

INDICE

	Páginas
1.- GLOSARIO DE ABREVIATURAS.....	7
2.- INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 1.....	13
I.- HISTORIA DE LA EDUCACIÓN SOCIAL EN ESPAÑA; LA JUSTICIA DE MENORES EN ESPAÑA..Y LA NUEVA LEY ORGÁNICA de RESPONSABILIDAD PENAL de MENORES (LORPM).....	13
1.- Ley de Tribunales Tutelares de Menores de 1948 (LTTM).	15
2.- Ley Orgánica 4/1992, de 5 de junio, Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores.....	18
3.- Las Medidas Judiciales que establece la LORPM	20
A) Medidas Correctoras en Medio Abierto.....	20
B) Las Medidas Judiciales que establece la LORPM en Internamiento Cerrado o Semiabierto.....	29
C) Otras Medidas.....	30
4.- Proceder Jurídico según la LORPM.....	31
II.-TAXONOMÍA DE NECESIDADES Y SATISFACTORES PARA REPENSAR EL CONTEXTO SOCIAL DE LAS NECESIDADES HUMANAS, QUE PRECISAN LOS MENORES SOMETIDOS A LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES.....	37
1.- Taxonomía de necesidades humanas fundamentales.....	37
III.- METODOLOGÍA DE TRABAJO PROFESIONAL. TEORÍAS SUSTANTIVAS.....	43
1.- Marco Teórico de referencia y de intervención.....	43
2.- Marco Metodológico.....	58
CAPÍTULO 2.....	65
I.- CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD.....	65
1.- Concepto de Calidad.....	65
2.- Evolución de la Calidad.....	67
II.- LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN.....	81
1.- El Servicio como servicio social público en sí, y el Servicio como oferta social.....	83
2.- Los tipos de procesos para la producción de servicios resocializadores y educativos esenciales y de gestión.....	83
3.- Otras expresiones sobre Calidad.....	90

III.- LA CALIDAD COMO OFERTA SOCIAL, ATENDIENDO A LA CONDICIÓN DE SERVICIO PÚBLICO, DENTRO DE LAS POLÍTICAS SOCIALES ESTABLECIDAS. POLITICA DE CALIDAD.....	91
1.- El componente socio educativo en la Decisión Jurídica, es ¿Sanción u oferta social?.....	92
A) La Decisión Jurídica: Selección de la mejor alternativa.....	93
B) La Decisión Jurídica: Los mecanismos de la justificación....	96
C) El componente socio educativo en la Decisión Jurídica en el Derecho Penal de Menores. Intervención de los poderes públicos. Instrumentos jurídicos de actuación.....	97
D) La culpabilidad del Menor.....	100
E) Elementos de la culpabilidad del Menor.....	101
F) La Sanción penal: Finalidad.....	103
2.- ¿La Justicia Juvenil en Europa, es Política Social?.....	113
A) Contenidos y límites del Derecho Penal de Menores en el marco de la Unión Europea: Perspectivas unificadoras penales y sistemas sociales	
.....	115
B) ¿Qué hacer ante la Delincuencia Juvenil desde el punto de vista político?.....	118
C) Propósitos normativos: El marco internacional.....	123
D) Tendencias de la Justicia Penal Juvenil Europea en la actualidad	
.....	126
E) Hacia un Derecho Comunitario del Menor.....	130
IV.- LAS NORMAS EN CALIDAD: NORMAS ISO VÁLIDAS PARA CERTIFICACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIALIZADO DE JUSTICIA JUVENIL.	
.....	132
1.- Parte expositiva.....	132
A) Identificación del significado de las siglas ISO.....	133
B) Rasgos básicos de la Organización Internacional de Normalización.....	134
C) La Familia de Normas ISO 9000.....	134
D) Estructura de contenidos de la Norma ISO 9001:2000.....	136
2.- Parte Dispositiva.....	136
A) Sistema de Gestión de la Calidad	
B) Responsabilidad de la Dirección. Requisitos para la Calidad	
.....	137
C) Gestión de los recursos.....	139
D) Realización del servicio.....	140
E) Medición, análisis y mejora.....	144
3.- Principios de la Norma ISO.....	146
4.- Beneficio, debilidades, sacrificios: La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo Norma ISO 9001:2000.....	149
5.- Gestión de la Calidad de forma puntual y ficticia. La posibilidad de la inautenticidad.....	155
6.- La solidaridad.....	157
CAPÍTULO 3.....	161
I.- GESTIÓN DE LA CALIDAD EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS.....	161

1.- El concepto de competencia personal y profesional. Noción de la situación.....	161
2.- El modelo de competencias de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).....	166
3.- El modelo de Competencias del Consejo de Europa.....	166
4.- El modelo de competencias del Proyecto Tuning.....	167
II.- PRINCIPIOS BÁSICOS QUE HAN DE GUIAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE UN SERVICIO, COMO OFERTA SOCIAL. ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA. GESTIÓN POR PROCESOS.....	175
1.- “La ética en el trabajo a desarrollar: Declaración de principios”	176
2.- Aplicar el pensamiento complejo.....	177
3.- Atributos de Calidad en la atención especializada.....	178
4.- Gestión por procesos.....	184
5.- La Autonomía personal es la finalidad y horizonte de la intervención, máxime bajo parámetros de Calidad.....	186
III.- CONCEPTOS QUE CONTRIBUYEN AL DESARROLLO DE ATRIBUTOS DE CALIDAD, EN LAS FORMAS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL, EN SU RELACIÓN CON LAS PERSONAS BENEFICIARIAS: MENORES QUE EJECUTAN MEDIDAS JUDICIALES, IMPUESTAS POR LOS JUZGADOS DE MENORES.....	187
1.- Clarificar-Apoyar.....	187
2.- Comprensión.....	189
3.- Respeto.....	190
4.- Educar-capacitar-concientizar.....	190
5.- Poner en relación, crear nuevas oportunidades.....	191
6.- Acompañar.....	192
7.- Motivación.....	193
8.- Apoyo social.....	193
9.- Habilidades.....	195
IV.- PARADOJAS QUE REQUIEREN ENFOQUES ESTRATÉGICOS DIFERENTES, PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN ACCIONES DIRIGIDAS A LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES PARA MENORES. ¿IMPOSIBILIDAD DE APLICACIÓN?	196
1.- Dificultades de aplicación (razones y reflexiones).....	196
V.- COMPETENCIAS Y FUNCIONES DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD (V.S.), EN LOS CENTROS DE INTERNAMIENTO EDUCATIVO PARA MENORES INFRACTORES. PLANTEAMIENTOS, DUDAS, RESOLUCIONES.....	204
1.- Competencias del Vigilante de Seguridad en Centros de Menores.....	204
2.- Funciones de los Vigilantes de Seguridad. Planteamiento inicial, desde la valoración realizada en la investigación.....	206

3.- Funciones de los Vigilantes de Seguridad, en Centros de Menores de Internamiento. Dudas y Resolución de las mismas.....	209
4.- La cualificación profesional del Vigilante de Seguridad con formación especial para realizar funciones en un centro de Internamiento Educativo para Menores Infractores.....	213
A) Cualificaciones profesionales según el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.....	214
B) Perfil competencial del Vigilante de Seguridad en Centros de Menores con Medidas Judiciales.....	220
C) Modulación formativa para el Vigilante de Seguridad en Centros de Menores con Medidas Judiciales.....	237
 CAPÍTULO 4.....	 251
I.- PLANTEAMIENTO. DOS BLOQUES DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIO REALIZADOS.....	251
1.- Bloque I. Programas de rehabilitación-ejecución de medidas judiciales en medio abierto para Menores infractores.....	251
A) Estadística (Notificaciones y ejecutorias 2005-2012)).....	251
B) Análisis de los datos.....	267
2.- Bloque II. Seguridad y Protección. Ejecución de Medidas en Medio cerrado o semiabierto para Menores infractores.....	272
A) Estudios realizados y resultados.....	273
II.- LA CALIDAD COMO DESAFÍO EN LOS DOS BLOQUES DE ESTUDIO E INVESTIGACION REALIZADOS.....	330
1.- Clarificación del Objeto de estudio.....	331
A) En el campo de la socialización.....	332
B) En el campo de la prevención y el control de la Violencia Juvenil.....	338
C) En el campo del Derecho Penal de Menores.....	340
D) En el campo de la Seguridad.....	342
 CAPÍTULO 5.....	 345
I.- POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ENTIDAD QUE DESARROLLA EL SERVICIO DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN CENTROS DE INTERNAMIENTO Y CONVIVENCIA.....	345
II.- MANUAL DE CALIDAD, MANUAL TIPO.....	348
 CAPÍTULO 6.....	 491
I.- INTRODUCCIÓN.....	491
II.- PROPUESTA TIPO, SOBRE ESTRUCTURA Y DISEÑO DE PROYECTOS SOCILAES Y EDUCATIVOS. CONTENIDOS Y TÉCNICAS PARA SU ELABORACIÓN Y POSTERIOR IMPLEMENTACIÓN.....	491
1.- Apartados de los que constará.....	492
A) Fase inicial.....	492
B) Proceso de ejecución y organización.....	493
C) Recursos, presupuestos y evaluación.....	493
 D) Clarificación de los apartados anteriores.....	 494

III.- PROPUESTA TIPO SOBRE ESTRUCTURA Y DISEÑO DE UN PROYECTO EDUCATIVO Y SOCIAL DE CALIDAD PARA LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES EN UN CENTRO DE MEDIO ABIERTO.....	500
1.- Apartados de los que constará.....	500
A) Marco Jurídico de referencia.....	500
B) Marco referencial del servicio.....	504
1.- Marco teórico de intervención.....	506
Teorías criminológicas sobre delincuencia juvenil.....	507
Teorías del aprendizaje social.....	508
Teoría de la anomia.....	510
Teoría de la desigualdad de oportunidades.....	510
Teoría de la tensión o frustración.....	510
Teoría del control o arraigo social.....	511
Teoría del Self Control.....	511
Teorías Psicológicas y pedagógicas más relevantes	513
Destinatarios del servicio.....	521
Protección de datos de carácter personal.....	535
Diseño y funcionamiento del modelo propuesto.....	537
2.- Objetivos.....	549
Objetivos generales.....	549
Objetivos específicos.....	549
Principios generales.....	552
Valores.....	553
Plan de actividades y programas.....	554
3.- Metodología en las diferentes áreas de intervención.....	557
1. Área de hábitos sociales y convivenciales.....	558
2. Área familiar.....	561
3. Área formativa.....	565
4. Área de ocio saludable y tiempo libre.....	568
5. Intervención en función de la medida judicial.....	574
4.- Régimen interno de organización y funcionamiento.....	587
1. Organización de la entidad.....	588
2. Funciones de los componentes del equipo.....	591
3. Horarios y turnos de los profesionales.....	592
4. Formación del personal.....	594
5.- Sistema de evaluación.....	596
1. Evaluación individual.....	598
2. Evaluación educativa grupal.....	600
3. Indicadores de evaluación.....	600
6.- Sistema de coordinación.....	601
1. La Administración de Justicia.....	601
2. Recursos y servicios de la comunidad....	602
CAPÍTULO 7.....	605
I.- PROPUESTA TIPO SOBRE ESTRUCTURA Y DISEÑO DE CALIDAD DE UN PROYECTO EDUCATIVO Y SOCIAL PARA LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES EN UN CENTRO-GRUPO DE CONVIVENCIA EDUCATIVO.....	605
1.- Introducción: Fundamentos Legislativos.....	605
2.- Fundamentación.....	607

3.- Emplazamiento y características.....	607
4.- Protección de datos de carácter personal.....	608
5.- Objetivos previstos.....	610
5.1. Objetivos generales.....	610
5.2. Objetivos específicos.....	610
5.3. Objetivos operativos.....	611
6.- Recursos y medidas para la consecución de objetivos.....	614
6.1. Fundamentación pedagógica.....	614
7.- Principios metodológicos.....	626
8.- Coordinación.....	627
9.- Procedimiento de ingreso.....	629
10.- Relaciones Institucionales durante el proceso educativo...	631
11.- Programa de intervención con el menor.....	633
11.1 Pautas a considerar en la intervención.....	633
11.2 Tareas a considerar en el trabajo educativo.....	634
11.3 Fases en la intervención.....	635
12.- Programa de actividades.....	636
13.- Intervención.....	648
13.1. Programa de competencia psicosocial.....	648
13.2. Intervención individual.....	652
13.3. Área escolar.....	653
14.- Dimensiones del Plan de intervención.....	655
14.1. Área formativa.....	655
14.2. Área deportiva.....	661
14.3. Área de ocio saludable y tiempo libre.....	663
14.4. Área de formación del personal del centro.....	665
15.- Organización del régimen interno.....	667
16.- Evaluación.....	672

ANEXO I.- MANUAL DE CALIDAD PARA UNA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE GESTIONE CENTROS-GRUPOS DE CONVIVENCIA EDUCATIVOS.....	675
--	-----

ANEXO II.- NORMATIVA DE REGIMEN INTERNO PARA CENTRO DE CONVIVENCIA EN GRUPO EDUCATIVO.....	715
--	-----

ANEXO III.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD INTERIOR, PARA REGISTRO A PERSONAS Y DEPENDENCIAS.....	739
--	-----

ANEXO IV.- CUESTIONARIOS Y ENTREVISTAS.....	759
---	-----

CONCLUSIONES GENERALES.....	789
-----------------------------	-----

BIBLIOGRAFIA ESPECIALIZADA EN PAPEL Y DIGITALIZACIONES.	817
--	-----

GLOSARIO DE ABREVIATURAS

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación para la Calidad.

AQL: Nivel de Calidad Aceptable.

AS: Asistencia Sanitaria.

ASQ: Asociación Americana de la Calidad.

ASQC: Asociación Americana para el Control de la Calidad.

CAC: Comunidad Autónoma de Canarias.

CEE: Comunidad Económica Europea.

CEN: European Communittee for Standarization.

CENELEC: European Communittee for Electrotechnical Standarization.

CIEMI-CIMDI: Centro de Internamiento Educativo para Menores Infractores-Centro de Internamiento de Menores Disociados.

CNUDN: Convención de las Naciones Unidas para los Derechos del Niño.

CNCP: Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

CMA: Centro de Medio Abierto.

DESECO (Proyecto): Definición y Solución de Competencias.

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior.

EEUU: Estados Unidos.

ECTS: Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos.

EFQM: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

ETSI: European Telecommunications Standards Institute.

FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias.

FFCCSS: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

INCUAL: Instituto Nacional de las Cualificaciones.

IGI-J: Inventario de Gestión e Intervención para Jóvenes.

ISO: Organización Internacional de Normalización-Estandarización.

ITS: Infección de Transmisión Sexual.

LBRL: Ley de Bases de Régimen Local.

LO: Ley Orgánica.

LORPM: Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menores.

LTTM: Ley de Tribunales Tutelares de Menores.

MC: Modelo de Ciudadanía para la Calidad de los Servicios Públicos.

MENA: Menores Extranjeros No Acompañados.

MF: Modelo Formativo.

MII: Modelo Individualizado de Intervención.

NCVQ: National Council for Vocational Qualifications.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

PIE: Proyecto Individualizado de Ejecución.

PIEM: Programa Individual de Ejecución de la Medida Judicial.

RPCR: Realización Profesional-Criterios de Realización.

RPVM: Realización Profesional-Vigilantes de Centros de Menores.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SNCFP: Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

UC: Unidades de Competencias.

UNE: Una Norma Española.

VIH: Virus de Inmunodeficiencia Humana.

“Los niños son inherentemente vulnerables, sin embargo, a la vez son fuertes en su determinación a sobrevivir y crecer”.

Radke, Yarrow y Sherman (1990)

INTRODUCCIÓN

Todos los menores¹ deberán beneficiarse de acciones concebidas para ayudarles a reintegrarse en la sociedad, la vida familiar y la educación o el trabajo después de haber cumplido una medida o medidas judiciales, impuestas por los jueces de menores competentes, según establece la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores y su Reglamento de desarrollo, Real Decreto 1774/2004², de 30 de julio. A tal fin se deberán establecer procedimientos y acciones especiales.

En esos procedimientos y acciones especiales a realizar por la entidad pública directamente³ o a través de las entidades colaboradoras⁴ (pero siempre la competencia de responsabilidad pública) estarán establecidas ciertas actividades esenciales en la ejecución de medidas judiciales en medio abierto. También en lo concerniente a la seguridad y vigilancia que desarrollen empresas⁵ competentes y acreditadas.

En los centros donde se desarrolla la ejecución de medidas judiciales, se constata la necesidad de hacer posible la implementación de un sistema o sistemas de gestión de la calidad que permita detectar, según la percepción de evaluadores internos (personal) y externos (comunitarios) puntos fuertes y áreas de mejora en base a evidencias obtenidas a partir de información de base, de la forma más participativa y objetiva posible y a través de un proceso continuo o cuando menos temporalizado de forma sistemática.

1 A lo largo del presente documento se utiliza una perspectiva de género neutra por razones de economía lingüística y como forma de generalización. Asimismo, y en los mismos términos recién expuestos, se empleará el sustantivo, menor, para hacer referencia a todos aquellos adolescentes y jóvenes hacia los que va dirigido el presente trabajo de investigación, independientemente de la edad de éstos.

2 En adelante LORPM, y su Reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1774/2004.

3 Se utilizará también Organismo Público, Administración Pública, Ente Público, con idéntico propósito, durante el desarrollo de esta tesis.

4 Se utilizará también Entidades privadas sin fin/ánimo de lucro. Organizaciones No Gubernamentales, con idéntico propósito, durante el desarrollo de esta tesis.

5 También lo puede hacer la Unidad administrativa de Justicia Juvenil establecido por la Entidad Pública, con la creación obligada de un Departamento de Seguridad.

Estos sistemas deberán ser un mecanismo de indudable capacidad de producir cambios, haciendo sentir a los evaluadores que los desarrollan partícipes en el proceso de mejora, porque proyectará la percepción de éstos (aunque no indique por qué lo piensan) y facilitará debates sobre estrategias y medidas correctivas a adoptar permitiendo cuantificar la gestión de la calidad que se lleva a cabo. Pero para ello debe haber voluntad de proponer, desarrollar y evaluar esa calidad.

La voluntad de este doctorando de realizar estudios de Tercer Ciclo, en el Programa de DERECHOS HUMANOS Y ORDENAMIENTO CONSTITUCIONAL; la realización entre otros, del Curso superior de Gestión de la Calidad en la Administración Pública; además de su trabajo en el Servicio de Justicia Juvenil desde la visión de la psicología traducida en labores de inspección, se demuestra en esta tesis.

