y al potenciar desde la justicia el restablecimiento de la paz social.

3. El fortalecimiento de la convivencia comunitaria, sensibilizándola sobre los métodos alternos de autorresolución de conflictos más conectados con su realidad y sus recursos, incorporando elementos restitutivos o compensatorios para la misma comunidad, permitiendo reintegrar a los menores infractores y sus familias.

5. Principales campos de intervención con Víctimas en España.

Cinco son los ámbitos de más relevancia en la actuación de los sistemas de protección y asistencia social para las víctimas en España: víctimas de la violencia doméstica, de la violencia juvenil, de atentados terroristas, de accidentes de tráfico, y finalmente, de delitos violentos sobre menores en situación de desamparo. Campos donde se desarrollan diferentes medios, instituciones y leyes de protección social, siempre ligadas a actuaciones de desvictimización al servicio de la comunidad (Morillas, Patró y Aguilar, 2011).

a) La violencia doméstica.

En este campo de actuación, de intensa relevancia social y creciente responsabilidad pública, se han sucedido distintas políticas de acción social a nivel central y autonómico, mediante acciones integrales de protección, promoción y prevención de situación social de la mujer y los hijos menores ante hechos de violencia en el ámbito doméstico y sus procesos de victimización (Calle, 2004).

En primer lugar, en referencia a la *atención inicial a las víctimas de violencia contra la mujer*, podemos citar la labor de los Centros de Información y Asesoramiento a la Mujer; centros destinados a ofrecer a las mujeres información sobre sus derechos legales y los recursos disponibles para hacer frente a la violencia o el conflicto doméstico, prestando asesoramiento especializado ante problemáticas específicas que afectan a la mujer como víctima (malos tratos, agresiones sexuales, etc.). En dichos centros, son atendidas por equipos interdisciplinares en los siguientes campos: información de los Servicios sociales, atención psicosocial, orientación y formación laboral, educación en habilidades sociales, campañas de concienciación y sensibilización de la comunidad, todo ello, destinado a prevenir la aparición de dichas problemáticas. Además, encontramos las Casas de Acogida para mujeres con problemas de malos tratos, y en especial con hijos a su cargo, destinadas a garantizar la seguridad física, el bienestar material y la actuación integral con estas víctimas ante su problemática psicosocial (Domínguez Fuentes, García Leiva, Cuberos Casado, 2008)

En segundo lugar, en cuanto a los *derechos laborales, de seguridad social y las ayudas para fomentar el empleo de las víctimas de violencia doméstica*, la Ley Orgánica 1/2004, de 28

de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, consagra y garantiza a las mujeres, que son o hayan sido víctimas de violencia de machista, una serie de derechos laborales y de Seguridad Social. Presenta la finalidad de que éstas puedan conciliar sus obligaciones laborales con sus necesidades de protección y de recuperación integral. Mientras, el Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, aprobó el programa de inserción socio-laboral para mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos, que incluye medidas activas de empleo, con la finalidad de que las víctimas tengan mayores facilidades para acceder al empleo, incrementen su autonomía personal y la disponibilidad de recursos e interrumpir procesos de violencia ya iniciados (Horno Goicoechea, 2006).

Esta legislación reconoce los siguientes derechos de las trabajadoras por cuenta ajena: reordenación de su tiempo de trabajo conforme a sus necesidades; movilidad geográfica si la empresa posee centros de trabajo en diferentes territorios; cambio de centro de trabajo con reserva de puesto durante los primeros 6 meses; reducción de jornada laboral con proporcional reducción del salario; ausencias o faltas de puntualidad al trabajo se consideran justificadas cuando así lo determinen los servicios sociales o de salud; suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo con derecho a prestación por desempleo durante 6 meses (ampliable hasta 18 meses por resolución judicial); extinción del contrato de trabajo con derecho a prestación por desempleo por voluntad de la trabajadora. Si una trabajadora víctima de violencia machista es despedida por el empresario mientras está ejerciendo su derecho a la reducción de jornada, reordenación del tiempo de trabajo, movilidad geográfica, cambio de centro de trabajo o suspensión del contrato, el despido se declarará nulo.