El mensaje de este estudio e investigación es sencillo: los menores sometidos a la ejecución de medidas judiciales en convivencia (medio abierto y/o internamiento), tienen derecho a que los programas y servicios en los que se basan sus actividades y desarrollo rehabilitador, sean diseñados y ejecutados bajo parámetros de calidad total; y ello significa ante todo una búsqueda de soluciones y planteamientos alternativos no privativos de “libertad” para su elaboración y realización.

CAPÍTULO 1

I.- HISTORIA DE LA EDUCACION SOCIAL EN ESPAÑA⁶; LA JUSTICIA DE MENORES EN ESPAÑA⁷...Y LA NUEVA LORPM.

“Aunque las instituciones de menores tuvieron sus inicios en Europa entre los siglos XVII-XVIII al tiempo que florecía el capitalismo, el antecedente más remoto que encontramos en España data del siglo XIV, concretamente del año 1337, en que tuvo lugar la fundación de la figura del Padre de Huérfanos de Valencia.

La Fuga et Pare d'Orfens fue creada en Valencia por Pedro IV de Aragón. De ella se puede decir que es el origen de la tradicional figura del Juez Tutelar.

En esta institución se recogían a dos tipos de jóvenes: a menores mendigos, huérfanos o indigentes y a menores que habían cometido algún tipo de delito, en cuyo caso funcionaba básicamente como tribunal.

Su función principal era la de recoger a los menores y reeducarlos para la vida trabajadora. Pronto se extendió a otras ciudades españolas, caracterizándose siempre por "la máxima defensa social, peligrosidad, asistencia, control, tratamiento penal de vagabundos, vagos, ociosos" (Cantarero)⁸.

Pero es en los siglos XVII-XVIII cuando empiezan a proliferar las instituciones y leyes especiales de menores. Este incremento tiene lugar como consecuencia de la preocupación hacia la infancia en esta época y “por motivos que sólo parcialmente tienen que ver con su reconocimiento específico” (Hurtado)⁹. Nacen como parte integrante de la historia de los alienados y los pobres y se originan como el

6 RUIZ RODRIGO, Cándido y PALACIO LIS, Irene. *Pauperismo y Educación. Siglos XVIII y XIX*. Universidad de Valencia. 1995, pp. 33-95.

7 COY, Ernesto y TORRENTE, Ginesa. *Intervención con menores infractores: Su evolución en España*. En Revista anales de psicología, 1997, Vol. 13, Nº 1, pp. 39-49.

Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia (España). ISSN: 0212-9728

8 CANTARERO, Rocío. *Delincuencia juvenil y sociedad en transformación. Derecho Penal y Procesal de Menores*. Madrid, Montecorvo, 1988, p. 42.

9 HURTADO, Jorge. *Aspectos histórico-sociales de las políticas de institucionalización y desinstitucionalización*. En A. Bueno (coord.), *Intervención social con menores*. Alicante: Universidad de Alicante-Fundación Cultural CAM. 1996, pp. 45-72.

mecanismo más fuerte de control social, eso sí, en nombre de la caridad cristiana (De Leo)¹⁰.

Nace así el hospital especial para mendigos y pobres con carácter asistencial-correccional, destinado a jóvenes sin casa ni familia sobre los que era necesario aplicar la guía y el control; es el caso del Fondo Pío Nacional, las Casas de Misericordia y los hospicios.

Los cambios que se van a ir produciendo de forma paulatina en el tratamiento del menor tienen su origen en el denominado Movimiento de Protección de Menores (Coy)¹¹, fruto de profundas transformaciones sociales, consecuencia de la Revolución Industrial, que lleva consigo la emigración del campo a la ciudad de la que será una nueva clase social, el proletariado; éste sobrevive en las ciudades en pésimas condiciones: hacinamiento, miseria, trabajo de hasta dieciocho horas diarias para mujeres y niños, son las notas características de este periodo histórico.

A finales del siglo XIX los dueños de las industrias, la beneficencia, la Iglesia y hasta el propio Estado, toman conciencia de la profunda transformación social que ha llevado consigo la industrialización y dejándose llevar por distintas motivaciones, comienzan a cambiar el estilo de vida del proletariado.

Todo esto provoca el nacimiento del Movimiento de Salvación del Niño, child-save movement, que surge en E.E.U.U. y cuya finalidad era salvaguardar al menor de las condiciones infrahumanas en las que sobrevivía. Pero estas medidas legislativas, según Platt (1982)¹², sólo sirvieron para crear nuevas formas de desviación.

Se propuso un Derecho específico de menores, que les privó desde el principio de las garantías jurídicas procesales. Orientado hacia niños y jóvenes con problemas familiares, educativos y económicos, el child-save movement "fue en contra de los derechos de los menores" (Coy)¹³.

España, donde siempre se ha manifestado una tendencia correccional, también fue receptiva a esta filosofía tutelar; de ella son

10 DE LEO, Gaetano. *La justicia de Menores*. Barcelona, Ed. Teide, 1985.

11 COY, Ernesto. *Delincuencia de menores*. En *Anales de la Historia*, Murcia, 1979, pp. 23-27.

12 PLATT, Anthony. *Los salvadores del niño o la invención de la delincuencia*. Madrid, Siglo XXI, 1982.

13 COY, Ernesto. *Psicología y Jurisdicción de Menores*. En A. Garzón, *Psicología y Justicia*. Valencia, Promolibro. 1990, p. 168.

fruto los distintos códigos que desde la pasada centuria hasta décadas recientes forman parte de la legislación española en relación con los menores.

Dos son los principios sobre los que tradicionalmente se basaron la determinación de la responsabilidad y la imputabilidad del menor: la edad y el discernimiento.

El Código Penal de 1822, asume que son inimputables los menores de siete años; siendo sometidos a examen de discernimiento los jóvenes de entre siete y doce años.

Más tarde, el Código de 1848, considera exentos de responsabilidad a los menores de nueve años y a los mayores de nueve sin discernimiento. La capacidad de discernir de los jóvenes situados entre los nueve y los quince años también era sometida a consideración. Aquellos situados entre los quince y los dieciocho ven atenuada su responsabilidad en función igualmente de su discernimiento.

Por último, el Código de 1928 abolió el examen de la capacidad de discernir como premisa para la imputabilidad, pero siguió considerando la regla de la edad elevando el límite para el establecimiento de la responsabilidad a los dieciséis años.

Pero a pesar de esta serie de códigos, es la Ley de Tribunales de Menores de 1948, hija del pensamiento correccional y positivista de la época, propio de un Modelo Tutelar, la que ha perdurado hasta que fue aprobada la Ley Orgánica Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores en 1992.

1.- LEY DE TRIBUNALES TUTELARES DE MENORES DE 1948 (LTTM)

Por Decreto de 11 de Junio de 1948 se aprobó el Texto Refundido de la legislación sobre Tribunales Tutelares de Menores; así mismo, el 2 de Julio de 1948 se aprobó el Texto Refundido de la legislación sobre Protección de Menores.

La protección del menor que asumían estos decretos se encomendaba a la Obra de Protección de Menores, un organismo que tenía personalidad jurídica propia y además un patrimonio independiente para conseguir sus fines.

Este organismo tenía la siguiente estructura:

- Consejo Superior de Protección de Menores, gestor e impulsor de la obra.
- Juntas Provinciales de Protección de Menores, que tenían carácter asistencial.
- Tribunales Tutelares de Menores, concebidos como organismos colegiados, con ámbito provincial, con carácter administrativo pero al tiempo, con determinadas funciones judiciales. Su ámbito de competencia se extendía a tres facultades diferentes:

A) Facultad Reformadora, que se extendía a:

- a) Acciones u omisiones que se atribuían a menores de dieciséis años, calificadas como delitos o faltas.
- b) Infracciones cometidas por menores de dieciséis años que estuviesen consignadas en Leyes Municipales y Provinciales.
- c) Menores de dieciséis años prostituidos, licenciosos, vagos y vagabundos.
- d) Menores indisciplinados que eran denunciados por sus padres.

B) Enjuiciamiento de Mayores: estos Tribunales eran competentes para conocer de faltas de los mayores de dieciséis años que estuviesen recogidas en el artículo 584 del Código Penal, entonces vigente.

C) Facultad Protectora: dirigida a dar protección jurídica al menor de dieciséis años, privando a sus padres del ejercicio de su guarda y educación.

Cabe destacar que la facultad reformadora era mucho más amplia que la facultad protectora, lo que pone de manifiesto el marcado carácter correctivo y penalizador de esta Ley, dando prioridad a estos criterios sobre los preventivos y educativos (Coy y Torrente)¹⁴.

¹⁴ COY, Ernesto y TORRENTE, Ginesa. *Intervención con menores infractores: Su evolución en España*. En Revista anales de psicología, 1997, Vol. 13, Nº 1, cit., pp. 39-49.

Por último dentro de la Obra de Protección de Menores encontramos, los centros con carácter asistencial.

Como se puede observar, la Ley de 1948 sigue manteniendo el criterio cronológico, menos de dieciséis años, para delimitar la inimputabilidad de los menores (art 8º y art 2º del Código Penal anterior al ahora vigente).

Así mismo, merece señalarse que la citada Ley, atiende en su facultad reformadora no sólo las faltas y delitos cometidos por los menores, sino que abarca a las denominadas conductas irregulares como el ser considerado vago, vagabundo, etc. (art 9º LTTM). La consecuencia jurídica siempre es la protección correccional, sin distinción entre menores en situación de peligro y menores que delinquen. Como afirma (Cantarero)¹⁵ “El hecho de que a muchos menores no delincuentes se les trate como si lo fueran, constituye un eslabón capital en el conjunto de un mecanismo de control social”.

En la Ley de Tribunales Tutelares de Menores desaparece el concepto de pena y en su lugar se da un carácter educativo y tutelar a la legislación (art 9º LTTM) cuyo fin es la corrección moral del menor sometido a ella (González Zorrilla)¹⁶. Concretados en programas levantados sobre la idea de peligrosidad, se orienta a la rehabilitación, la reforma y la tutela.

La Ley de 1948 no admite el derecho de publicidad como garantía frente a los abusos judiciales (art 15º LTTM). Del mismo modo, sostiene que no es necesario ni el Abogado defensor ni el Ministerio Fiscal (art 29º LTTM) dando lugar a un proceso inquisitivo y no contradictorio.

Según el artículo 17º de la LTTM de 1948, el Tribunal podía adoptar en sus acuerdos las siguientes medidas en el ejercicio de su facultad reformadora:

- Amonestación o breve internamiento.
- Libertad vigilada.
- Colocación bajo la custodia de otra persona.

¹⁵ CANTARERO, Rocío. *Delincuencia juvenil y sociedad en transformación. Derecho Penal y Procesal de Menores*. Montecorvo, Madrid, 1988, p. 42.

¹⁶ GONZÁLEZ ZORRILLA, Carlos. *La Justicia de Menores en España*. En Gaetano De Leo, *La Justicia de Menores*. Teide, Barcelona, 1985, p.122.

- Ingreso en establecimiento oficial o privado, de observación, de educación, de reforma o de tipo correctivo o de semilibertad
- Ingreso en un establecimiento especial para menores anormales.

2.- LEY ORGÁNICA 4/1992, DE 5 DE JUNIO REGULADORA DE LA COMPETENCIA Y EL PROCEDIMIENTO DE LOS JUZGADOS DE MENORES.

A) Antecedentes próximos.

La promulgación de la Constitución Española de 1978 supuso (Coy y Torrente)¹⁷, “la introducción de una nueva concepción acerca de los derechos de la infancia”. Este hecho unido al impulso de los Servicios Sociales en España, como derecho al que tienen acceso los ciudadanos (lo que supone asumir la responsabilidad pública en este ámbito), llevaron consigo reformas sucesivas tanto en el Código civil como en el Código penal, en relación a la familia y al menor a partir de 1981.

Además, el 1 de Julio de 1985, la Ley Orgánica del Poder Judicial crea en la jurisdicción ordinaria los Juzgados de Menores, que asumen las competencias de los Tribunales Tutelares de Menores.

Pero habría que esperar hasta el 5 de Junio de 1992, para la promulgación de la Ley Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores, que nace a partir del dictamen del Tribunal Constitucional de 14 de Febrero de 1991, que declaraba inconstitucional parte de la Ley de Tribunales Tutelares de Menores de 1948.

La Ley Orgánica 4/92¹⁸ es fruto del movimiento reformador que en los últimos años ha llevado a Occidente a impulsar nuevas formas legislativas y nuevos modos de intervención psicosocial en todo lo referente al tratamiento jurídico del menor (Sancha)¹⁹.

¹⁷ COY, Ernesto y TORRENTE, Ginesa. *La psicología en la “nueva” jurisdicción de menores*. En Boletín de Psicología, Nº 53. 1996, pp. 69-87.

¹⁸ Ley Orgánica 4/1992, de 5 de junio, Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores (vigente hasta el 13 de enero de 2001)

¹⁹ SANCHA, V. *Alternativas al internamiento en prisión*. En M. Clemente (coord.), *Fundamentos de la Psicología Jurídica*. Pirámide, Madrid. 1994, pp. 407-429.

Esta evolución en la forma de intervención, ha tenido lugar en la última década tras la aparición de las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores de 1986, también denominadas Reglas Beijing, que propugnan la promoción integral del menor, recomendando la pluralidad de medidas resolutorias, estableciendo de forma prioritaria los sistemas intermedios y reservando como último recurso el internamiento en centro cerrado.

Así mismo, otros marcos e instancias normativas han influido en esta evolución, como la Convención de Derechos del Niño de 1989 o el Comité de Ministros del Consejo de Europa de 1987, que en su recomendación nºR (87) 20, habla de las reacciones sociales a la delincuencia juvenil, contemplando las siguientes medidas:

- Aquellas que implican vigilancia y asistencia probatoria.
- El tratamiento intermediario.
- La reparación del daño.
- Trabajo en beneficio de la Comunidad.

B) Medidas de intervención con menores infractores

En España, como he dicho, es la Ley Orgánica 4/1992 Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores, la que se refiere a la delincuencia de menores.

Al ser los imputados menores de edad penal, las sanciones de las que son objeto se denominan medidas, diferenciándose de las penas, propias de un derecho penal.

Las medidas aplicables por el Juez pueden ser las siguientes (Art. 17 LTTM):

- Amonestación o internamiento por tiempo de uno a tres fines de semana.
- Libertad vigilada.
- Acogimiento por otra persona o núcleo familiar.
- Privación del derecho a conducir ciclomotores o vehículos a motor.
- Prestación de servicios en beneficio de la comunidad.
- ...”

Ahora contamos con la LORPM, que entra en vigor desde el 13 de enero de 2001, e introduce significativas modificaciones en la Justicia penal para menores con respecto a la anterior Ley 4/1992. No obstante, el principio básico sigue siendo el mismo: La adopción de unas medidas que no pueden ser represivas, sino preventivas y orientadas hacia la efectiva reinserción y el interés superior del menor, valorados con criterios que han de buscarse primordialmente en el ámbito de las ciencias no jurídicas.

3.- LAS MEDIDAS JUDICIALES QUE ESTABLECE LA LORPM

La LORPM establece que corresponde a las entidades públicas de protección y reforma de menores de las Comunidades Autónomas, la ejecución de las medidas impuestas judicialmente bajo el control del Juez de Menores.

Esta ley se aplicará para exigir la responsabilidad de las personas mayores de catorce años (14) y menores de dieciocho (18) por la comisión de hechos tipificados como delitos o faltas en el Código Penal.

A) MEDIDAS CORRECTORAS EN MEDIO ABIERTO.

La LORPM establece un amplio catálogo de medidas judiciales aplicables desde la perspectiva sancionadora-educativa, de entre las cuáles destaco aquellas cuya ejecución se desarrolla en el Medio Abierto es decir, en el entorno social, escolar y familiar en el que se desenvuelve el menor.

Estas medidas son²⁰:

A.1) LIBERTAD VIGILADA.- DEFINICIÓN Y ANÁLISIS HECHO DESDE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

En esta medida, el menor infractor está sometido durante el tiempo establecido en la sentencia a una vigilancia y supervisión a cargo de personal especializado, con el fin de que adquiera las habilidades, capacidades y actitudes necesarias para un correcto desarrollo personal y social. Art.7 h) *“En esta medida se ha de hacer un*

²⁰ Artículo 7 de la LORPM: Definición de las medidas susceptibles de ser impuestas a los menores y reglas generales de determinación de las mismas. De las medidas. TÍTULO II, de la LORPM.

seguimiento de la actividad de la persona sometida a la misma y de su asistencia a la escuela, al centro de formación profesional o al lugar de trabajo, según los casos, procurando ayudar a aquélla a superar los factores que determinaron la infracción cometida. Así mismo, esta medida obliga, en su caso, a seguir las pautas socio-educativas que señale la entidad pública o el profesional encargado de su seguimiento, de acuerdo con el programa de intervención elaborado al efecto y aprobado por el Juez de Menores. La persona sometida a la medida queda obligada a mantener con dicho profesional las entrevistas establecidas en el programa y a cumplir, en su caso, las reglas de conducta impuestas por el Juez, que podrán ser:

1ª Obligación de asistir con regularidad al centro docente correspondiente, si el interesado está en el periodo de la enseñanza obligatoria, y acreditar ante el Juez dicha asistencia regular o justificar en su caso las ausencias, cuantas veces fuere requerido para ello.

2ª Obligación de someterse a programas de tipo formativo, cultural, educativo profesional, laboral, de educación sexual, de educación vial u otros similares.

3ª Prohibición de acudir a determinados lugares, establecimientos o espectáculos.

4ª Prohibición de ausentarse del lugar de residencia sin autorización judicial previa.

5ª Obligación de residir en un lugar determinado.

6ª Obligación de comparecer personalmente ante el Juzgado de Menores o profesional que se designe, para informar de las actividades realizadas y justificarlas.

7ª Cualesquiera otras obligaciones que el Juez de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal, estime convenientes para la reinserción social del sentenciado, siempre que no atenten contra su dignidad como persona.”

Esta medida implica una atención individualizada al menor y requiere un tipo de intervención técnica, en la que se combinan elementos socio-educativos, pedagógicos y de control, que se ejecutan en el

medio socio-familiar del menor y utilizando los recursos de la comunidad.

Como objetivo general de esta medida señalo, el dar respuesta penal responsabilizadora a la situación de conflicto del menor infractor en su medio familiar y social. Por otra parte se pretende potenciar y desarrollar los mecanismos de cambio, la adquisición de habilidades sociales e intereses que faciliten su adaptación e integración participativa en la sociedad.

De los datos estadísticos elaborados y usados por este doctorando como inspector de asuntos sociales, a título profesional²¹, me permito llegar a algunas conclusiones sobre cómo se materializa en la práctica la ejecución de algunas medidas judiciales y en concreto la medida de libertad vigilada y sobre todo sobre su capacidad efectiva para individualizar la medida judicial y fomentar cambios en los menores.

De esa manera podría llamarnos la atención, que una gran mayoría de los delitos cometidos por los menores, a quienes se les ha impuesto la Medida judicial de Libertad Vigilada, al margen de la gravedad y que hayan sido cometidos con violencia o intimidación. De manera que se podría pensar que con esta medida se trabaja fundamentalmente el rasgo violento de los delitos, al margen de su calificación penal como grave o no. Ante ello se podría partir de la idea de que lo que indica una mayor peligrosidad en los menores, es la comisión del delito o falta con violencia. Y por ello, los técnicos de los juzgados y sus Señorías consideran preciso trabajar con carácter primordial, sobre esa cuestión.

Resulta interesante también comprobar, cómo los menores que cumplen una medida de Libertad Vigilada se adaptan al perfil, de lo que podemos denominar perfil del menor “tipo” de la justicia penal de menores, esto es, perteneciente a una familia desestructurada, con una dinámica de educación inadecuada, que ha tenido contacto con los servicios sociales comunitarios; con un nivel de escolarización muy bajo y en muchos de los casos, con problemas de conducta que se relaciona con amigos problemáticos y que tiene problemas con las drogas. Con ello no estoy estigmatizando a aquellos menores, a los que se aplica dicha medida de Libertad Vigilada.

²¹ Datos extraídos de las memorias de ejecución de medidas judiciales realizadas en el servicio de justicia juvenil, de la Comunidad Autónoma de Canarias, ejercicios 2012-2013.

Es más hay menores, que no tenían antecedentes previos en el Juzgado y se les ha impuesto la medida de Libertad Vigilada, como primera sanción judicial que reciben. Pero sí preciso por mis datos, que aquellos menores que han cometido delitos más leves o que pertenecen a un contexto social y familiar, digamos “normalizado”, se les han impuesto otras medidas “más suaves” dentro del abanico de la Justicia Juvenil.

Resulta curioso que esta medida, que según la Legislación es una de las más restrictivas de derechos, sea la primera en imponerse desde la jurisdicción de menores. Y no, como en principio debería ser que se aplicará una vez se haya evidenciado el fracaso de otras medidas no privativas de libertad.

Quizás se podría reseñar, que la Libertad Vigilada en tanto es la medida más tradicional de la justicia de menores, que sigue funcionando para un menor “tipo” (reseñado antes).

En justicia de menores, la Normativa Internacional mantiene que a la hora de enjuiciar al menor, se aplique cualquiera de las medidas propuestas legalmente pero de forma progresiva, empezando en las primeras intervenciones con las medidas que inciden fundamentalmente en la educación y la responsabilización del menor, y luego ir avanzando hacia aquellas en las que predomina el componente de control si el menor continuara con sus conductas delictivas.

Entonces ¿Podríamos afirmar que la Libertad Vigilada es la medida de medio abierto que permite una mayor y mejor individualización de la respuesta, atendiendo a las circunstancias psicosociales de los menores? Si contestamos que sí, entonces ¿por qué en ocasiones, determinadas carencias en los menores no van asociadas a unas exigencias en el Proyecto Individual de Ejecución de la Medida (PIEM)²²? Ó, ¿Por qué hay actividades reseñadas en esos PIEM, que no se relacionan con carencias de los menores? Sí es mi contestación desde la praxis. Me he percatado que la existencia de problemas con consumos de alcohol y/o drogas son los que más están relacionados con concretar objetivos.

22

A partir de ahora PIEM.

Y si seguimos contestando que sí; entonces la Libertad Vigilada es la medida de medio abierto, que permite una mayor y mejor individualización de la respuesta y entonces es muy importante que ésta medida se imponga y ejecute lo más rápidamente posible para alentar el proceso de responsabilización del menor y para que haya una relación a asumir por el mismo esa responsabilidad con el delito cometido. Muchas veces se abre una distancia entre el delito y la respuesta, porque hay otras medidas -de internamiento- que deben ser cumplidas con prioridad. No obstante tengo claro que un lapso de tiempo amplio, hace ineficaz cualquier medida judicial impuesta a ejecutar.

Y siendo crítico, veo que existe cierta rutina en la forma de elaborar los propios PIEM, que parecen centrarse fundamentalmente y conceden una importancia mayor a los objetivos relacionados con la responsabilización del menor y con el ámbito formativo laboral en todo caso; dejando más de lado aquellos objetivos que tienen que ver con la familia, los amigos o los propios problemas del menor (a excepción del consumo abusivo de drogas que sí parece ser un objetivo prioritario); tal vez sea... porque los dos objetivos referidos, son los fundamentales en una edad en la que se pretende la autonomía del menor; o porque se considera que la integración formativa y laboral, conseguirá afianzar por sí sola el resto de objetivos. No obstante es cierto que en el tiempo que dura la Libertad Vigilada no se pueden conseguir objetivos a largo plazo.

En cuanto a los recursos para ejecutar la Medida de Libertad Vigilada, lo cierto es que desde la experiencia y análisis de la realidad se desprende que no hay suficientes recursos para trabajarla (con excepciones motivadas por características de los propios menores); lo que sí queda claro para mí, es que no se concede excesiva importancia, así sean públicos o privados esos recursos.

En cuanto a la eficacia de la Medida de Libertad Vigilada, que debe ser un aspecto crucial de cara a la legitimación o no de la justicia de menores ante la sociedad y frente al propio menor, se desprende que:

- Los resultados que se obtienen parecen en líneas generales positivos. Solo eso, lo parecen.
- Se dan muchos y variados incumplimientos y tras ellos, reincidencias.

- Se consigue la consecución de algunos objetivos. Ello se relaciona más con una implicación del menor y no tanto con el cumplimiento global del PIEM.

Muchos de estos menores al no cumplir debidamente esta medida acaban en internamiento: convivencia en grupo educativo o en internamiento cerrado o semiabierto.

A.2) PRESTACIÓN EN BENEFICIO A LA COMUNIDAD. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS HECHO DESDE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

“La persona sometida a esta medida, que no podrá imponerse sin su consentimiento, ha de realizar las actividades no retribuidas que se le indiquen, de interés social o en beneficio de personas en situación de precariedad”. (Art. 7 j). Se buscará relacionar la naturaleza de dichas actividades, con la naturaleza del bien jurídico lesionado, por los hechos cometidos por el menor.

La medida de Prestaciones en beneficio a la comunidad en la LORPM presenta unos contenidos, fines, objetivos y perfiles de los menores similares a los que contemplaba la anterior Ley 4/1992, ya mencionada en este capítulo, consistiendo la misma en la realización por parte del menor infractor, de una serie de actividades que benefician a la comunidad en general o bien a otras personas con necesidades especiales.

Al igual que el resto de medidas judiciales en medio abierto, la Prestación en Beneficio a la Comunidad permite que el menor permanezca en su ambiente familiar y social habitual.

La Prestación en Beneficio a la Comunidad tiene un marcado carácter educativo, retributivo y compensativo, lo que supone la realización por parte del menor infractor de un conjunto de actividades a favor de la comunidad en su conjunto o de personas que se encuentren en una situación de precariedad por cualquier motivo.

El menor ha de comprender durante su realización que la colectividad o determinadas personas, han sufrido de modo injustificado unas consecuencias negativas derivadas de su conducta. Se pretende que el sujeto comprenda que actuó de modo incorrecto que merece el reproche formal de la sociedad y que la prestación de trabajos es un acto de reparación justo.

El principio que sostiene esta medida es el de la responsabilidad, la cual será compartida por el menor, la Justicia y la Sociedad en general. Se trata por un lado que el menor sea consciente del daño ocasionado y responda responsablemente ante el hecho cometido y la comunidad, y por otro supone la posibilidad de que la justicia y la comunidad den respuestas positivas ante las conductas delictivas de algunos de sus miembros.

El propio valor educativo de esta medida o intervención va a marcar una serie de requisitos para que de su aplicación se obtengan los resultados esperados, los cuales serían:

- Voluntariedad: resulta esencial obtener la aceptación por parte del menor de la medida y de la actividad a realizar, ya que esto va a posibilitar un compromiso adecuado y garante de éxito.
- Características personales del menor. No solo la situación familiar, social y escolar han de estar normalizadas, sino que además éste tendrá que tener adquiridas las habilidades y capacidades necesarias para que pueda desarrollar adecuadamente la actividad prevista para el cumplimiento de la medida.
- El tipo de delito. Es importante tener en cuenta su gravedad y la posibilidad de elegir una actividad lo más relacionada posible con la infracción cometida y/o la trayectoria delictiva del menor.

A.3) TAREA SOCIOEDUCATIVA. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS HECHO DESDE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

Esta medida, consiste en que el menor lleve a cabo actividades específicas de contenido educativo que faciliten su reinserción social.

Puede ser una medida de carácter autónomo o formar parte de otra más compleja. Empleada de modo autónomo, pretende satisfacer necesidades concretas del menor, percibidas como limitadoras de su desarrollo integral. Puede suponer la asistencia y participación del menor a un programa ya existente en la comunidad, o bien a uno creado “ad hoc” por los profesionales encargados de ejecutar la medida. Como ejemplos, asistencia a un taller ocupacional, a un aula de educación compensatoria o a un curso de preparación para el empleo; participar en actividades estructuradas de animación

sociocultural; asistir a talleres de aprendizaje para la competencia social, etc.

El objetivo prioritario de una Tarea Socioeducativa consiste en dar respuesta a necesidades concretas, percibidas como limitadoras de su desarrollo.

Puede ser impuesta, como anteriormente dije, como medida autónoma o como parte de una medida más compleja, como la Libertad Vigilada, la Permanencia de fin de semana o la Asistencia a un Centro de Día.

Estas experiencias socio-educativas proporcionan a los menores unos aprendizajes que constituyen el motor a través del cual se desarrollan todas sus capacidades: afectivas, relacionales, de equilibrio personal y de inserción social para que se conviertan en miembros activos y participativos de la sociedad.

A.4) ASISTENCIA A CENTRO DE DÍA. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS HECHO DESDE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

En esta medida, *“El menor es derivado a un centro plenamente integrado en la comunidad, donde se realizan actividades educativas de apoyo a su competencia social (...). Tiene el propósito de proporcionar al menor un ambiente estructurado durante una buena parte del día, en el que se llevan a cabo actividades socio-educativas que puedan compensar las carencias de ambiente familiar de aquel. (...). Si bien éste puede asistir también a otros lugares para hacer uso de otros recursos de ocio o culturales”*. (Art. 17 f).

Estos recursos deben proporcionar un amplio espectro de actividades y talleres que pretendan dar respuesta a las múltiples y diversas necesidades que presentan los menores a los que se le impone este tipo de medida Judicial, así como servir también de plataforma para la realización de las medidas de Tareas Socioeducativas y la intervención en diferentes aspectos con aquellos otros menores, que se encuentran bajo medida Judicial de Libertad Vigilada.

En los Centros de Día se pretenderá habilitar un espacio donde los menores puedan interrelacionarse con otros menores normalizados de su comunidad en un ambiente cordial y controlado, al mismo tiempo que éstos se interesen por actividades lúdicas, culturales o

formativas, ofreciéndoles alternativas de ocio y cultura en contextos diferentes a los que el menor está habituado.

A.5) PERMANENCIA DE FIN DE SEMANA. DEFINICIÓN.

En la ejecución de esta medida el menor se ve obligado a permanecer en su domicilio hasta un máximo de treinta y seis horas, desde la tarde o noche del viernes hasta la noche del domingo, a excepción del tiempo en que realice las tareas socio-educativas asignadas por el Juez. (Art. 7 g)

A.6) TRATAMIENTO AMBULATORIO. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS HECHO DESDE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

Esta medida está destinada a los *“menores que disponen de las condiciones adecuadas en su vida para beneficiarse de un programa terapéutico que les ayude a superar procesos adictivos o disfunciones significativas de su psiquismo”*. (Art. 20 d)

De esta forma, el tratamiento ambulatorio se puede entender como una intervención en el propio entorno del menor, por parte de un técnico de medio abierto, que facilitará que el menor participe en un recurso de carácter terapéutico en el que se adhiere a un programa específico que solucione o minimice su problema de salud, ya sea por su adicción a cualquier sustancia tóxica, problemas psíquicos o emocionales (problemas específicos en sexualidad, de orientación familiar, etc.) que afecten su evolución y desarrollo de forma notoria.

Esta medida puede realizarse de forma independiente o como contenido específico de la medida judicial de Libertad Vigilada.

A.7) CONVIVENCIA CON OTRA PERSONA, FAMILIA O GRUPO EDUCATIVO. DEFINICIÓN.

“La persona sometida a esta medida debe convivir, durante el período 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”²³. (Art. 7 j)

²³ Adecuadamente seleccionados, y por ende deben tener demostrada su calidad en el desarrollo del programa educativo.

Esta medida judicial, es objeto de propuestas tipo de intervención de calidad por este doctorando.

B) MEDIDAS CORRECTORAS EN INTERNAMIENTO CERRADO O SEMIABIERTO²⁴.

B.1) INTERNAMIENTO EN RÉGIMEN CERRADO.

“Las personas sometidas a esta medida residirán en el centro y desarrollarán en el mismo las actividades formativas, educativas, laborales y de ocio.” (Art. 7 a)

B.2) INTERNAMIENTO EN RÉGIMEN SEMIABIERTO.

“Las personas sometidas a esta medida residirán en el centro, pero realizarán fuera del mismo actividades formativa, educativas, laborales y de ocio.” (Art.7 b)

B.3) INTERNAMIENTO EN RÉGIMEN ABIERTO.

“Las personas sometidas a esta medida llevarán a cabo todas las actividades del proyecto educativo en los servicios normalizados del entorno, residiendo en el centro como domicilio habitual, con sujeción al programa y régimen interno del mismo.” (Art. 7 c)

B.4) INTERNAMIENTO TERAPÉUTICO.

“En los centros de esta naturaleza se realizará una atención educativa especializada o tratamiento específico dirigido a personas que padezcan anomalías o alteraciones psíquicas, un estado de dependencia de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que determinen una alteración grave de la conciencia de la realidad. Esta medida podrá aplicarse sola o como complemento de otra medida prevista en este artículo²⁵. Cuando el interesado rechace un tratamiento de deshabitación, el Juez habrá de aplicarle otra medida adecuada a sus circunstancias.” (Art. 7 d)

²⁴ TITULO II, De las medidas; Artículo 7. Definición de las medidas susceptibles de ser impuestas a los menores y reglas generales de determinación de las mismas. Apartados, a), b), c), d), e) de la LORPM.

²⁵ Se refiere al Artículo 7. Definición de las medidas susceptibles de ser impuestas a los menores y reglas generales de determinación de las mismas de la LORPM.

Las medidas de internamiento constarán de dos períodos: el primero se llevará a cabo en el centro correspondiente; el segundo se llevará a cabo en régimen de libertad vigilada, en la modalidad elegida por el Juez. La duración total no excederá del tiempo que se expresa en el Art. 9 de la LORPM. El equipo técnico deberá informar respecto del contenido de ambos períodos, y el Juez expresará la duración de cada uno en la sentencia.

B.5) TRATAMIENTO AMBULATORIO.

*“Las personas sometidas a esta medida habrán de asistir al centro designado con la periodicidad requerida por los facultativos que las atiendan y seguir las pautas fijadas para el adecuado tratamiento de la anomalía o alteración psíquica, adicción al consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que padezcan. Esta medida podrá aplicarse sola o como complemento de otra medida prevista en este artículo. Cuando el interesado rechace un tratamiento de deshabituación, el Juez habrá de aplicarle otra medida adecuada a sus circunstancias.”*²⁶ (Art. 7 e)

C) OTRAS MEDIDAS.

C.1) AMONESTACIÓN.

“Esta medida consiste en la reprensión de la persona llevada a cabo por el Juez de Menores y dirigida a hacerle comprender la gravedad de los hechos cometidos y las consecuencias que los mismos han tenido o podrían haber tenido, instándole a no volver a cometer tales hechos en el futuro.” (Art. 7 m)

C.2) PRIVACIÓN DEL PERMISO DE CONDUCIR CICLOMOTORES A VEHÍCULOS A MOTOR, O DEL DERECHO A OBTENERLO, O DE LAS LICENCIAS ADMINISTRATIVAS PARA CAZA O PARA USO DE CUALQUIER TIPO DE ARMAS.

“Esta medida podrá imponerse como accesoria cuando el delito o falta se hubiere cometido utilizando un ciclomotor o un vehículo a motor, o un arma, respectivamente.” (Art. 7 n)

C.3) INHABILITACIÓN ABSOLUTA.

26 *Ibidem*

“De conformidad con lo previsto en la disposición adicional cuarta²⁷, la medida de inhabilitación absoluta produce la privación definitiva de todos los honores, empleos y cargos públicos sobre el que recayere, aunque sean electivos; así como la incapacidad para obtener los mismos o cualesquiera otros honores, cargos o empleos públicos, y la de ser elegido para cargo público, durante el tiempo de la medida.”
Art. 7 ñ)

4.- PROCEDER JURÍDICO SEGÚN LA LORPM.

A) PRESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS DELICTIVOS COMETIDOS POR MENORES DE EDAD PENAL.

A.1) Los hechos delictivos cometidos por los menores, prescriben:

- A los cinco años, cuando se trate de un delito grave sancionado en el Código Penal con pena superior a diez años.
- A los tres años, cuando se trate de cualquier otro delito grave.
- Al año, cuando se trate de un delito menos grave.
- A los tres meses, cuando se trate de una falta.

A.2) Las medidas que tengan un plazo superior a los dos años prescribirán a los tres años. Las restantes medidas prescribirán a los dos años, excepto la amonestación, las prestaciones en beneficio de la comunidad y el arresto con tareas de fin de semana, que prescribirán al año.