En tercer lugar, los *derechos económicos* (art. 27, Ley 1/2004) hacen referencia a una serie de ayudas económicas específicas para mujeres víctimas de violencia machista con especial dificultad para obtener un empleo. La mujer víctima de violencia de género que carezca de rentas superiores al 75% del salario mínimo interprofesional, recibirá una ayuda de pago único, siempre que se presuma que, debido a su edad, falta de preparación o a razón de sus circunstancias sociales, tenga especiales dificultades para obtener un empleo.

Por ello, en el caso de que la víctima tenga responsabilidades familiares, su importe podrá alcanzar un período equivalente a 18 meses de subsidio, o de 24 meses si la víctima o alguno de los familiares que conviven con ella tiene reconocida oficialmente una minusvalía en grado igual o superior al 33 por 100. Además, estas ayudas son compatibles con cualquiera de las previstas en la Ley 35/1995 de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual. Asimismo, pueden optar a la *Renta Activa de Inserción* (RAI), y al *Acceso a la vivienda y residencias públicas para mayores*, ya que las mujeres víctimas de violencia de género serán consideradas prioritarias en el acceso a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, en los términos que determine la legislación aplicable.

Finalmente, la norma antes desarrollada ha impulsado el *Programa de inserción socio-laboral para mujeres víctimas de violencia de género* (Real Decreto 1917/2008, de 21 de

noviembre), que recopila algunas medidas que ya se venían aplicando y otras nuevas: como la atención confidencial y especializada por los servicios públicos de empleo, ayudas a la movilidad geográfica, compensación de las diferencias salariales por cambio de trabajo o los convenios con empresas y/o asociaciones empresariales.

Las medidas de actuación de este programa de inserción socio-laboral tienen como beneficiarias a las mujeres víctimas de violencia machista, inscritas como demandantes de empleo; y son las siguientes: a) Itinerario de inserción socio-laboral, individualizado y realizado por personal especializado; b) Programa formativo específico para favorecer la inserción socio-laboral por cuenta ajena, en el que se trabaje en aspectos personales, en su caso, llevando a cabo actuaciones dirigidas a incrementar la autoestima y motivación para el empleo, y en aspectos profesionales de las mujeres participantes en el programa; c) Incentivos para favorecer el inicio de una nueva actividad por cuenta propia, (estos incentivos incluyen gastos de desplazamiento, gastos de transporte de mobiliario y enseres, gastos de alojamiento y gastos de guardería, además de ayudas para la atención de personas dependientes), e incentivos para compensar diferencias salariales; d) Convenios con empresas para facilitar la contratación de mujeres víctimas y su movilidad geográfica.

La gestión de estas medidas corresponde al Servicio Público de Empleo Estatal, y a los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas con competencias en materia de gestión de políticas activas de empleo.

b) Víctimas de terrorismo.

El colectivo de víctimas del terrorismo, ejemplo de organización y movilización social en nuestro país, ha contado en los últimos años con una serie de ayudas socio-laborales específicas, así como de un progresivo reconocimiento nacional de su situación y sus problemas. Y en este campo, el Trabajo social juega un papel destacado en los procesos de acogida e información, de gestión de prestaciones y de acompañamiento constante, dentro de los equipos multidisciplinares (Bernal, 2011)

Situación de creciente protección y asistencia social, al que se ha llegado después de un largo tracto histórico, siendo sus principales hitos: a) Las *pensiones extraordinarias* a favor de las personas incapacitadas por acto terrorista y sus familias. Pensiones establecidas por el Real Decreto 1576/1990, de 7 de diciembre, por el que se regula la concesión en el sistema de la Seguridad Social de pensiones extraordinarias motivados por actos de terrorismo; y desarrolladas por la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social; b) Las *prestaciones asistenciales*: por medio de la Ley 32/1999, de 8 de octubre, de Solidaridad con las Víctimas del Terrorismo, se reconocían como resarcibles por el estado los daños corporales y los daños materiales que se causen como consecuencia o con ocasión de delitos de terrorismo (incapacidad permanente parcial, incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta, gran invalidez); c) Las *subvenciones a entidades de atención a las víctimas*: marcadas dentro de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de

Subvenciones; d) El *reconocimiento político y social*: en el Real Decreto 1974/1999, de 23 de diciembre, se aprueba el Reglamento de la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo; y f) El *fondo social de atención a las víctimas del 11-M*.