A.3) Los hechos delictivos cometidos por mayores de dieciocho años y menores de veintiuno prescribirán con arreglo a las normas contenidas en el Código Penal.

B) INCOACIÓN DEL EXPEDIENTE A LOS MENORES DE EDAD

B.1) Corresponde al Ministerio Fiscal la instrucción de los procedimientos por los hechos a los que se refiere el Art.1²⁸ de la LORPM.

B.2) Quienes tuvieren noticia de algún hecho de los indicados en el apartado anterior, presuntamente cometido por un menor de

²⁷ Disposición Adicional Cuarta; Aplicación a los delitos previstos en los artículos 138, 139, 179, 180 y 571 a 580 y aquellos otros sancionados en el Código Penal con pena de prisión igual o superior a quince años, de la LORPM.

²⁸ Artículo 1; Declaración general de la LORPM.

dieciocho años, deberán ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, el cual admitirá o no a trámite la denuncia, según que los hechos sean o no indiciariamente constitutivos de delito; custodiará las piezas, documentos y efectos que le hayan sido remitidos y practicará en su caso las diligencias que estime pertinentes para la comprobación del hecho y de la responsabilidad del menor en su comisión, pudiendo resolver el archivo de las actuaciones cuando los hechos no constituyan delito o no tengan autor conocido. La resolución recaída sobre la denuncia deberá notificarse a quienes hubieran formulado la misma.

B.3) Una vez efectuadas las actuaciones indicadas en el apartado anterior, el Ministerio Fiscal dará cuenta de la incoación del expediente al Juez de Menores quien iniciará las diligencias de trámite correspondientes.

B.4) El Juez de Menores abrirá al propio tiempo la pieza separada de responsabilidad civil que se tramitará conforme a lo establecido en las reglas del Art. 64 de esta LORPM.

B.5) Cuando los hechos mencionados en el Art. 1 hubiesen sido cometidos conjuntamente por mayores de edad penal y por personas de las edades indicadas en el mismo Art. 1 y en el 4 de esta LORPM en sus respectivos casos, el Juez de Instrucción competente para el conocimiento de la causa, tan pronto como compruebe la edad de los imputados adoptará las medidas necesarias para asegurar el éxito de la actividad investigadora respecto de los mayores de edad y ordenará remitir testimonio de los particulares precisos al Ministerio Fiscal, a los efectos prevenidos en el apartado 2 de este artículo²⁹.

C) DETENCIÓN DE LOS MENORES DE EDAD.

C.1) Las autoridades y funcionarios que intervengan en la detención de un menor deberán practicarla en la forma que menos perjudique a éste y estarán obligados a informarle en un lenguaje claro y comprensible y de forma inmediata de los hechos que se le imputan, de las razones de su detención y de los derechos que le asisten, especialmente los reconocidos en el Art. 520 de la Ley de

²⁹ Apartado 2. del Artículo 1. Declaración general de la LORPM. Las personas a las que se aplique la presente Ley gozarán de todos los derechos reconocidos en la Constitución y en el ordenamiento jurídico, particularmente en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, así como en la Convención sobre los Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989 y en todas aquellas normas sobre protección de menores contenidas en los Tratados válidamente celebrados por España.

Enjuiciamiento Criminal³⁰ así como a garantizar el respeto de los mismos. También deberán notificar inmediatamente el hecho de la detención y el lugar de la custodia a los representantes legales del menor y al Ministerio Fiscal. Si el menor detenido fuera extranjero, el hecho de la detención se notificará a las correspondientes autoridades consulares cuando el menor tuviera su residencia habitual fuera de España o cuando así lo solicitaran el propio menor o sus representantes legales.

C.2) Toda declaración del detenido se llevará a cabo en presencia de su letrado y de aquéllos que ejerzan la patria potestad, tutela o guarda del menor -de hecho o de derecho- salvo que, en este último caso, las circunstancias aconsejen lo contrario. En defecto de estos últimos la declaración se llevará a cabo en presencia del Ministerio Fiscal, representado por persona distinta del instructor del expediente.

C.3) Mientras dure la detención, los menores deberán hallarse custodiados en dependencias adecuadas y separadas de las que se utilicen para los mayores de edad y recibirán los cuidados, protección y asistencia social, psicológica, médica y física que requieran, habida cuenta de su edad, sexo y características individuales.

C.4) La detención de un menor por funcionarios de policía no podrá durar más tiempo del estrictamente necesario para la realización de las averiguaciones tendentes al esclarecimiento de los hechos y en todo caso dentro del plazo máximo de veinticuatro horas, el menor detenido deberá ser puesto en libertad o a disposición del Ministerio Fiscal. Se aplicará en su caso, lo dispuesto en el Art. 520 bis³¹ de la Ley de Enjuiciamiento Criminal atribuyendo la competencia para las resoluciones judiciales previstas en dicho precepto al Juez de Menores.

C.5) Cuando el detenido sea puesto a disposición del Ministerio Fiscal, éste habrá de resolver, dentro de las cuarenta y ocho horas a partir de la detención, sobre la puesta en libertad del menor, sobre el desistimiento al que se refiere el artículo siguiente o sobre la incoación del expediente poniendo a aquél a disposición del Juez de

30 Capítulo IV. Del ejercicio del derecho de defensa, de la asistencia de abogado y del tratamiento de los detenidos y presos. Artículo 520, de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, promulgada por Real Decreto de 17 de septiembre de 1882.

31 Capítulo IV. Del ejercicio del Derecho de defensa, de la asistencia de abogado y del tratamiento de los detenidos y presos. Artículo 520 bis, de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, promulgada por Real Decreto de 17 de septiembre de 1882.

Menores competente e instando del mismo las oportunas medidas cautelares, con arreglo a lo establecido en el Art. 28³².

C.6) El Juez competente para el procedimiento de hábeas corpus en relación a un menor será el Juez de Instrucción del lugar en el que se encuentre el menor privado de libertad, si no constare el del lugar donde se produjo la detención y en defecto de los anteriores, el del lugar donde se hayan tenido las últimas noticias sobre el paradero del menor detenido.

Cuando el procedimiento de hábeas corpus sea instado por el propio menor, la fuerza pública responsable de la detención lo notificará inmediatamente al Ministerio Fiscal, además de dar curso al procedimiento conforme a la ley orgánica reguladora.

D) LA INCOACIÓN DEL EXPEDIENTE AL MENOR DE EDAD PENAL³³

D.1) Desde el mismo momento de la incoación del expediente, el menor tendrá derecho a:

a) Ser informado por el Juez, el Ministerio Fiscal, o agente de policía de los derechos que le asisten.

b) Designar abogado que le defienda, o a que le sea designado de oficio y a entrevistarse reservadamente con él, incluso antes de prestar declaración.

c) Intervenir en las diligencias que se practiquen durante la investigación preliminar y en el proceso judicial, y a proponer y solicitar, respectivamente, la práctica de diligencias.

d) Ser oído por el Juez o Tribunal antes de adoptar cualquier resolución que le concierna personalmente.

e) La asistencia afectiva y psicológica en cualquier estado y grado del procedimiento, con la presencia de los padres o de otra persona que indique el menor, si el Juez de Menores autoriza su presencia.

³² Título III. De la instrucción del Procedimiento. Capítulo II. De las medidas cautelares. Artículo 28. Reglas generales, de la LORPM.

³³ Título III. De la instrucción del Procedimiento. Capítulo I. Reglas Generales. Artículo 16. Incoación del expediente de la LORPM.

f) La asistencia de los servicios del equipo técnico adscrito al Juzgado de Menores.

D.2) El expediente será notificado al menor desde el momento mismo de su incoación, a salvo lo dispuesto en el art. 24³⁴. A tal fin, el Secretario del Juzgado de Menores, una vez recibido del Ministerio Fiscal el parte de incoación del expediente, requerirá al menor y a sus representantes legales para que designen letrado en el plazo de tres días, advirtiéndoles que, de no hacerlo, aquél le será nombrado al menor de oficio de entre los integrantes del turno de especialistas del correspondiente Colegio de Abogados.

D.3) Igualmente, el Ministerio Fiscal notificará a quien aparezca como perjudicado, desde el momento en que así conste en la instrucción del expediente, la posibilidad de ejercer las acciones civiles que le puedan corresponder, personándose ante el Juez de Menores en la pieza de responsabilidad civil que se tramitará por el mismo.

E) LA CONCLUSIÓN DE LA INSTRUCCIÓN³⁵

Remisión del expediente al Juez de Menores

E,1) Acabada la instrucción, el Ministerio Fiscal resolverá la conclusión del expediente, notificándosela al letrado del menor, y remitirá al Juzgado de Menores el expediente, junto con las piezas de convicción y demás efectos que pudieran existir, con un escrito de alegaciones en el que constará la descripción de los hechos, la valoración jurídica de los mismos, el grado de participación del menor, una breve reseña de las circunstancias personales y sociales de éste, y la proposición de alguna medida de las previstas en esta Ley con exposición razonada de los fundamentos jurídicos y educativos que la aconsejen.

E.2) En el mismo acto propondrá el Ministerio Fiscal la prueba de que intente valerse para la defensa de su pretensión procesal.

E.3) Asimismo, podrá proponer el Ministerio Fiscal la participación en el acto de la audiencia de aquellas personas o representantes de instituciones públicas y privadas que puedan aportar al proceso

³⁴ Título III. De la instrucción del Procedimiento. Capítulo I. Reglas Generales. Artículo 24. Secreto del expediente de la LORPM.

³⁵ Título III. De la instrucción del Procedimiento. Capítulo III. De la conclusión de la Instrucción. Artículo 30. Remisión del expediente al Juez de Menores de la LORPM.

elementos valorativos del interés del menor y de la conveniencia o no de las medidas solicitadas.

E.4) El Ministerio Fiscal podrá también solicitar del Juez de Menores el sobreseimiento de las actuaciones por alguno de los motivos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, así como la remisión de los particulares necesarios a la entidad pública de protección de menores en su caso.

F) LA SENTENCIA³⁶

Plazo para dictar sentencia.

Finalizada la audiencia, el Juez de Menores dictará sentencia sobre los hechos sometidos a debate en un plazo máximo de cinco días.

G) ESPECIALIZACIÓN DE JUECES, FISCALES Y ABOGADOS³⁷.

G.1) El Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio de Justicia, en el ámbito de sus competencias respectivas, procederán a la formación de miembros de la Carrera Judicial y Fiscal especialistas en materia de Menores con arreglo a lo que se establezca reglamentariamente.

Dichos especialistas tendrán preferencia para desempeñar los correspondientes cargos en las Salas de Menores de los Tribunales Superiores de Justicia y en los Juzgados y Fiscalías de Menores, conforme a lo que establezcan las leyes y reglamentos.

G.2) En todas las Fiscalías existirá una Sección de Menores compuesta por miembros de la Carrera Fiscal, especialistas, con las dotaciones de funcionarios administrativos que sean necesarios, según se determine reglamentariamente.

G.3) El Consejo General de la Abogacía deberá (¿debería?) adoptar las disposiciones oportunas para que en los Colegios en los que resulte necesario, se impartan cursos homologados para la formación, de aquellos letrados que deseen adquirir la especialización en materia de menores a fin de intervenir ante los órganos de esta Jurisdicción.

³⁶ Título V. De la Sentencia. Artículo 38. Plazo para dictar sentencia de la LORPM.

³⁷ Título VIII. De la Responsabilidad Civil. Disposición Final Tercera. Reformas en materia de personal de la LORPM.

II.- TAXONOMÍA DE NECESIDADES Y SATISFACTORES PARA REPENSAR EL CONTEXTO SOCIAL DE LAS NECESIDADES HUMANAS QUE PRECISAN LOS MENORES SOMETIDOS A LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES.

1. TAXONOMÍA (ORDENACION) DE NECESIDADES HUMANAS FUNDAMENTALES.

Si se concibe la autonomía personal como finalidad y horizonte de la intervención, podemos recurrir a la taxonomía de necesidades humanas y satisfactores de las mismas que aportan (Manfred Max Neef, Antonio Elizalde y Martin Hoppenhayn)³⁸, en su reflexión sobre el desarrollo a escala humana, al considerar que sirven como instrumento de política y de acción.

Se evidencia la complejidad de las necesidades humanas y de los satisfactores, de las mismas, al considerar siguiendo a los referidos autores que: *“la persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. La literatura tradicional sobre necesidades humanas, habla normalmente de necesidades básicas, no explicitando o ignorando las diferencias fundamentales entre necesidades y satisfactores. En los análisis acerca de las necesidades humanas no se explica la diferencia esencial entre las que son propiamente necesidades y los satisfactores de esas necesidades. Es indispensable hacer una distinción entre ambos conceptos por motivos tanto epistemológicos como metodológicos”*.

Por ello preciso que las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en el que ellas mismas se interrelacionan e interactúan. Simultaneidades, complementariedades y compensaciones, características propias del proceso de satisfacción de las necesidades.

Las necesidades humanas pueden dividirse conforme a múltiples criterios, y las ciencias humanas ofrecen en este sentido una vasta y variada literatura. Siguiendo al autor referido, Manfred Max Neef³⁹ *“se combinan dos criterios posibles de división, en la clasificación de las necesidades humanas fundamentales: según categorías*

38 MANFRED MAX-NEEF, Artur. *Desarrollo a Escala Humana*. Extraído de <http://www.decrecimiento.info/2007/09/las-necesidades-humanas-segn-max-neef.html>. pp. 50-55.

39 MANFRED MAX NEEF, Artur. *Desarrollo a Escala Humana*. Fundación Dag Hammarskjold (Cepaur), Medellín. 2000, p. 52

existenciales y según categorías axiológicas”. “La metodología desarrollada hasta el momento muestra que dicha matriz permite lograr una idea acabada de los problemas centrales que impiden la actualización de las necesidades humanas fundamentales en la sociedad, comunidad o institución que se estudia”

Si las categorías son existenciales, las necesidades se agruparían en cuatro categorías: SER, TENER, HACER O ESTAR, que veremos pero con características comunes tales como:

Pocas, delimitables y clasificables.

Las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos.

No están culturalmente determinadas.

Necesidades Humanas, entendidas como el modo por el cual se expresa una necesidad.

Cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales.

Uno de los aspectos que define una cultura es su elección de satisfactores.

El cambio cultural es, entre otras cosas, consecuencia de abandonar satisfactores tradicionales para reemplazarlos por otros nuevos y diferentes.

A) LAS NECESIDADES EXISTENCIALES (ser - tener - hacer - estar), son aquellas que tienen relación con la búsqueda de respuestas al sentido de la existencia humana.

A.1) LA NECESIDAD DE SER:

El hombre tiene la necesidad de desarrollar todas sus potencialidades que le permitan determinar su individualidad.

Esta necesidad implica en el ser una experiencia permanente de autotransformarse y autorrealizarse, para así trascender como persona al servicio de los demás.

A.2) LA NECESIDAD DE TENER:

El hombre tiene la necesidad de poseer bienes materiales y espirituales que enfatiza en sus posesiones y le permiten un desarrollo más pleno de su ser.

Esta necesidad implica, tener una familia, alimentación, trabajo, salud, derechos, amistades, educación, recreación, fe, esperanza, amor, paz, libertad, seguridad.

A.3) LA NECESIDAD DE ESTAR:

El hombre tiene la necesidad de ubicarse en un espacio físico, en un entorno vital y social, en el cual debe realizarse como persona.

Esta necesidad implica no solamente mantener su privacidad e intimidad, sino propender por espacios de encuentro, crear ámbitos de interacción formativa y participativa de producción, retroalimentación y de pertenencia que le permitan vivir y madurar con plasticidad y espacio temporal en su quehacer diario.

A.4) LA NECESIDAD DE HACER:

El Hombre, como "Homo Faber", tiene la necesidad de hacer y construir cosas.

Esta necesidad implica crear, procrear, crecer, conocerse, trabajar, producir, prevenir, cooperar, investigar, experimentar, construir, interpretar, discrepar, acatar, dialogar, evocar, soñar, descansar, actualizarse, confrontar, relajarse, optar, arriesgar, asumir, desobedecer y meditar.

B) NECESIDADES AXIOLÓGICAS, son aquellas que están relacionadas con el orden de los valores; es decir con todas aquellas respuestas que tienden a satisfacer necesidades de cualquier índole: religiosa, artística, social, política, moral, etc.

Para ello preciso primero las diferencias entre necesidades humanas y satisfactores de las mismas.

Siguiendo el criterio axiológico⁴⁰, es decir considerándolas como potencialidades humanas se incluyen en dicha categorización nueve necesidades: Permanencia o subsistencia, protección, afecto o amor, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. Análisis de las mismas de esta forma:

B.1) LA NECESIDAD DE SUBSISTENCIA:

El hombre tiene la necesidad de sobrevivir.

Esta necesidad implica en el ser humano, tener alimento, educación, vivienda, trabajo, recreación, amor, afecto, protección, desarrollar habilidades y destrezas, tener y desarrollar madurez, pertenecer y tener un hogar, desarrollar actividades creadoras, desarrollar

40 CARDONA OSSA, Guillermo. *Tendencias Educativas para el Siglo XXI*. Educación Virtual. En Revista Electrónica de Tecnología Educativa Núm. 15. Universitat de les Illes Balears, 2002.

Disponible en el buscador Google <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec15/car.htm> [2010, 29 de julio]

actividades socialmente productivas, tener medios para desarrollarse física y emocionalmente en forma óptima.

B.2) LA NECESIDAD DE PROTECCION:

El hombre, como ser social, tiene la necesidad de seguridad.

Esta necesidad implica en el ser humano, tener apoyo familiar, grupal, social y del Estado; cuidar y ser cuidado, tener y dar apego.

B.3) LA NECESIDAD DE AFECTO:

El hombre tiene la necesidad de amar y ser amado.

Esta necesidad implica en el ser humano, hacer amistades, formar pareja, tener una familia, hacer el amor, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar, tener privacidad, intimidad, ser solidario, ser generoso, sensual, tener voluntad y buen humor.

B.4) LA NECESIDAD DE ENTENDIMIENTO:

El hombre tiene la necesidad de conocer, comprender, analizar y asimilar la realidad.

Esta necesidad implica en el ser humano, desarrollar conciencia crítica, ser receptivo, asombrarse, ser curioso, disciplinado, intuitivo y racional, tener métodos educativos que le permitan experimentar, investigar, estudiar, analizar, meditar e interpretar la realidad, desde ámbitos como las escuelas, universidades, agrupaciones, comunidades, familia y -en general- el entorno del individuo.

B.5) LA NECESIDAD DE PARTICIPACION:

El hombre, como ser social, tiene la necesidad de integrarse, de vivir en comunidad.

Esta necesidad implica en el ser humano, formar y pertenecer a un grupo, tomar decisiones, aceptar, actuar, comprometerse, colaborar, opinar, decidir, trabajar en grupo, desarrollar la acción social, interactuar, compartir ideas e identificarse con el otro.

B.6) LA NECESIDAD DE OCIO:

El hombre tiene la necesidad de utilizar su tiempo libre.

Esta necesidad implica en el ser humano, desarrollar la curiosidad, la imaginación, la sensualidad, descansar, buscar la tranquilidad, realizar juegos, participar en espectáculos culturales, deportivos, sociales, políticos y religiosos, contemplar la naturaleza y ambientes diferentes.

B.7) LA NECESIDAD DE CREACION

El hombre tiene la necesidad de pensar, sentir y actuar en forma original.

Esta necesidad implica en el ser humano expresarse y traducir sus sentimientos libre y espontáneamente, ser original, flexible y dinámico en su pensar; capaz de improvisar, fantasear, integrar, tener fluidez, ser expresivo, tolerante a la frustración; poder distensionarse.

B.8) LA NECESIDAD DE IDENTIDAD:

El hombre tiene la necesidad de ser él mismo.

Esta necesidad implica en el ser humano, desarrollar la autoestima, el sentido de pertenencia, de coherencia, de diferenciación, de asertividad; ser capaz de comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse y crecer, a partir de valores, normas y roles, en torno del quehacer diario.

B.9) LA NECESIDAD DE MOVIMIENTO:

El hombre tiene la necesidad de desarrollar habilidades y destrezas motoras.

Esta necesidad implica que el ser humano desarrolle la coordinación gruesa (postura), la coordinación fina (manipulación de objetos), el equilibrio (fluidez de movimiento), las cualidades físicas básicas (rapidez, precisión), la expresión plástica (imitar, creación, gestos), los movimientos reflejos y las habilidades motoras (eficiencia, automatismo, naturalización).

Lo anterior permite aprendizajes como leer, escribir, calcular.

B.10) LA NECESIDAD DE LIBERTAD (autonomía):

El hombre tiene la necesidad de tener conciencia de sí mismo, de obrar y tomar decisiones.

Esta necesidad implica en el ser humano, ser auténtico, decidir por sí solo, autogobernarse, construir su propia escala de valores y normas, tener disposición a cooperar con juicio crítico, regular su conducta con base en sus principios y conceptos internos y autodeterminarse.

B.11) PERO TAMBIEN NOS ENCONTRAMOS CON OTRA NECESIDAD: LA DE TRASCENDER HISTORICA Y ESPIRITUALMENTE:

El hombre tiene la necesidad de ir más allá de lo meramente humano, viviendo en el dominio del ser, convirtiéndose en fin, en el claro goce del estado de satisfacción de la esperanza alcanzada y lograda, al traspasar limitaciones, imperfecciones, impedimentos y restricciones humanas. Esta necesidad implica crecer por encima de..., autorrealizarse, auto-observarse, al criticar imparcialmente y asumir la

responsabilidad del propio pasado aceptando el yo presente. Es convertirse en agente activo; es una forma de meta-motivación e identificación con lo que exige ser hecho. Estar en armonía con la naturaleza, con capacidad de ceder, ser receptivo. Es superar las necesidades inferiores del yo y ascender al nivel de sinergia, volverse meta-motivado; es decir, identificable con los valores del ser, a través del amor..., estar por encima de..., no ser afectado por... “

Es crecer a través de un yo auto-determinante, autónomo, que supera la debilidad, la dependencia, es hacerse fuerte y relacionarse con la existencia en términos de lo posible y actual, integrándose al elevarse a un punto de vista más alto que no excluya lo opuesto sino que lo coordine.

Incluye los niveles más elevados inclusivos u holísticos de la conciencia, la conducta y las formas de relacionarse con fines, con uno mismo, con las otras personas, con otras especies, con la naturaleza y el cosmos.

Se puede concluir afirmando que las necesidades humanas forman un sistema que no puede ser visto en forma lineal jerárquica, debe ser visto en forma sistémica, ya que de lo contrario estaría divorciado del desarrollo de las personas, las necesidades serían vistas como carencias. Visto en forma sistémica, se priorizará la generación de satisfactores, las necesidades serán vistas como carencias y como potencias.

Si se quiere, también evaluar un medio social cualquiera en función de las necesidades humanas, no basta con comprender cuáles son las posibilidades que pone a disposición de los grupos o de las personas para realizar sus necesidades. Es preciso examinar en qué medida el medio reprime, tolera o estimula que las posibilidades disponibles o dominantes sean recreadas y ampliadas por los propios individuos o grupos que lo componen.

Son los satisfactores los que definen la modalidad que una cultura o una sociedad imprime a las necesidades.

Los satisfactores no son los bienes económicos disponibles, sino que están referidos a todo aquello que, por representar formas de Ser, Tener, Hacer y Estar, contribuye a la realización de las necesidades humanas. Pueden incluir entre otras cosas, formas de organización, estructuras políticas, prácticas sociales, condiciones subjetivas, valores y normas, espacios, comportamientos y actitudes; todas en una tensión permanente entre consolidación y cambio.

III.- METODOLOGÍA DE TRABAJO PROFESIONAL. TEORÍAS SUSTANTIVAS⁴¹.

1. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA Y DE INTERVENCIÓN.

En el presente apartado llevaré a cabo una breve descripción de las teorías criminológicas y sociológicas que por su transcendencia y validez, orientan metodológicamente mi investigación y propuestas; y una reseña acerca de las teorías psicológicas y pedagógicas más relevantes, que propongo deben sustentar la metodología de trabajo de los profesionales responsables de la ejecución de las medidas judiciales, referidos a la aplicación de la LORPM.

Pero para sustentar la metodología de trabajo de los profesionales, reseñaré desde la investigación realizada, lo relativo al personal de los centros y el personal de seguridad y vigilancia, las siguientes observaciones que muestran algunos problemas que de no contemplarse en la metodología de trabajo, conllevan el riesgo de que el personal no adopte el papel que le corresponde (educativo y seguridad) y que se limite a actuar de “cuidadores y guardianes”, solamente.

El personal⁴², desempeña un papel muy importante en la realización y consecución de los objetivos que se plantean. Si por falta de formación, medios o voluntad, este personal no se encuentra capacitado para contribuir de forma constructiva a su trabajo, será muy difícil que el proceso de rehabilitación del menor tenga buen resultado. Las dificultades que desde la experiencia y control de este doctorando, se han manifestado “valedoras” para un inapropiado proceso rehabilitador, son:

- Por falta de formación del personal. El Comité de los derechos del Niño, recomienda a los Estados Partes, sobre la puesta en funcionamiento de la Convención, que hay que organizar programas de forma sistemática y periódica para el personal, en temas tales como: El marco normativo autonómico, nacional e internacional. El respeto de los derechos fundamentales del ciudadano y del menor en concreto. Nociones de psicología y pedagogía. Prevención y protección de menores. Rehabilitación

41 SAUTU, Ruth; BONIOLO, Paula; DALLE, Pablo y ELBERT, Rodolfo. *Recomendaciones para la redacción del marco teórico, los objetivos y la propuesta metodológica de proyectos de investigación, en ciencias sociales*. En Red CLACSO, Colección Campus Virtual Cap. III. Buenos Aires, Argentina, 2005, pp. 135-162

42 Me refiero al personal educativo y técnico de los centros de convivencia y al personal de seguridad y vigilancia.

del menor. Cómo solucionar conflictos sin tener que recurrir a la fuerza física. Violencia, drogas...

- Cuando la elección del personal no es cuidadosa. No se hace siempre pensando en los intereses del menor.
- Cuando el personal, es insuficiente y poco diversificado. Solo se ocupan de cumplir las ratios y los perfiles. Se ajustan a la financiación.
- Cuando el personal no tiene un empleo fijo, ni suficientemente remunerado.
- Cuando el personal adopta una actitud irrespetuosa, incluso con los menores. Deben existir códigos de conducta para el personal y sus responsabilidades profesionales.

A) TEORÍAS CRIMINOLÓGICAS⁴³ SOBRE DELINCUENCIA JUVENIL.

Ahondar sobre las posibles causas de la delincuencia juvenil en función de distintos enfoques supondrá una herramienta importante.

Importante para implantar, desarrollar e innovar sobre la intervención con menores infractores. Para ello, tomo como referencia las aportaciones de (Vázquez)⁴⁴, quien, realiza un recorrido de las distintas teorías criminológicas dirigidas a explicar el origen y las causas de la conducta delictiva.

El concepto de delincuencia en general, con aportaciones específicas sobre la delincuencia juvenil, ha sido estudiado desde distintas perspectivas y teorías científicas, llegando a establecerse tres grandes modelos explicativos: *Criminología Clásica*, la *Criminología Crítica* y las *Teorías Integradoras* de desarrollo más reciente.

Algunas de las aportaciones de la Criminología Clásica, y especialmente aquellas que centran los aspectos psicobiológicos como factores que predisponen a la conducta delictiva, quedan obsoletas, por la relación causal y directa entre la predisposición a la delincuencia y la tendencia a la criminalidad desde una perspectiva hereditaria.

43 VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Delincuencia Juvenil. Consideraciones penales y criminológicas*. Capítulo 4. Colex. Madrid, 2003, pp. 63-119.

44 VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social*. En Revista de Derecho, Madrid, España, Vol. XIV, julio 2003, pp. 135-158.

No obstante, autores como (Rafaele Garofalo o Enrico Ferri)⁴⁵, comenzaron a introducir la relación entre la inclinación biológica al delito y los factores exógenos, como variables que predisponen a la delincuencia. Para Garofalo los criminales poseen una anomalía moral y psíquica, una especie de «lesión ética» (también referida por Ferri) que sería responsable de la práctica de actos delictivos. Se propone fijar el concepto de "delito natural": buscar un "orden de valores dados naturalmente" mediante el "análisis de los sentimientos", no de los actos. Para Ferri, "Necesidad de encontrar leyes generales sobre la criminalidad": una forma científica para distinguir un comportamiento penal del que no lo es. Por otro lado, (Kretschmer, Sheldon o Eysenck)⁴⁶ se centraron en desarrollar tipologías de la personalidad criminal. Aun así, hasta la fecha, la ciencia todavía no ha sido capaz de determinar con validez y fiabilidad la influencia de los factores biológicos en la predisposición al delito.

Desde la postura sociológica, existen diferentes aportaciones enmarcadas en la perspectiva criminológica clásica que se centran, bien en explicar la delincuencia a través de procesos deficientes de socialización, o bien a través de teorías centradas en la estructura social defectuosa. Entre todas ellas, cabría reseñar las siguientes:

B) TEORÍAS DEL APRENDIZAJE SOCIAL.

(Albert Bandura)⁴⁷ entiende la conducta humana como "*una interacción recíproca y continua entre los determinantes cognoscitivos, comportamentales y ambientales*", poniendo el acento en el proceso de socialización como un proceso trascendente para la niñez y la adolescencia, en tanto que provoca, moldea y mantiene la futura personalidad adulta.

(Vázquez González)⁴⁸ concluye que en el desarrollo de la Teoría de las Subculturas, se aborda el problema de la criminalidad juvenil desde la perspectiva de que toda acción es el resultado de

45 GAROFALO, Raffaele. *Polémica en defensa de la Escuela Criminal Positiva*. Bolonia, 1886.

46 MARTÍNEZ-ABASCAL, María Ángeles. *Tipologías como antecedentes de la Teoría de la Personalidad de H.J. Eysenck*. En Revista de Historia de la Psicología; Vol. 22, Nº 3-4. 2001, pp. 407-413.

También en: <http://www.monografias.com/trabajos16/tipologia-personalidad/tipologia-personalidad.shtml>

47 Extraído de: <http://www.geocities.com/psicoresumenes/>

48 VAZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Teorías criminológicas sobre delincuencia juvenil*. En Módulo II del Curso de experto universitario en Delincuencia Juvenil y Derecho Penal de Menores (se corresponde con el Capítulo 4). UNED (Facultad de Derecho). Colex. Madrid. 2003, pp. 63-119

continuados esfuerzos por solucionar problemas de adaptación; la subcultura está compuesta por aquellos miembros con problemas de adaptación que no cuentan con soluciones para sus problemas y que por ello optan por formar parte de un grupo en la que encuentran los valores y el status necesario para facilitar su convivencia. La sociología criminal funcionalista acuña el concepto de “subculturas criminales⁴⁹” para intentar explicar la conducta de jóvenes infractores de clase bajas, que adquirirían durante la primera mitad del siglo XX niveles de organizaciones preocupantes en la sociedad norteamericana.

De igual manera, (Vázquez González)⁵⁰ también concluye que en la Teoría de las Técnicas de Neutralización se proponen que la mayoría de la delincuencia es trivial, y ocurre en el período de la transición de la infancia a la etapa adulta, cuando el grupo y la aceptación de los iguales es un objetivo importante.

Para algunos autores, como Albert Cohen, Matza y Sykes, los delincuentes juveniles están en parte comprometidos con el orden social dominante, sin embargo y de la misma manera de forma subterránea existen otra serie de valores (hedonismo a corto plazo, espontaneidad, expresividad personal, etc.) que condicionan su comportamiento delictivo, y que pueden llegar a neutralizar la gravedad de sus actos a través de técnicas como la negación de la responsabilidad, apelar a grandes lealtades, etc.

Desde una perspectiva actualizada cabría destacar las aportaciones de (Akers y Sellers)⁵¹, que indican que el comportamiento delictivo es resultado del aprendizaje en interacción con cuatro tipos de mecanismos: *la asociación diferencial* entre personas con hábitos y actitudes delictivas, la adquisición de *definiciones* favorables al delito, el *reforzamiento diferencial* de los comportamientos delictivos y la *imitación* de modelos prodelictivos. Este es el modelo dominante en la explicación de la delincuencia pues es una versión del aprendizaje social.

49 Extraído de <http://derecho-a-replica.blogspot.com.es/2011/06/la-teoria-de-las-subculturas-delictivas.html>.

50 VAZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Teorías criminológicas sobre delincuencia juvenil*. En Módulo II del Curso de experto universitario en Delincuencia Juvenil y Derecho Penal de Menores (se corresponde con el Capítulo 4). UNED (Facultad de Derecho). Colex. Madrid. 2003. Cit., pp. 63-119

51 Extraído de la Revista Señales. Publicación semestral especializada en infancia y adolescencia del Servicio Nacional de Menores. Nº 5, 2009, p.9.

C) TEORÍA DE LA ANOMIA (DURKHEIM Y MERTON)⁵².

Se refieren al delito como un fenómeno normal provocado por la anomia, entendida ésta como un *“fenómeno social que debido a la falta de normas, empuja a los individuos a la desintegración, al no conformismo, y en último término al delito”*. Para Merton, la anomia es la quiebra de la estructura cultural, de los valores normativos que gobiernan la conducta del grupo, una quiebra que se produce cuando existe una disyunción relevante entre las normas y objetivos culturales, y las capacidades para obrar de acuerdo con ellos.

D) TEORÍA DE LA DESIGUALDAD DE OPORTUNIDADES (CLOWARD R. Y OHLIN, L.)⁵³

“Estos autores escriben en 1960, *“Delinquency and Opportunity: A Theory of delinquent Gangs”* (Delincuencia y Oportunidad: Una Teoría de las bandas). Para ellos en toda sociedad coexisten subculturas independientes, entre las cuales está la subcultura criminal, que definen como aquella en la cual resultan indispensables para el desempeño de sus roles dominantes (status maestro) ciertas formas de actividad delictiva”. Esta teoría se centra en discriminar aquellos aspectos que hacen que las personas no respondan con comportamientos delictivos ante la frustración, algo que los autores definen como el *“acceso a las oportunidades ilegítimas”*, y que se refieren a la posición económica, la edad, el sexo, la raza o las características psicológicas de las personas.

E) TEORÍA DE LA TENSIÓN O FRUSTRACIÓN (AGNEW)⁵⁴.

Este autor entiende el comportamiento delincuente como una solución a la frustración experimentada en torno a las aspiraciones y logros, en tanto que los menores no disponen de alternativas diferentes para afrontar su frustración. Esta tensión puede ser fruto de un fallo en el logro de metas muy preciadas, del rechazo de los logros positivos alcanzados previamente, o de la exposición a estímulos negativos o nocivos.

El bloqueo del comportamiento dirigido a la evitación de un dolor o situación no deseada puede conducir al delito de diversas maneras:

Como medio de evitar el ambiente no deseado en que uno está, por ejemplo huyendo de casa o haciendo novillos. Cuando uno no puede

52 CLOWARD, Richard y OHLIN, Lloyd. *Delinquency and Opportunity: A Theory of delinquent Gangs*. (Delincuencia y Oportunidad: Una Teoría de las bandas). 1960. Se puede consultar, <https://sociologiaestudios.wordpress.com/2013/02/05/r-cloward-y-l-ohlin>.

53 *Ibidem*. Se puede consultar, <https://sociologiaestudios.wordpress.com/2013/02/05/r-cloward-y-l-ohlin/>

54 CAYETANO RODRIGUEZ, Moisés. *Breve introducción a las teorías criminológicas*. Librería la Jurídica. 1ª edición. Capítulo 8. Barcelona, 2009.

escapar de dicho ambiente o eliminar la fuente de la incomodidad, puede responder con el delito en respuesta a una situación de ira o rabia.

Se puede reducir el nivel de control social informal al que está expuesto el chico o la chica, por ejemplo porque a causa de la frustración disminuye el grado de apego a los padres o a la escuela.

F) TEORÍA DEL CONTROL O ARRAIGO SOCIAL (HIRSCHI)⁵⁵.

El arraigo social de los menores (apego a los padres, compromiso con los valores prosociales, participación en las actividades comunitarias y fortalecimiento de las creencias morales), y su relación con dos de los sistemas de socialización más importantes en los primeros años de vida, familia y escuela, son factores protectores que previenen el comportamiento delictivo.

Así, la vinculación social a través del afecto, el compromiso, la participación, y la creencia, son las variables más representativas del control social a las que atender, como herramientas fundamentales para intervenir sobre el fenómeno delictivo.

G) TEORÍA DEL SELF-CONTROL (GOTTFREDSON Y HIRSCHI)⁵⁶.