A esta legislación básica se une la acción social de la Subdirección General de Ayudas a Víctimas del Terrorismo y de Atención Ciudadana (unidad adscrita a la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo, dependiente del Ministerio del Interior), a la que compete: la tramitación, gestión y propuesta de resolución de los expedientes de ayudas y resarcimientos a los afectados por delitos de terrorismo; facilitar a las víctimas de terrorismo información relativa a los procedimientos para la solicitud de ayudas públicas; la dirección y coordinación de las oficinas de información y atención al ciudadano del departamento, y el mantenimiento de la base de datos de información administrativa o el apoyo documental y técnico a las oficinas de información y atención al ciudadano.

En la *carta de ayudas y servicios* de esta unidad podemos encontrar, en primer lugar, *ayudas ordinarias*, que atienden a daños corporales, tanto físicos como psíquicos; daños materiales ocasionados en las viviendas de las personas físicas o los producidos en establecimientos mercantiles e industriales, sedes de partidos políticos, sindicatos y organizaciones sociales, en los vehículos; gastos de alojamiento provisional mientras se efectúan las obras de reparación de las viviendas habituales de las personas físicas; gastos de estudio; gastos extraordinarios para paliar situaciones de necesidad personal o familiar de las víctimas; asistencia psicológica y psicopedagógica; subvenciones a las asociaciones, fundaciones, entidades e instituciones sin ánimo de lucro que representan y defienden intereses de las víctimas del terrorismo. En segundo lugar, se encuentran las *indemnizaciones derivadas de la Ley de Solidaridad a las Víctimas del Terrorismo*, por fallecimiento, gran invalidez, incapacidad permanente absoluta, incapacidad permanente total, incapacidad permanente parcial, y lesiones no invalidantes. Y, en tercer lugar, diferentes leyes autonómicas que reconocen una serie de ayudas y prestaciones socio-económicas específicas para este colectivo; desde la Comunidad de Madrid con la Ley 12/1996, de 19 de diciembre, hasta la Región de Murcia con la Ley 7/2009, de 2 de noviembre, de Ayuda a las Víctimas del Terrorismo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Asimismo, la *Fundación Víctimas del Terrorismo* ofrece una serie de ayudas de carácter asistencial y material para víctimas del terrorismo, cuya finalidad es mejorar la calidad de vida de éstas y la de sus familiares. Dichas ayudas se ofrecen desde la Fundación con carácter excepcional, previa evaluación y valoración del *Área Social de la AVT*, y mediante informe social de los trabajadores sociales de la *AVT*. Dichas ayudas se componen de *tratamientos médicos* para personas que lo necesiten como consecuencia de las lesiones sufridas tras un atentado terrorista; *transporte* (desde los gastos de adaptación de vehículos para minusválidos o hasta los de transporte de personas que, como consecuencia de un atentado, se encuentran gravemente afectados en su movilidad); y *educación y reinserción laboral* (gastos de formación para niños y jóvenes afectados).

c) Víctimas de accidentes de tráfico.

La atención social a este colectivo no solo se limita a aquellos miembros respaldados por la sanción económica o penal al infractor; se amplía a todas aquellas víctimas miembros de las asociaciones de defensa de las víctimas de accidentes de tráfico reconocidas legalmente, con la intervención también del Trabajo social como perito en estos accidentes (Tornero y Rama, 2017) o como profesional en las asociaciones que cuentan con una serie de ayudas estatales, dirigidas al cumplimiento y fomento por las entidades solicitantes de alguna de las actividades siguientes: a) Apoyo al movimiento asociativo y fundacional, financiando parcialmente los gastos generales de funcionamiento y gestión generados como consecuencia de las actividades dedicadas a la atención social de las víctimas y de sus familiares, y al apoyo técnico para el desarrollo de sus objetivos; b) Proyectos dirigidos a la atención psicológica, jurídica, material y social de las víctimas y de sus familias; c) Acciones dirigidas a la sociedad, de información, sensibilización de la opinión pública y de educación vial.

Podrán ser beneficiarias de las ayudas, las asociaciones, fundaciones, entidades e instituciones sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la representación y defensa de los intereses de las víctimas de accidentes de tráfico y de sus familias, y que desarrollen programas asistenciales dirigidos a paliar situaciones personales de las víctimas y de sus familias (así como programas de educación y sensibilización social que tengan como objetivo la disminución del número de accidentes de tráfico). El marco legal que las regula y ampara es el siguiente: a) Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (en su redacción dada por la Ley 42/2006), y por la Ley 2/2008, de 23 de diciembre (Disposición final undécima); b) Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008 -Disposición adicional trigésima quinta (en su redacción dada por el Real Decreto-Ley 1/2008, de 18 de enero); c) Real Decreto 307/2005, de 18 de Marzo, por el que se regulan las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión (en su redacción dada por el Real Decreto 477/2007, de 13 de abril) (Fernández Riquelme, 2016).

d) Víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

Para este colectivo, creciente ante cambios sociales y avances tecnológicos, se hace de especial importancia la necesidad de proteger/salvaguardar en la medida de lo posible, tanto la integridad física de la víctima como su bienestar emocional. Para llevar a cabo la labor asistencial a este sector de la sociedad, existen una serie de *ayudas a víctimas de delitos violentos*. Estas ayudas se pueden definir como el conjunto de prestaciones sociales para clases pasivas, cuyo objeto es el reconocimiento de ayudas públicas en beneficio de: a) Las víctimas directas e indirectas de los delitos violentos y dolosos, cometidos en España, con resultado de muerte o lesiones corporales graves, o de daños en la salud física o mental; b) Los padres o tutores del menor o del incapaz, que fallezca como consecuencia directa de los delitos violentos y dolosos, cometidos en España y reconocimiento de ayudas por gastos de tratamiento terapéutico a las víctimas de delitos contra la libertad sexual, aun cuando éstos se perpetraran

sin violencia; y c) Las víctimas directas de los delitos violentos y dolosos, cometidos en España, cuando se produzca una incapacidad temporal por tiempo superior a 6 meses (García, 2002)

Estas ayudas vienen marcadas por la *Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual*. Norma donde se establece un sistema de ayudas públicas en beneficio de las víctimas directas e indirectas de los delitos dolosos y violentos, cometidos en España, con el resultado de muerte, o de lesiones corporales graves, o de daños graves en la salud física o mental. Se benefician de las ayudas contempladas por esta ley, las víctimas de los delitos contra la libertad sexual aun cuando éstos se perpetraran sin violencia. Y ante esta realidad, el Trabajo social colabora como perito, gestor de ayudas y actor destacado en el proceso de protección y desvictimización (Daza, 2014).

e) Menores víctimas de desamparo.

Estos menores son víctimas de un maltrato y/o desamparo sancionado penalmente como acción, omisión o trato negligente, no accidental, que prive al niño de sus derechos y su bienestar, que amenacen y/o interfieran su ordenado desarrollo físico, psíquico y/o social, cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad. Por ello, el maltrato infantil, en todas sus formas, constituye un problema de responsabilidad social originado por múltiples causas: psicológicas, familiares, económicas y sociales. Incluso puede ser catalogado como problema de salud pública, siendo su incidencia similar a la de otras causas de mortalidad y morbilidad infantil, como el cáncer o los accidentes, al ser causante de diversidad de secuelas físicas y psíquicas. La legislación que ampara y regula la intervención social con estos menores son la *Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor*, de modificación parcial del código civil, de la ley de enjuiciamiento civil, y las diferentes leyes autonómicas de protección a la infancia.

Actualmente, dicha intervención social es competencia de los Servicios Sociales especializados en la atención a la infancia, protección de menores y atención familiar de las comunidades autónomas, los cuales, cuentan con programas de atención, prevención y sensibilización del maltrato infantil. Una competencia coordinada con la acción policial, sanitaria, educativa y judicial; ámbitos que deben actuar de manera combinada en la detección y derivación de este fenómeno, tanto en fase de investigación como en la protección del bienestar del menor, para la detección precoz y valoración de las situaciones de maltrato infantil. Al respecto, la legislación española define el desamparo legal en Código Civil, art. 172, como la “*situación que se produce de hecho a causa del incumplimiento, o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de menores, cuando estos queden privados de la necesaria asistencia moral o material*”. Las causas que justifican la intervención de los servicios de protección infantil se pueden clasificar en : orfandad, prisión de los padres, enfermedad o ingreso hospitalario, abandono total, el no-reconocimiento de los padres, maltrato y abandono físico, maltrato y abandono emocional,

abuso y explotación sexual, mendicidad y explotación laboral, incapacidad para el control, e incumplimiento de los deberes de guarda (imposible o inadecuado).