En la Teoría del Self-control se hace referencia a la importancia de desarrollar en los menores, a edades tempranas, mecanismos de autocontrol que les ayuden a resistirse a la delincuencia, y en general a aquellas conductas que ofrecen gratificaciones inmediatas. Para estos autores las conductas desviadas son fruto de la tendencia natural de las personas a usar medios eficientes para perseguir sus propios intereses, por lo que la interiorización del autocontrol supone un importante factor protector para la delincuencia y, a su vez, este autocontrol depende en gran medida de cómo ha sido inculcado por sus padres o referentes educativos en el período de la niñez.

En cuanto a las Teorías de la Criminalización⁵⁷, reseñar brevemente las aportaciones de (Labeling, Taylor, Walton y Young), quienes se posicionan como nueva corriente en la mitad del siglo XX; y cuyo objeto de interés es comprender los mecanismos a través de los

55 BLANCO BLANCO, Miguel Ángel y GÓMEZ NADAL, Baltasar. *Una nueva ciudadanía, enclave de una buena convivencia: inmigración e interculturalidad*. En Revista: Dialnet: Educación y futuro. Nº 15 (ejemplar dedicado a la acción tutorial), pp. 71-90.

56 Extraído de: <http://clubensayos.com/Temas-Variados/La-Teor%C3%ADa-Del-Autocontrol/864726.html>.

57 ROMERO BARRANQUERO, Gladys. *Teorías de la criminalización, derecho penal y política criminal*. En Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales. Dialnet, Tomo 40, 1987, pp. 135-152.

cuales las instituciones encargadas del control social definen y sancionan la delincuencia.

Para las teorías de la criminalización, los problemas de la sociedad son los precursores de la delincuencia, por lo que para solucionar este fenómeno es necesario atender a cuestiones como el empobrecimiento de la población, la inseguridad y el riesgo, el alcohol y las drogas, o el desempleo juvenil.

Finalmente, y poniendo el acento en una visión global de la delincuencia, destacar las aportaciones de las Teorías Integradoras⁵⁸, cuyo interés es componer y relacionar los factores individuales o personales con los factores sociales y estructurales que pueden influir en el delito.

Según (Vazquez González)⁵⁹, se comprueba la combinación de ciertas teorías de la tensión o frustración, las del control y las del aprendizaje social como explicativas de la delincuencia y el uso de las drogas. Así describe una línea causal por la que los sentimientos de frustración por las tensiones ocasionadas al no cumplir expectativas, unido a los procesos de socialización inadecuados y la propia desorganización social, producen un débil vínculo con las normas convencionales, y por tanto un fuerte vínculo con las normas delincuenciales, que derivan así en un comportamiento delincuente.

Por otro lado, y desde el modelo de (Loeber, Farrington y Redondo)⁶⁰, la explicación de la delincuencia viene dada por la integración de cinco grandes teorías (la de las subculturas, la de la desigualdad de oportunidades, la del aprendizaje social, la del Control y la de la Asociación Diferencial).

Para este autor, la interacción entre individuo y ambiente a través de un proceso de cinco etapas deriva en comportamientos delictivos. La primera etapa se refiere a la manifestación de deseos en torno a bienes materiales, búsqueda de sensaciones o prestigio social que motivan la posible inclusión en actos delictivos. En una segunda

58 Extraído de: http://www.academia.edu/9942488/TEORIAS_INTEGRADORAS_DELINCUENCIA_JUVENIL.

59 VAZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Teorías criminológicas sobre delincuencia juvenil*. En Módulo II del Curso de experto universitario en Delincuencia Juvenil y Derecho Penal de Menores (se corresponde con el Capítulo 4). UNED (Facultad de Derecho). Colex. Madrid. 2003, cit., pp. 63-119.

60 LOEBER, Rolf, FARRINGTON, David, y REDONDO, Santiago. *La transición desde la delincuencia juvenil a la delincuencia adulta*. En Revista Española de Investigación Criminológica (REIC). Monografía 1, Número 9, 2011. Consultar en www.criminología.net

etapa, los menores se inician en la búsqueda de alternativas para lograr, de manera legal o ilegal, satisfacer sus necesidades a corto o medio plazo.

En la tercera etapa, los mecanismos que predisponen o no cometer actos delictivos, van a estar mediatizados por las creencias y actitudes interiorizadas sobre el significado de infringir la ley, creencias condicionadas a su vez por los procesos de aprendizaje. En cuarto lugar, Farrington alude a la toma de decisión, la cual se ve condicionada por los factores situacionales inmediatos, dependiendo a su vez de costes, beneficios y probabilidades del posible resultado; variables que en una quinta etapa se convierten en factores que predisponen a la conducta delictiva.

De este modo, y siguiendo las conclusiones de (Vázquez González)⁶¹, realizar una aproximación a las distintas teorías explicativas de la delincuencia juvenil facilita enmarcar el contexto de intervención, conscientes de que ninguna de ellas explican por sí mismas el origen y las causas del fenómeno. Un contexto de intervención establecido desde una perspectiva multidisciplinar, en tanto que la delincuencia juvenil se origina a través de la confluencia de diferentes factores (personales, sociales y económicos), sin que se puedan abordar individualmente o de forma aislada.

H) TEORÍAS PSICOLÓGICAS Y PEDAGÓGICAS MÁS RELEVANTES.

H.1) Aportaciones desde la Psicología.

a) Enfoque Cognitivo-Conductual.

Destaca el modelo de (Andrews y Bonta)⁶², modelo integrador que parte de una perspectiva de reforzamiento personal, interpersonal y comunitario en la génesis del delito. Sostiene que existen factores dinámicos que tienen que ver o están asociadas con un estilo de vida antisocial: actitudes y valores antisociales, falta de cualificación laboral y escolar, grupo de amigos conflictivo, el abuso del alcohol o las drogas, etc. Tales aspectos contribuyen a señalar el camino que va a tomar el menor.

61 VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social* (social development theories). En *Revista de Derecho*, Vol. XIV, 2003, pp. 135-158.

62 GRAÑA, José Luis, GARRIDO, Vicente y GONZÁLEZ, Luis. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*. Vol. 7, 2007, pp.7-18. Y en *Evaluación de las características delictivas de menores infractores de la comunidad de Madrid y su influencia en la planificación del tratamiento*. p. 9. Extraído de: <http://www.masterforense.com/pdf/2007/2007>. Art 1.

Muchos de los predictores más sólidos son variables que pueden modificarse si se establecen como objetivos específicos de intervención, de manera que si resultan afectados en un sentido positivo promueven la competencia social del sujeto y la modificación de estilos de vida antisociales.

En definitiva, (Andrews y Bonta)⁶³ intentan explicar el delito teniendo en cuenta las diferencias individuales, las influencias culturales y sociales, las influencias familiares y del grupo de pares, las relaciones interpersonales y los elementos emocionales y de control inherentes al sujeto.

“Así pues, parece que es algo necesario disponer de herramientas con las que poder evaluar cuáles son los factores de riesgo específicos del joven, qué necesidades personales y de su ambiente pueden ser atendidas durante el cumplimiento de la medida con objeto de acortar lo más posible su carrera delictiva. Uno de los instrumentos ampliamente utilizado con delincuentes adultos es el Inventario de Nivel de Servicio Revisado (Level of Service Inventory Revised) de Andrews y Bonta (1995) del que se ha desarrollado una versión para jóvenes delincuentes, el Inventario de Gestión e Intervención para Jóvenes - IGI-J⁶⁴— (Youth Level of Service/Case Management Inventory) de Hoge y Andrews, 2003. El marco teórico en el que se sustenta el IGI-J es el modelo integrado de la conducta delictiva de Andrews y Bonta (1994, 2003).”

b) Enfoque Humanístico-Existencial⁶⁵.

En las aportaciones de la psicología humanístico-existencial se hace hincapié en la autonomía e interdependencia social, es decir, en la idea de que el menor tiene capacidad para dirigir su propio desarrollo, tomando decisiones y aceptando responsabilidades.

63 ANDREW, D. Abel y BONTA, James. *The Psychology of Criminal Conduct*. (4ª ed.). Cincinnati (EEUU): Anderson Publishing Co. 2006. Extraído de: <http://www.papelesdelpsicologo.es>.

64 CUERVO, Keren; LÓPEZ, Rita; SÁNCHEZ, Ana María; CARRIÓN, Cruz; PÉREZ, Jesús M.; ZORIO, Mª del Pilar; BUSQUETS, Mª del Pilar y VILLANUEVA, Lidón. *Una medida del riesgo de reincidencia en menores infractores*. Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume I. Barcelona, 2008, pp. 2-9.

65 MARTORELL, José Luis y PRIETO, José Luis. En resumen del Manual Fundamentos de la Psicología. En Centros de Estudios Ramón Areces. Colección de Psicología. UNED, Curso de acceso: Introducción a la psicología. Torre de Babel Ediciones. Extraído de www.e-torredebabel.com/Uned-Parla/Asignaturas/IntroduccionPsicologia/ResumenManual-Capitulo9.htm

c) Enfoque Sistémico⁶⁶.

De acuerdo con esta conceptualización, el miembro de la familia que presenta el síntoma (el menor), se considera como una expresión de la disfunción familiar. Por tanto, la resolución del problema se supedita al cambio de la estructura o dinámica familiar.

Desde una concepción sistémica de los problemas, la intervención se concibe como un proceso basado en un análisis global de los sistemas prioritarios para el paciente identificado (en este caso el menor), que en la práctica posiciona a la familia (principal agente socializador) en el marco de atención preferente.

De este modo, cobra especial interés el llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la familia, en términos de genograma, que complementa así la valoración individual de la personalidad, actitud, y comportamientos del menor sujeto a la intervención en el Programa, posibilitando hipótesis de trabajo que posteriormente guían el plan de actuación con el objetivo de facilitar los cambios.

d) Terapia de la Realidad y Terapia Centrada en Soluciones⁶⁷.

Los modelos de intervención garantes de la eficacia en el trabajo con delincuentes juveniles, son facilitadores del cambio de las conductas antisociales a través de una relación terapéutica, un equilibrio entre el apoyo y el cambio a través de relaciones maduras, así como el uso de un estilo creativo y constructivo en la resolución de problemas. Así, la Terapia de la Realidad y la Terapia Centrada en Soluciones aportan nuevas dimensiones a la eficacia del trabajo en la aplicación de Programas y Técnicas Cognitivo-Conductuales y de Intervención Familiar con delincuencia juvenil, que han demostrado en numerosas ocasiones su efectividad.

“La Teoría de la Elección”⁶⁸ ayuda a los orientadores a entender a sus clientes aún antes de la primera sesión. Saber que el comportamiento del cliente está motivado por la satisfacción de sus

66 Extraído de: http://www.ecured.cu/index.php/Enfoque_sist.

67 REYES MARTOS, Jacobo. *Terapia breve centrada en soluciones*. En Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. Volumen 15, Nº 3. Facultad de Psicología. Universidad de Granada. 2003, p 533.

68 LENNON, Brian. *Intimidación escolar: Ideas para un enfoque desde la Terapia de la Realidad*. En Revista ELEGIR, Investigativa sobre el control interior. Volumen 16 - Enero a Junio de 2011, p. 17. Se puede consultar: http://www.elegir.org.co/wp-content/uploads/.014/09/ELEGIR_16_2011-06.

necesidades, ayuda al orientador a hacer hipótesis sobre cómo ese comportamiento le está ayudando al cliente.

El orientador puede ayudar al cliente a buscar la satisfacción de sus necesidades mediante la identificación de comportamientos socialmente aceptables, que tengan el mismo o similar efecto, a la vez que contribuyan a construir relaciones más positivas con los demás. Los adultos le fallan a los jóvenes cuando intentan cambiar sus identidades, sin proponer formas alternativas de satisfacer sus necesidades. Por ejemplo, forzar al joven a abandonar la pandilla sin considerar cómo encontrará pertenencia y poder en otro lado, muy probablemente resultará en resistencia y mayor desconexión de la figura de autoridad (Richardson)⁶⁹.

Por un lado, (Glasser)⁷⁰, principal exponente de la Terapia de la Realidad, centra su objeto de interés en el aprendizaje de conductas responsables entendidas como *“la capacidad de satisfacer las necesidades de tal manera que otros no se sientan despojados de la capacidad para satisfacer las suyas”*. Se centra en *“enseñar o entrenar a los menores, a corto plazo, lo que debería haberse establecido en los primeros momentos de desarrollo normal”*. Una tarea que se lleva a cabo a través de tres pasos fundamentales, estableciendo un vínculo personal y basado en el compromiso con el menor para el cambio, entrenándolo en el rechazo de la conducta no realista, y enseñándole conductas responsables, entendidas como el entrenamiento en nuevas formas positivas de satisfacer sus necesidades básicas.

(Glasser)⁷¹ *“insiste en la relación con otros, especialmente en sus últimas publicaciones, como pieza clave para la terapia. La estrecha relación de este último corolario con la psicoterapia de Glasser es patente, dada la importancia que puede tener el hecho de anticipar y comprender los constructos del paciente. La Terapia de la Realidad desde sus inicios ha considerado como punto fundamental el compromiso y el vínculo que ha de establecerse entre el terapeuta y el paciente, para que éste pueda comenzar a enfrentarse a la realidad.”*

69 RICHARDSON, Robert B. *Working with Challenging Youth: Lessons Learned Along the Way*. Filadelfia: Brunner-Routledge. 2001

70 MIRANDA PÁEZ, Jesús. Tesis doctoral. *El modelo de la Terapia de la Realidad: Evaluación de sus constructos*. Departamento de psicología básica, psicobiología y metodología. Universidad de Málaga. 2000, p. 145.

71 *Ibidem*, p. 145.

La Terapia Breve Centrada en las Soluciones, desarrollada por (Shazer, Berg y su equipo)⁷², desarrolla la idea de la intervención con los menores desde la perspectiva de la solución, y no de los problemas.

En este sentido, los autores describen al profesional como la persona encargada de facilitar el cambio a través de los recursos que disponen los propios menores, movilizándolo desde un punto de vista interpersonal, asentado en las competencias y en las capacidades, y buscando introducir un pequeño cambio en la situación que terminará amplificándose siguiendo el “efecto de bola de nieve” al resto de aspectos de su proyecto de vida.

e) Modelo Ecológico.

El modelo Ecológico según mantiene (Beyebach)⁷³ se centra en destacar la importancia que tiene el estudio de los ambientes en los que la persona se desenvuelve para el desarrollo de la conducta humana. La orientación ecológica en la intervención tiene por objeto de trabajo la interacción de la persona con su ambiente.

Así, el desarrollo personal necesario para conseguir los objetivos en la intervención con menores infractores, se concibe como un cambio en el modo en que el concibe el ambiente que le rodea (su ambiente ecológico) y el modo en que se relaciona con él.

En este modelo ecológico (Frías Armenta y otros)⁷⁴ se comprueba que se “propone una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. Esta perspectiva concibe al ambiente ecológico como un conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles, en donde cada uno de esos niveles contiene al otro. Bronfenbrenner denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema.

⁷² BEYEBACH, Mark. *La terapia familiar breve centrada en soluciones*. En Manuscrito del 2013, no publicado. El texto aparece en (Alicia Moreno, ed.), “Modelos de Terapia Familiar”. Universidad Pontificia de Comillas.

Se puede consultar: <http://psyciencia.com/wp-content/uploads/2013/12/El-modelo-de-la-Terapia-Familiar-Centrada-en-Soluciones>.

⁷³ FRÍAS-ARMENTA, Martha. *Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico*. En Red Estudios de Psicología, Brasil, 2006. pp 16 – 17.

⁷⁴ FRÍAS ARMENTA, Martha; LÓPEZ ESCOBAR, Amelia Eréndida; DÍAZ MÉNDEZ, Sylvia Guadalupe. *Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico*. En Revista Estudios de Psicología (Natal), Vol. 8, Nº 1, Universidad de Sonora, México, 2003

El microsistema constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo (usualmente la familia); el mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente; al exosistema lo integran contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo; finalmente, al macrosistema lo configuran la cultura y la subcultura en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad. Bronfenbrenner argumenta que la capacidad de formación de un sistema depende de la existencia de las interconexiones sociales entre ese sistema y otros. Todos los niveles del modelo ecológico propuesto dependen unos de otros y, por lo tanto, se requiere de una participación conjunta de los diferentes contextos y de una comunicación entre ellos”.

f) Psicología del Desarrollo.

Las aportaciones de la psicología del desarrollo, se centran en el concepto de "competencia social" y por tanto posibilitadora de la adaptación de los menores a su contexto de referencia de manera prosocial. Así, para (Brown Donald)⁷⁵, el conocimiento moral de las normas sociales se adquiere a través de los procesos de formación del concepto y del aprendizaje cognitivo.

Jean Piaget, expone que un desarrollo moral impropio en el niño puede conducir a un comportamiento transgresor en el adulto. Elabora una teoría del desarrollo y funcionamiento de la inteligencia, donde defiende la existencia de fases o estadios en el desarrollo de la misma. Según este autor, existen tres factores que influyen en el desarrollo moral: el desarrollo de la inteligencia, las relaciones entre iguales y la progresiva independencia de la coacción de las normas de los adultos.

Manifiesta (Piaget)⁷⁶, que "los intereses de un niño dependerán, pues, en cada momento del conjunto de nociones que haya adquirido, así como de sus disposiciones afectivas, puesto que dichos intereses tienden a completarlas en el sentido de un mejor equilibrio”

75 DONALD E, Brown. *Human Universals*. (Universales, La Naturaleza Humana y la Antropología). 1991. Y en, *Human Nature and History. History and Theory*, N° 38. 1999. pp. 138-157.

Extraído de: <http://www.humiliationstudies.org/documents/BrownUniversalsDaedalus.pdf>.

76 PIAGET, Jean. *En la vida mental del niño*, En Revista *Desarrollo continuo*. 1967.

Extraído de: <http://reeducacion.com/desarrollo-cognitivo-piaget.aspx>.

Por otro lado (Grimaldo Muchotrigo)⁷⁷, mantiene que Lorenz Kohlberg comparte con Piaget la creencia de que la moral se desarrolla en cada individuo mediante su evolución por una serie de fases, y así se elabora su Teoría del Desarrollo Moral, en la que se considera que no todas las etapas de este desarrollo surgen de la maduración biológica como en Piaget, sino de la interacción con el ambiente. El desarrollo biológico e intelectual es, de este modo, una condición necesaria para el desarrollo moral, pero no suficiente. La transición de una etapa a otra resulta de un proceso de aprendizaje irreversible en el que se adquieren nuevas estructuras de conocimiento, valoración y acción.