Dicho maltrato y/o desamparo no es un hecho aislado, sino que es un proceso que viene determinado por la interacción de múltiples factores: sociales, familiares y personales. Su clasificación no sólo implica determinar el problema emergente o más relevante que afecta al niño; conlleva también analizar la existencia de una multicausalidad en su origen y desarrollo, los llamados “*contextos maltratantes*” (Lacueva, 2018). Desde esta perspectiva, el maltrato puede clasificarse desde diversos puntos de vista: a) Según el momento en el que se produce el maltrato: prenatal o postnatal; b) Según los autores del maltrato: familiar, extrafamiliar, institucional y social; c) Según las acciones concretas que constituyen el maltrato infligido; maltrato físico, negligencia, maltrato emocional o abuso sexual (Fernández Riquelme, 2016).

En cuanto a la actuación de los Servicios Sociales de Atención Primaria, éstos, tienen competencias en la detección de situaciones de maltrato a la infancia y gozan de un papel primordial; básicamente por su cercanía a la realidad social, y por la vinculación del maltrato a menores en situación de marginación social en las que estos profesionales intervienen habitualmente. Ante esta situación, despliegan su acción en función de dos objetivos básicos: verificar cualquier sospecha de maltrato que les sea comunicada, y reunir toda la información posible respecto a la situación de maltrato y de riesgo/desamparo, que a su vez derivarán al Servicio de Familia o al Servicio de Protección de Menores, respectivamente. Ahora bien, en cualquier caso, el Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria tiene la obligación de proceder a una inicial investigación y evaluación de la situación, determinando la gravedad del maltrato, el riesgo de repetición y la posibilidad de una situación de desamparo. Estos Servicios de Atención Primaria cuentan con un protocolo de actuación general en dos fases: 1) Intervención general de comprobación, registro, descripción, valoración de la situación (a través de un expediente en el SIUSS), así como la investigación completa del caso, la actuación directa si procede (ausencia de urgencia) y la derivación en su caso a los Servicios Sociales especializados (si se aprecian indicadores de riesgo al Servicio de Familia, y si se aprecian indicadores al Servicio de Protección de Menores). 2) Intervención social más concreta: a) Análisis de las necesidades de la familia (y de cada uno de los miembros), verificando el nivel de cobertura de las mismas; b) Valoración del grado de reconocimiento/conciencia del problema por parte de los padres tutores, así como su disposición a colaborar; c) Estudio de las causas, consecuencias y efectos del maltrato en el menor; d) Identificación las redes sociales de apoyo, existentes y posibles; e) Valoración de la situación e inicio del proceso de toma de decisiones del equipo de intervención, en función de la naturaleza de los indicadores del maltrato, los cuales pueden ser trabajados desde la zona (acción directa), o no pueden ser trabajados desde la zona (derivación del caso a los Servicios Sociales especializados).

El marco normativo de esta intervención viene marcado por la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, que establece la “*prevención social ante las situaciones de riesgo*”; definidas éstas como cualquier situación que perjudique el desarrollo

personal o social del menor y que no requiera la asunción de la tutela. De esta manera, todas las administraciones públicas deben garantizar, desde sus competencias específicas, los derechos fundamentales de los niños y de su entorno familiar (art. 39.2 y 4 Constitución; arts. 10 y 11 Ley Orgánica 1/96); notificar la existencia de situaciones de desamparo (Art. 13. Ley Orgánica 1/96); y adoptar, en el ejercicio de sus competencias, las medidas necesarias para que los dispositivos y recursos de la comunidad ayuden especialmente a las familias en riesgo, a fin de evitar situaciones de desamparo (art. 14 Ley Orgánica 1/96) (Picornell, 2004).