B) Aportaciones desde la Pedagogía.

a) Pedagogía de Makarenko.

Las aportaciones de la pedagogía de (Makarenko)⁷⁸, se basan en su experiencia en la creación de una colonia para adolescentes conflictivos en 1920. El autor desarrolla una pedagogía del trabajo basada en la estructuración de objetivos, la organización de los medios, así como la implantación de unas etapas en el proceso educativo; asimismo otorga especial relevancia al respeto, la disciplina y el trabajo, como factores fundamentales para conseguir el desarrollo socio-educativo de las personas, creando una conciencia de grupo y cohesión social que se convierte en el pilar fundamental sobre el que tiene lugar el desarrollo de la persona.

En el movimiento pedagógico de la Escuela Nueva⁷⁹, el niño y sus intereses constituyen el centro del proceso educativo. A este fenómeno se le denomina paidocentrismo o magistrocentrismo. Por el contrario, en la Escuela Socialista y en el pensamiento de Makarenko, es fundamental la idea de sustentar la acción educativa en las necesidades colectivas.

b) Pedagogía funcionalista de (Dewey)⁸⁰.

77 GRIMALDO MUCHOTRIGO, Mirian Pilar: *La Teoría de L. Kohlberg, una explicación del juicio moral desde el constructivismo*. 1976. Extraído de: http://www.fcctp.usmp.edu.pe/cultura/imagenes/pdf/21_12.pdf

78 ALONSO FERNANDEZ, María y Col. *MAKARENKO y la Escuela del Trabajo*. En *Movimientos de Renovación Pedagógica: Historia y presente*. Extraído de: <http://movimientosrenovacionpedagogica.wikispaces.com/Makarenko+y+la+escuela+del+trabajo>.

También reseñado por el Autor, TEBAR DIAZ, Alberto. *Aportación Pedagógica de Makarenko. Resumen de la vida y obra de Makarenko centradas en sus aportaciones pedagógicas*. 2012.

Consultar en <http://es.slideshare.net/311091/makarenko>.

79 Extraído de: <http://www.normalcolotlan.edu.mx/noticias/2011/mayo/23.html>

80 DEWEY, Jhon. (1938/1997). *Experience and education*. Macmillan (Escuela experiencial).

Por otro lado, tomando como referencia a los principios filosóficos de Dewey y sus seguidores (1890), cabría destacar la importancia de la escuela para el desarrollo de las personas, en tanto que le otorga la responsabilidad de invitar a la curiosidad natural y a la actividad del niño, para dirigirles a su vez hacia la investigación de materias de interés.

Los maestros, como los padres, dan a los niños "*las oportunidades apropiadas y condiciones*" para el aprendizaje y la expresión. De este modo, los maestros integran la psicología en el programa de estudios, construyendo un entorno en el que las actividades inmediatas del niño se enfrenten con situaciones problemáticas en las que se necesiten conocimientos teóricos y prácticos para resolverlas. La clave de la pedagogía de (Dewey)⁸¹ consiste en proporcionar a los niños "*experiencias de primera mano*" sobre situaciones problemáticas, en gran medida a partir de experiencias propias.

c) Teoría de la Acción Educativa⁸².

La Teoría de la Acción Educativa aborda la necesidad de modificar la organización social que produce estas situaciones problemáticas, y a su vez, abordar los universos inmediatos (familia, grupo de pares) que rodean al menor, así como los intermedios (barrio, escuela,...). Por ello, desde esta perspectiva resulta necesario dotar de información y recursos tanto a las entidades públicas (colegios, Centros de día, recursos asistenciales...) como a la familia, grupo de pares y al propio menor, para fomentar la mejora de la comunicación sociofamiliar y promover el apoyo social y la inserción académica y laboral de estos menores en situación de riesgo social.

De este modo, atendiendo a lo expresado hasta el momento, y teniendo en cuenta que la realidad social predetermina significativamente las posibles actuaciones que se puedan llevar a cabo, el objetivo de trabajo consiste en posibilitar que el menor se desarrolle a nivel psicosocial, fomentando a su vez su autonomía y capacitándole para resolver los conflictos personales y ambientales que le rodean de una manera madura y responsable.

Extraído de: : <http://www.aprendizaje-experiencial.org/#filosofa/c3x8>.

81 DEWEY, John. *Democracia y educación*. Ed. Morata (Col. Raíces de la memoria). Madrid, 1995.

82 SANTAMARÍA, Jesús María. El Proyecto educativo de centro: de la teoría a la acción educativa. En Revista Anual de Innovación Educativa. Nº 011, Madrid, 1993.

El menor, debe tener la responsabilidad de elegir y/o de dirigir su conducta de manera cada vez más adaptativa, aportando su acción en la solución de las necesidades propias y de las demandas sociales.

2. MARCO METODOLÓGICO

A) Metodología cualitativa⁸³.

La metodología cualitativa es una de las dos metodologías de investigación que tradicionalmente se han utilizado en las ciencias empíricas. Se contrapone a la metodología cuantitativa. Se centra en los aspectos no susceptibles de cuantificación.

Este tipo de metodología es característico de un planteamiento científico fenomenológico. Tal aproximación a la ciencia tiene sus orígenes en la antropología, donde se pretende una comprensión holística, esto es, global del fenómeno estudiado, no traducible a términos matemáticos. El postulado característico de dicho paradigma es que «lo subjetivo» no sólo puede ser fuente de conocimiento sino incluso presupuesto metodológico y objeto de la ciencia misma. Son ejemplos de este tipo de aproximación metodológica la etnografía, la etnometodología, la investigación ecológica, entre otros.

La metodología cualitativa se caracteriza por:

Ser inductiva; como consecuencia de ello, presenta un diseño de investigación flexible, con interrogantes vagamente formulados. Incluso, se pueden incorporar hallazgos que no se habían previsto inicialmente, y que ayudan a entender mejor el fenómeno estudiado.

Así, si tomamos como ejemplo el estudio del discurso del profesor en el aula, se pueden detectar a la vez otros fenómenos, como pueden ser las aportaciones de los estudiantes que parecen no guardar relación con el objetivo didáctico de la clase, y que se escapan, aparentemente del objeto de estudio inmediato, pero que pueden resultar interesantes para comprender mejor el objeto estudiado o como punto de arranque para investigaciones posteriores.

83 WITTRÖCK, Merlin C. *La investigación de la enseñanza, II: Métodos cualitativos y de observación*. Ed. Paidós/MEC. Barcelona, 1989.

Tener una perspectiva holística, global del fenómeno estudiado, sin reducir los sujetos a variables. Quiere esto decir que la metodología cualitativa no se interesa por estudiar un fenómeno acotándolo, sino que lo estudia teniendo en cuenta todos los elementos que lo rodean.

Así, por ejemplo, una investigación de tipo cualitativo se interesará — por seguir con el mismo ejemplo— por el discurso del profesor en el aula, pero no lo acotará con variables del tipo: cantidad de estudiantes en el aula, número de horas impartidas por el profesor, niveles de los estudiantes, etc...

Buscar comprender, más que establecer relaciones de causa-efecto entre los fenómenos. En el caso que sirve de ilustración, no se busca dar cuenta de por qué el discurso del profesor tiene ciertas características distintivas, sino más bien describir dicho discurso.

Considerar al investigador como instrumento de medida. El investigador puede participar en la investigación, incluso ser el sujeto de la investigación, puesto que se considera la introspección como método científico válido.

Llevar a cabo estudios intensivos a pequeña escala. No interesa estudiar una población representativa del universo estudiado, como plantea la metodología cuantitativa, sino analizar pocos sujetos en profundidad. En este sentido, cabe decir que no se busca la generalización, sino la especificidad de la realidad observada.

No proponerse, generalmente, probar teorías o hipótesis, sino más bien generarlas. Es, más bien, un método de generar teorías e hipótesis, que abren futuras líneas de investigación.

Ahora bien, la investigación cualitativa necesita también ser sistemática y rigurosa. La crítica más común que se hace a la metodología cualitativa es su carácter subjetivo, polarizado, impresionista, idiosincrásico y falta de medidas exactas cuantificables. Estas críticas se hacen siempre desde el punto de vista de la validez interna (que el resultado de la investigación represente el hecho real estudiado) y de la validez externa (que el resultado de la investigación sea aplicable a otras situaciones).

Sin embargo, en la investigación cualitativa la generalización no es una condición “sine qua non”. En contraposición, como indicado, la investigación cualitativa ahonda en la interpretación de los datos: supone un estudio más profundo y detenido de los datos observados,

y tiene sus propios medios de conseguir validez, como es el empleo de la triangulación, esto es, cotejar los datos desde diferentes puntos de vista, lo cual ayuda además a profundizar en la interpretación de los mismos.

Se pueden agrupar las técnicas de recogida de datos de la investigación cualitativa en tres grandes categorías, basadas respectivamente en la observación directa, las entrevistas en profundidad y el empleo de documentos. Los instrumentos de recogida son variados, como pueden ser las parrillas de observación, o bien cuestionarios, entrevistas, diarios, entre otros.

A pesar de que la metodología cualitativa y la cuantitativa suelen contraponerse, en realidad tanto la orientación de tipo cuantitativo como la de tipo cualitativo pueden considerarse interdependientes. De esta manera, puede iniciarse un estudio cualitativo exploratorio, y posteriormente emplear métodos cuantitativos para ir ordenando lo que se va descubriendo. O, a la inversa, iniciar un estudio cuantitativo y a lo largo de su desarrollo precisar las aportaciones cualitativas que permitan una visión más profunda de la realidad objeto de estudio.

A partir de los años 70, se ha aplicado con éxito el método cualitativo a la investigación en el ámbito educativo. Ejemplo de ello son los numerosos estudios etnográficos realizados en didáctica de lenguas. Asimismo, la etnografía educativa puede conducir también a lo que Stenhouse en 1975 y según mantiene (González Monteagudo)⁸⁴ se le denomina como “investigación en la acción”.

B) El modelo genético y las prácticas educativas⁸⁵.

Entendemos por modelos genéticos a aquellos que hablan del desarrollo de las nociones, conceptos, procesos psicológicos, estructuras mentales por su modo de formación, y en este sentido, tanto la obra de Piaget como la de (Vigostki)⁸⁶, dan cuenta de modelos genéticos del desarrollo que aparecen fundando (más claramente en el caso de Piaget) modelos epistemológicos constructivistas.

⁸⁴ GONZÁLEZ MONTEAGUDO, José. *La antropología y la etnografía educativas. Aportaciones teóricas y metodológicas*. Ediciones Universidad de Salamanca. En revista Teoría educativa (Usal), Nº 8, 1996, pp. 151-173.

⁸⁵ BAQUERO, Ricardo y TERIGI, Flavia. *Constructivismo y modelos genéticos: notas para redefinir el problema de sus relaciones con el discurso y las prácticas educativas*. En Revista enfoques pedagógicos, serie internacional. Nº 12, Vol. 4 (2): Constructivismo y pedagogía, 1996. pp. 1-9.

⁸⁶ *Ibidem*, pp. 2-3.

Más allá del aplicacionismo. Los análisis críticos se han centrado principalmente en las aplicaciones de la teoría de Piaget, aunque ya empiezan a advertirse algunas formas de aplicar nociones de la teoría socio-histórica de manera inadecuada a la práctica educativa.

La muy estrecha relación entre las teorías del desarrollo y las teorías pedagógicas está dada en tanto contribuyan a la observación, la regulación y la facilitación de una secuencia particular de desarrollo que sea el punto central de la práctica pedagógica.

El uso formativo de los modelos psicológicos en educación, es frecuente en tanto que la psicología de la educación surge en el contexto de la consolidación de los sistemas de educación pública, presentando a la psicología educacional como una ciencia estratégica que otorga a los educadores la estructura de sus intervenciones.

El desarrollo deseable:

Las prácticas pedagógicas se hallan totalmente saturadas de la noción de una secuencia normalizadora del desarrollo infantil. Los modelos genéticos, inducen a formular hechos y conocimientos sobre los educandos y sus actividades que, dentro de los términos de una mirada normalizadora sobre el desarrollo infantil producen sensiblemente un deslizamiento en su uso desde una perspectiva explicativa a una prescriptiva. Los ejemplos más obvios de esta perspectiva prescriptiva son aquellos casos en los que el objetivo de la actividad pedagógica se orienta a la promoción del desarrollo definido en términos psicológicos: tal es el caso ya clásico de la definición del desarrollo operatorio como objetivo educativo.

Por su carácter explicativo, los modelos genéticos, contienen hipótesis sobre las características y mecanismos que dan cuenta de los procesos de desarrollo subjetivo, van más allá de un hipotético plano descriptivo y llevan a inducir prescripciones técnicas (intervenciones) y por otro lado prescripciones deliberadamente formativas (o formativas de hecho).

Se produce así una epistemologización del desarrollo en tanto el sujeto psicológico está prefigurado como sujeto capaz de hacer ciencia, racional y unitario. Así, se promueve la formulación de catálogos de problemas como el desafío de las formas pre-científicas (o no científicas) de pensamiento.

La psicología del desarrollo, al mismo tiempo que procura poner explicaciones acerca de los mecanismos que dan cuenta del desarrollo psicológico, colabora en la producción de tipos específicos de desarrollo subjetivo a partir de un discurso pedagógico formativo. Afirmar que la escolarización constituye una forma de gobierno del desarrollo de los sujetos, implica afirmar que las prácticas escolares producen cierto tipo de desarrollo cognitivo en los sujetos constituidos en sus prácticas.

Podemos observar diferentes efectos de los modelos psicológicos en general y genéticos en particular, a saber:

1. Progresiva invisibilización de las pedagogías: El criterio distintivo entre ambas es el grado de explicitación de sus principios constitutivos. Las pedagogías invisibles, suponen una jerarquización implícita en donde el alumno desconoce las reglas que regulan la secuencia de progresión y los criterios de evaluación que, se caracterizan por ser variables y difusos. La sofisticación del discurso y la práctica pedagógica puede devenir en una pérdida del control público sobre los actos de enseñanza.

2. Segregación de las diferencias: Los modelos genéticos no han logrado quebrar las políticas de segregación y exclusión. A través de mecanismos sutiles la mirada normalizadora deriva en una selección de elementos que el docente evaluará.

3. Búsqueda de criterios psicológicos para legitimar la práctica de la enseñanza: La práctica de los docentes se apoya en saberes profesionales que suelen estar constituidos por una mezcla no jerárquica de conocimientos de sentido común, conocimientos de la experiencia y teorías adquiridas en formación.

Como consecuencia de las relaciones que el discurso pedagógico y los docentes han establecido entre los modelos genéticos y las pedagogías progresistas, las explicaciones del desarrollo derivan en etiquetas ideológicas: conductismo vs. constructivismo como analogía del autoritarismo versus progresismo. Esta mirada ideológica se agrega a la visión naturalizada de los procesos de desarrollo, en donde la función de la enseñanza aparece como “obturante” y “facilitante” en lugar de productora del desarrollo psicológico.

La encrucijada más compleja se plantea al pretender fundamentar las pedagogías progresistas o liberadoras como necesariamente derivadas de acumulaciones psicológicas.

Paralelo entre el modelo tradicional y el aprendizaje constructivista⁸⁷.

Tradicional	Constructivista
Pedagogía es el acto intencional del maestro en enseñarle al niño lo que no sabe.	El niño aprende interactuando consigo mismo y con el mundo.
La evaluación de los niños se hace con un patrón general	La evaluación es personal y sólo depende de progresos que cada niño/a haya logrado.
Enseñanza es fundamentada en un programa lineal y rígido, igual para todos.	El maestro trabaja con una planeación general.
El maestro tiene el control de la clase y determina lo que deben hacer los niños/as. Impone.	El maestro es el tutor. Dialoga con ellos/as y juntos escogen lo que van a hacer cada día de clase.
La lengua escrita se enseña con un sistema desconocido que hay que decodificar y codificar, repitiendo frases creadas.	La lengua escrita es un medio de expresión que sólo tiene sentido para el niño/a si le permite comunicarse.

En definitiva, la metodología de trabajo de los profesionales, deberá basarse en aquellas teorías que se estimen y alcanzar estos objetivos singulares:

- El personal deberá ser competente y contar con un número suficiente de especialistas, como educadores, instructores profesionales, psicólogos, trabajadores sociales,... que deberán formar parte del personal permanente, sin excluir al personal a tiempo parcial y a los voluntarios, cuando resulte apropiado y beneficioso por el nivel de apoyo y formación que puedan prestar.
- La administración deberá seleccionar o velar por la selección (para no incurrir en competencias no propias) para la contratación del personal, en todas sus clases y categorías, por cuanto la buena marcha del centro, depende de su integridad,

⁸⁷ HERNÁNDEZ REQUENA, Stefany. *El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje*. Monográfico: *Comunicación y construcción del conocimiento en el nuevo espacio tecnológico*. En Revista de Universidad y Sociedad del conocimiento. Universitat Oberta de Catalunya. 2008.

actitud humana, capacidad y competencia profesional, para tratar con menores; así como analizar sus dotes personales para el trabajo.

- Para alcanzar los objetivos, deberán designarse profesionales con una remuneración suficiente para atraer y retener a hombres y mujeres, capaces. Deberán contemplarse estímulos, para que desempeñen sus funciones y obligaciones profesionales, en forma humanitaria, profesional, justa y eficaz, y se comporte en todo momento de manera tal, que merezca el respeto de los menores y brinden a estos un modelo y una perspectiva, positivos.
- La administración deberá proponer que se adopten, formas de organización y gestión que faciliten la comunicación entre las diferentes categorías del personal de cada centro, para intensificar la cooperación entre los diversos servicios (educativo y de seguridad); así como el personal y la administración.
- El personal deberá recibir una formación, que le permita desempeñar eficazmente sus funciones. Y deberá mantener y perfeccionar sus conocimientos y capacidad profesional, asistiendo a cursos de formación, organizados a intervalos apropiados, durante su carrera profesional.
- El responsable del centro, deberá estar debidamente cualificado para su función, por su capacidad administrativa, una formación adecuada y su experiencia en la materia, dedicando todo su tiempo a su función oficial.
- El personal, en el desempeño de sus funciones, deberá respetar y proteger la dignidad y los derechos humanos fundamentales, de todas las personas con las que se relacione profesionalmente, y en particular con los menores.