Al final del camino, los Servicios Sociales especializados, a nivel central y autonómico, deben implementar actuaciones encaminadas a prevenir y atender las situaciones de riesgo o desamparo. En este caso, la autoridad pública competente en materia de protección social de los menores, los Servicios sociales especializados en familia y en el menor, tienen que determinar la situación de riesgo o de desamparo, y asumir, en este último caso, la tutela provisional y la guarda, cuando no se cuenta con la efectiva colaboración de los padres o tutores (Arts. 17 y 18 Ley Orgánica 1/96 y 172.1 Código Civil). Y en aras a una unificación de los criterios de investigación y actuación, podemos destacar el *Observatorio de la Infancia*, creado en 2001, que ha supuesto el primer gran intento en España de coordinar las acciones de intervención social de ámbito central y autonómico para el colectivo de menores víctimas de violencia en el seno familiar. Dicho organismo impulsó un sistema unificado de detección, notificación y registro de casos, que permitiera la cuantificación y el conocimiento de la dimensión real del maltrato infantil (y la adecuación de las medidas empleadas) (Ocón, 2003).

6. Conclusión

La *Criminología Social* aparece como una valiosa perspectiva teórica y práctica de cara a complementar la ciencia criminológica. Es innegable subrayar la gran importancia que tiene, para esta ciencia, el estudio de las causas y consecuencias sociales que derivan del delito, tanto para la comprensión del hecho criminal en sí mismo, como para implementar de forma eficaz, los procedimientos necesarios de reinserción del delincuente y protección a la víctima.

La Criminología, como ciencia interdisciplinar que es, debe adaptarse y nutrirse de otras disciplinas para así, tener una visión más holística del fenómeno delictivo en aras de conseguir una mayor aproximación a su objeto de estudio. Para llevar a cabo esta labor, es necesario que, tanto la legislación como las instituciones públicas, trabajen de manera conjunta y coordinada con el fin de combatir los actos delictivos, sin que ello lleve aparejado vulnerar/transgredir los derechos fundamentales de sus autores, buscando siempre, en el proceso, su reinserción e incorporación a la vida social. Por otro lado, tanto el Estado como las instituciones u organizaciones sociales, deben procurar la asistencia plena a las víctimas, independientemente de la naturaleza delictiva de la que han sido objeto, (terrorismo, abuso o agresión sexual, trata de personas...) a fin de garantizar, dentro de lo posible, el restablecimiento de su bienestar emocional y social. Porque los crímenes los cometen los seres humanos, las leyes para perseguirlos son obra de los mismos, y las causas y consecuencias que

también les afectan atienden siempre a una forma de entender el mundo en comunidad por los hombres y mujeres de un tiempo y un lugar.

Bibliografía.

- Agustín, O. (2016). La especialización en Trabajo Social Forense: urgencias desde la intervención. En Revista Katálysis 19/3: 413-420.
- Baca, E., Echeburúa, E., y Tamarit, J.M. (eds) (2006). Manual de Victimología. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Baca, E., y Cabanas, M.L. (eds) (2003). Las víctimas de la violencia. Madrid: Estudios psicopatológicos. Triacastela. Instituto de Victimología. Madrid: Fundación
- Archivos de Neurobiología.
- Barahona, M.J., Sundheim, M., Díaz, C., y López, P.M. (1997), Intervención psicosocial con menores infractores. En Cuadernos de Trabajo social 10: 187-194.
- Bernal, C. (2011). La primera atención desde el Trabajo Social reduce el daño psicosocial de las víctimas del terrorismo. En Trabajo social hoy 63: 123-132.
- Calle, S. (2004). Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a las víctimas de la violencia de género. En Portularia 4:61-66.
- Curbelo, E.A. (2003). Aproximación al trabajo social forense en el ámbito de la Ley Penal del menor 5/2000. En Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social 29:115-131
- Daza, M. M. (2014). Victimología hoy, derecho victimal europeo y español y atención a las víctimas de delitos en España. Universidad de Granada.
- Domínguez Fuentes, J.M., García Leiva, P., Cuberos Casado, I. (2008). Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico: consecuencias sobre la salud psicosocial. En Anales de psicología 24/1: 115-120.
- Echeburúa, E., Del Corral, P. y Amor, P. (2004). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. En Psicopatología clínica, legal y forense 4:227-244.
- Echeburúa, E. y Guerricaechevarría, C. (2000). Abuso sexual en la infancia, víctimas y agresores. Un enfoque clínico. Barcelona: Ariel.
- Echeburúa, E., y Subijana, I.J. (2008). Guía de buena práctica psicológica en el tratamiento judicial de los niños abusados sexualmente. En International Journal of Clinical and Health Psychology 8/3: 733-749.
- Fernández Riquelme, S. (2017). El delito como Identidad social. Reflexiones sobre la comunidad y su proceso de integración. En La Razón histórica, 35: 1-19.
- - (2016). Identidad e Integración. La Política social ante el delito. Murcia: Diego Marín, 2016.
- Fernández Riquelme, S. y Caracava, C. (2011). La protección social a las víctimas de delitos en España: campos de actuación y servicios de ayuda. En La Razón histórica 14.
- García, J. (2002). La atención a las víctimas de delitos violentos. En Trabajo social hoy 36: 27-38.
- Giralt Padilla, E., Prats i Cinca, A., Rosell i Pastor, S., Orti, M., y Valera i Solier, M. (2017). El trabajo social forense. En Peritaje y prueba pericial / coord. por Carlos de Miranda Vázquez; Joan Picó i Junoy (dir.), 551-558.
- Horno Goicoechea, P. (2006). Atención a los niños y las niñas víctimas de la violencia de género. En Intervención Psicosocial 15/3.
- Instituto aragonés de Servicios sociales (2009). La intervención con menores en conflicto con la ley penal. Proyecto educativo del Área de atención al menor en conflicto social. Zaragoza: Departamento de Servicios sociales y familia
- Krmptic, C.S. (2013). El trabajo social forense como campo de actuación en el arbitraje de lo social. En Trabajo social Global, 3/4.
- Lacueva, J.C (2018). Tutela judicial del menor en situación de desamparo. Universidad de Valencia.
- Martínez Bastida, E. (2007), Política Criminológica. México: Porrúa.

- Morillas, D.L. (2016).Victimización penitenciaria. En Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia 14.
- Morillas, D.L., Patró, R.M., Aguilar, M.M. (2011). Victimología: un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización. Madrid : Dykinson.
- Ocón, J. (2003). Evolución y situación actual de los recursos de protección de menores en España. En Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración 45: 13-29.
- Palma, O. (2003). Prevención de la delincuencia y victimización social. En Cuadernos de política criminal 80: 383-397.
- Peñaloza, P.J. (2007). ¿Castigo sin prevención? La crisis del modelo de seguridad pública en México. México: Porrúa/Instituto Nacional de Ciencias Penales.
- Picornell, A. (2004). Modelo definitivo de desamparo infanto-juvenil: un instrumento para la planificación estratégica. En Portularia: Revista de Trabajo Social 4: 277-286
- Ranquet, M. (1996), Los modelos en Trabajo Social. Intervención en personas y familias. Madrid: Siglo XXI.
- Rapoport, L. (1965). The state of crisis. En Parad, H. (comp.). Crisis intervention. Nueva York: Family Service Association of America
- Rodríguez Núñez, A. (2007), “Reinserción social y sistema penitenciario español”. En Collado, J (coord.), Elementos básicos de investigación criminal. Madrid: Instituto Universitario General Gutiérrez Mellado, 357-429
- Ruidíaz, C. (2004). Los servicios sociales penitenciarios en la España democrática. En Portularia 4: 109-114.
- Sanz Delgado, E. (2008). Panorámica del sistema penitenciario español. En La ley penal: revista de derecho penal, procesal y penitenciario 45: 5-23.
- Secretaria General de Instituciones penitenciarias (2009). El sistema penitenciario español. Madrid: Ministerio del Interior.
- Serrano Maillo, A. (2004). Introducción a la criminología. Madrid: Dykinson.
- Simon, M. (2011). El trabajo social forense y sus dependencias. En IV Jornada de Trabajo social: más allá de la dependencia / Ainhoa Berasaluze Correa (aut.), María Rosario Ovejas Lara (aut.), 95-104.
- Tornero, S. y Rama, A. (2017). La pericial forense del Trabajador Social en los accidentes de tráfico. En Revista de la Asociación Española de Abogados Especializados en Responsabilidad Civil y Seguro 61: 33-39.
- Undoc (2007). Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal. Viena/EUA: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.