CAPÍTULO 2

I.- CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

Se hace interesante revisar el concepto de calidad, recogiendo distintas visiones del mismo, así como su evolución histórica, en paralelo con otras aportaciones a la gestión de organizaciones. El desarrollo de la calidad presenta igualmente una serie de eras o etapas, pretendiéndose a través de su descripción el conocimiento de las manifestaciones concretas que presenta la calidad, y que se plasman en diversas formas de gestión de la misma en las empresas y organizaciones. Los distintos avances producidos en los conceptos de calidad y metodologías aplicadas, son fruto de las aportaciones realizadas por muchos autores y tratadistas. Se enumeran en este capítulo los más importantes en cuanto a la investigación y desarrollo de nuevas ideas en torno a la calidad, señalando sus aportaciones de forma resumida.

1.- CONCEPTO DE CALIDAD⁸⁸. Desde un punto de vista general, se puede entender como calidad el grado de perfección de un objeto. Esta definición es muy abstracta, ya que ese grado de perfección viene determinado por comparación con otros objetos, o con un conjunto de cualidades y características que deseamos que el objeto posea. La palabra "Calidad" ha dado lugar a una larga serie de definiciones, muy diversas y significativas:

1.- Basadas en la fabricación:

"Calidad (significa) conformidad con los requisitos" (Philip B. Crosby).

"Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación". (Harold L. Gilmore).

2. Basadas en el cliente:

"Calidad es aptitud para el uso". (Janet Molzan Juran).

"Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer

⁸⁸ La Real academia Española define la calidad como: "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, peor o mejor que las restantes de su especie."

los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer". (Westinghouse).

"Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso de Mejora de la Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida". (AT & T)

"Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que sí vuelve". (Stanley Marcus).

3. Basadas en el producto:

"Las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado". (Lawrence Abbott).

"La calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado". (Keith B. Leffler).

4. Basadas en el valor:

"Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable". (Robert A. Broh).

"Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto". (Armand V. Feigenbaum).

5. Basadas en lo Trascendente:

"Calidad no es ni materia ni espíritu, sino una tercera entidad independiente de las otras dos..., aun cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien qué es". (Robert Pirsing).

"Una condición de excelencia que implica una buena calidad a diferencia de la baja calidad... Calidad es lograr o alcanzar el más alto nivel en vez de contentarse con lo chapucero o lo fraudulento". (Barbara W. Tuchman).

La norma UNE-EN-ISO 9000-1 (AENOR, 1994 a), proporciona la siguiente definición de calidad: "Conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas".

Parece por tanto que se impone el concepto de calidad como aptitud para el uso, es decir a su capacidad para satisfacer necesidades, distinguiendo que las mismas pueden estar expresadas o simplemente implícitas.

2.- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD.

Con anterioridad al Siglo XX la calidad giraba en torno a dos conceptos:

- 1) Inspección del producto por los consumidores.
- 2) El concepto de Artesanía (por el que el comprador confía en las habilidades del artesano, a través de su fama y reputación).

Cuando el comercio comienza su expansión por encima de unos límites meramente locales o comarcales, surgen nuevos conceptos y herramientas, tales como:

- Especificaciones por muestras.
- Garantías de la calidad en los contratos de ventas. Otro cambio viene provocado por el cambio de la organización de los artesanos en Gremios.

Estos establecen criterios estrictos para la elaboración de los productos a través de:

- Especificaciones para los materiales de entrada, procesos y artículos terminados.
- Auditorias de comportamiento de los miembros del gremio.
- Controles de exportación.

La Revolución Industrial produce una transformación en los gremios que desemboca en su desaparición, de tal modo que los artesanos pasan a ser operarios de las nuevas factorías, igualmente se imponen nuevos métodos, tales como:

- Especificaciones escritas para los materiales, procesos, artículos terminados y ensayos.
- Mediciones, junto con la utilización de los correspondientes instrumentos de medida y laboratorios de ensayos.

- Formas de normalización (sí bien en principio de forma incipiente y rudimentaria).

En el Siglo XX el comercio presenta un crecimiento explosivo en volumen y complejidad, tanto en productos como en servicios. Las exigencias en calidad son cada vez más rigurosas, lo que provoca la búsqueda de nuevas fórmulas que permitan controlar todos los factores de producción y de gestión de la calidad:

- 1) Ingeniería de Calidad: Aplicación de métodos estadísticos para el control de la calidad en la fabricación.
- 2) Ingeniería de Fiabilidad: Basada en la mejora de la fiabilidad de los modelos y fórmulas, diseños, y factores de seguridad, para conseguir entre otras cosas reducir los componentes de fabricación.

Las fábricas son sistemas de producción cada vez más complejos, y es en ellas donde surgen los Departamentos de Calidad, cuya actividad está centrada en la calidad en sus diferentes etapas de inspección, ensayo, ingeniería de la calidad y fiabilidad. Su actividad central estaba orientada a la separación del producto bueno del malo, lo que provocaba inconvenientes, como la idea de que la calidad era solo responsabilidad del Departamento de Calidad, o que realmente no se eliminaban las causas de los defectos (Juran, 1990: 5).

Durante la II Guerra Mundial, y debido a la masiva demanda de productos bélicos, y también de productos no bélicos, tuvieron en muchos casos que priorizarse los tiempos de entrega de los pedidos frente a la calidad de los productos. La necesidad evidente de mejorar la calidad, hace surgir nuevas herramientas como el "Control Estadístico de Calidad", y asociaciones como la "Sociedad Americana para el Control de la Calidad" (ASQC), que actualmente ha cambiado su denominación por "Sociedad Americana para la Calidad" (ASQ).

Después de la II Guerra Mundial, aparece en escena el desarrollo de la calidad japonesa. Japón se ve en la necesidad de levantar un país destrozado material y moralmente. Estudian los métodos americanos, y revolucionan la gestión de la calidad a través de las siguientes ideas:

- Liderazgo de la alta dirección en la revolución de la calidad.
- Todos los niveles se someten a la formación en calidad.
- Ritmo continuado e innovador.
- La mano de obra se integró a través de los Círculos de Calidad.

La equivocación del resto de los países fue creer que la competencia de los japoneses se basaba en los precios (pudo ser así en una primera fase) cuando en realidad se trataba que producían artículos de calidad.

En la década de los sesenta, aparecen nuevos campos de estudio y aplicación: la motivación, la comunicación, y la participación.

En los años 70, los avances tecnológicos consiguen mejoras de los procesos, sustitución de materiales, y automatización, facilitando un análisis más rápido y preciso de los productos.

A comienzos de los 80, la calidad sobrepasa el entorno propio de la fábrica convirtiéndose en un arma competitiva que abarca desde la concepción inicial del producto o servicio, hasta su posterior utilización por parte del cliente o consumidor.

La calidad ya no es un coste añadido, sino que pasa a entenderse como adición de valor al producto. (Udaondo Durán)⁸⁹ y (Gelinier)⁹⁰ han establecido un paralelismo entre el desarrollo de los métodos de gestión y la evolución de la calidad en el siglo XX, pudiéndose señalar cinco etapas diferentes:

1ª. De 1900 a 1930. Época de sistemas cerrados, racionales, jerarquizados, y no participativos. En las empresas solo interesan los problemas internos, y la necesidad de una rápida expansión de la producción, destacando en ella:

- Max Weber, sociólogo alemán elaborador del modelo de burocracia, explicando y describiendo sus orígenes. Estableció que el orden debe estar marcado por reglas expresas.
- Frederick Taylor, norteamericano. Antepuso el estudio de los métodos y tiempos al factor humano. En 1911 publica "*The Principles of Scientific Management*" que llegó a ser guía de organización de las empresas industriales.

2ª. De 1930 a 1960. Pasamos del sistema racional al sistema social, aunque este sigue siendo cerrado en cuanto a la influencia de factores externos, circunstancia propiciada por ser la demanda todavía mayor que la oferta, y no existir competidores.

89 UDAONDO DURÁN, Miguel. *Gestión de Calidad*. Ed. Díaz de Santos. Madrid, 1991. p.7.

90 GELINIER, Octave. *Ética de los negocios*. Limusa/Grupo Noriega editores. 1994, pp. 49-68.

Se produce una resistencia al Taylorismo, destacando en ello las personas siguientes:

- (Elton Mayo), sociólogo famoso por su experimento de (Hawthorne), demostró qué mejoras en las condiciones de trabajo aumentaban la productividad.
- (Chester Barnard) fue el primero que escribió sobre los valores compartidos entre dirección y trabajadores.
- (Douglas Mc. Gregor) autor de las teorías X e Y, donde describe la conducta trabajador frente a sus tareas, en relación al impacto producido por la actitud del directivo.

3ª. De 1960 a 1970. Se entra en una época de sistema abierto, motivada por el endurecimiento de la competencia y, al mismo tiempo, una vuelta al sistema racional dando un paso atrás las ideas de lo social. Diferentes aportaciones en este periodo de estudiosos de esta época tales como Chandler, Paul, Lorch, etc., establecen que son las empresas con una estructura más descentralizada y organizaciones sencillas, las que evolucionan más rápido y obtienen más rentabilidad. En este periodo se producen las primeras aportaciones hacia una dirección más participativa, a través de dos diferentes grupos: el de los sociólogos industriales (dinámica del pequeño grupo participativo) y la de los gerentes (dirección participativa por objetivos).

4ª. De 1970 a 1980. Se entra de lleno en la etapa social y abierta. Todas las empresas se encuentran condicionadas a la evolución de las variables del mercado y solo sobreviven aquellas que mejor se adaptan a los cambios. Se añade un nuevo componente, como es la incorporación de la calidad en los sistemas de gestión como medio para obtener mayor competitividad.

5ª. Desde 1980. Se produce el fenómeno de la globalización de los mercados, una escalada tecnológica, y el reconocimiento del valor del elemento humano en las empresas. Surge la dirección estratégica compartida, cuyos principios fundamentales son la contingencia, el servicio al cliente, la movilidad, la descentralización, la motivación, y el concepto del hombre total.

ETAPAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD. El desarrollo de la calidad se ha producido de forma prácticamente continua durante los

últimos cien años. Generalmente se suelen señalar cuatro etapas principales de la gestión de la calidad (James)⁹¹.

1.- Desarrollo de la calidad a través de la inspección del producto.

El desarrollo de la calidad comenzó con la inspección de los productos. En un primer momento, en las fabricas aparecen especialistas que verifican la calidad de los productos fabricados por el personal de producción, a diferencia de lo que acontecía en periodos anteriores, donde el artesano se encargaba él mismo de fabricar e ir verificando la calidad de cada fase de la producción. El aumento en la utilización de nuevas tecnologías de producción, permitió un mayor grado de estandarización de los productos fabricados, lográndose diseños que permitían el intercambio de partes, lo que a su vez contribuyó a más estandarización.

Durante la 1ª Guerra Mundial (1914-18), la necesidad de producir armamento en gran escala, con producciones de gran diversidad de componentes intercambiables, lo que provoca un aumento de las inspecciones de producto. La inspección se extiende a todas las fases de la producción, desde la inspección de recepción de las materias primas y componentes procedentes de proveedores, hasta la inspección de producto acabado, pasando por cantidad de inspecciones intermedias que trataban de asegurar que no progresara el producto malo. La estandarización creciente de productos junto con la fijación de tolerancias de fabricación, posibilita asimismo el uso creciente de calibres de verificación a fin de efectuar las inspecciones de forma rápida y eficaz. Se produce un gran desarrollo de la metrología y de la metrotecnica, estableciéndose normas de construcción y de calibración de instrumentos de medida y de calibres de verificación utilizados en las inspecciones.

Esta etapa coincide con la de dirección científica, y por tanto: El énfasis fue puesto en simplificar la tarea del inspector y se hizo obvio que la capacidad de inspección era limitada, no por las aptitudes del individuo sino por la capacidad de las herramientas utilizadas (James)⁹². Las inspecciones de producto implicaban muchas horas de verificación, lo que venía a significar unos elevados costes de evaluación, que se pusieron de manifiesto una vez que las empresas empezaron a medir y preocuparse por los costes de la calidad.

2.- Desarrollo de la calidad a través del Control de Calidad.

⁹¹ JAMES, Paul. *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Prentice Hall. Madrid. 1997, pp. 28-43.

⁹² *Ibidem*, p. 30.

Como se puso de manifiesto en la etapa anterior la inspección 100% de los productos, además de un procedimiento costoso, no garantizaba la existencia de artículos sin defectos. Efectivamente la rutina y monotonía de las verificaciones daba lugar a errores, además de alargar los ciclos de producción por el tiempo que requerían, tiempo extra de corregir errores etc. En 1924 (Walter Shewhart)⁹³, que trabajaba en los laboratorios de la “*Bell Telephone*”, desarrollo los conceptos fundamentales para el control estadístico de la calidad, mediante la aplicación de los principios y métodos de los análisis estadísticos y de probabilidad a los problemas de calidad que presentaban los procesos de fabricación. El proceso de control estadístico parte de los supuestos de variabilidad en los procesos de fabricación (variabilidad entre unidades de producto obtenidas en un mismo proceso, y variabilidad entre procesos diferentes). Se requería ahora determinar que variabilidad era aceptable y cual no (es decir fijar los límites de variación). Para llegar a esta determinación Shewart aplicó simples técnicas estadísticas como los gráficos X y R, lo cual permitió distinguir entre causas asignables de variación (la variación que no era normal), y causas no asignables de variación, con el propósito de segregar causas fortuitas y reales de variación y tomar acción sobre las mismas. Se perseguía lograr un sistema estable, en el sentido de eliminar la variación debida a causas asignables y está sujeto únicamente a la variación aleatoria, inevitable pero también limitable. El control estadístico de calidad involucra técnicas de muestreo, por tanto con un tamaño de muestra mínimo (a su vez adecuado a la metodología que se esté empleando) permite determinar y juzgar la calidad del producto. El uso de muestras para determinar la calidad, ofrece las siguientes ventajas:

- Tiempo de duración de la inspección corto.
- Coste mucho menor que en la verificación 100%.
- Permite la inspección simultánea al proceso de fabricación y en sus diferentes fases, con lo que se disminuye el desperdicio.
- Permite que se lleven a cabo de forma viable pruebas destructivas. Permite la realización de pruebas de vida.
- La experiencia ha demostrado que los resultados son plenamente satisfactorios.

93

SHEWHART, Walter A. *Father of Statistical control*. Quality Progress, 1986, pp 50-51.

Los sistemas mediante muestreo y utilización de Gráficos de Control, posibilitan además la “inspección a pie de máquina”, mediante la cual el inspector o verificador acude a la maquina (o proceso bajo inspección) cada cierto periodo de tiempo para comprobar la calidad de los productos que se obtienen. Este tipo de control en las plantas industriales donde existían verificaciones intermedias durante los procesos de fabricación han sido de aplicación universal, presentando las diferencias con las operaciones de verificación centralizadas. Los procedimientos de control estadístico de calidad recibieron un gran impulso durante la II Guerra Mundial, a través del desarrollo e implantación por parte del Departamento de Guerra de EE.UU. de las normas de muestreo militares. De las distintas versiones de la misma, las más conocidas son las “*Military Estándar 105-D. Sampling Procedure and Tables for Inspection by Attributes*”.

Verificación centralizada. Verificación a pie de máquina.

- Distribución en Planta.
- Necesidades de espacio considerables.
- Necesidad de menor espacio.
- Manejo de materiales.
- Mayor desplazamiento de muestras a verificar (Importante en el caso de gran tamaño de muestras).
- Se anula o reduce al mínimo la necesidad de desplazamientos. Demoras de tiempo.
- Demoras en el paso de una operación a otra, debido a mayor tiempo de control Puede originar “cuellos de botella” en algunas operaciones.
- Menor tiempo dedicado a control.
- Eliminación de “cuellos de botella”.
- Reprocesos y desperdicios: Posibilidad de incremento debido a detección más lenta de no-conformidades.
- Disminución y eliminación debido a la posibilidad de detección precoz de casos de no-conformidad.

Diferencias según tipo de verificación en las inspecciones por muestreo(Hansen y Ghare)⁹⁴.

Las tablas proporcionan diversos planes de muestreo en función de los tamaños de lote, tipo de muestreo (simple, doble, o múltiple), nivel de inspección (normal, rigurosa, o reducida), y nivel de calidad aceptable (AQL o Acceptable Quality Level). La imposición de estas

94 HANSEN Y GHARE. *Control de Calidad: Teoría y aplicaciones*. Ediciones Díaz Santos. Madrid, 1990.

normas en todos los contratos de aprovisionamiento con las empresas privadas, provocó su rápida expansión, con posterior difusión universal, pasando a ser aceptadas como procedimientos para regular la inspección de productos en las relaciones proveedor-cliente, y aportando asimismo conceptos y metodologías universales sobre calidad técnica.

En esta etapa podemos destacar las siguientes consideraciones:

- El concepto de calidad industrial pasa a formar parte de la cultura empresarial.
- Se institucionaliza la función de calidad dentro de las empresas industriales.
- La calidad se convierte en un objetivo más de la Dirección.
- Los procedimientos estadísticos aplicados al control de calidad, se aceptan de forma universal como metodología eficaz en el seno de la empresa industrial y del comercio internacional.
- Aparece una estructura profesionalizada de expertos en control de calidad.

3.- Desarrollo de la calidad a través del Aseguramiento de la Calidad.

El desarrollo del comercio internacional y una creciente competencia de los productos, hizo que tomaran importancia capital los aspectos económicos de la calidad. Las empresas empezaron a medir adecuadamente sus costes de calidad y los problemas derivados de rechazos por parte de los clientes. La dirección de la empresa se vio necesitada de un sistema que diera confianza sobre el cumplimiento de los requisitos de calidad de los bienes y servicios producidos, y de los productos adquiridos a proveedores, dando así lugar a los sistemas de aseguramiento de la calidad. La norma UNE-EN-ISO 9000-1 (AENOR, 1994a: 25), afirma que el aseguramiento de la calidad es el “conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de la calidad y demostrables si es necesario para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá requisitos para la calidad”. Del mismo modo nos define sistema de la calidad como “Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad” (AENOR, 1994 a: 24). El sistema de aseguramiento de calidad es en realidad un sistema documentado de gestión que sirva en todo momento de referente, y permita un adecuado registro y trazabilidad de los documentos necesarios. El aseguramiento de la calidad también integrará los requisitos que reflejan las necesidades de quienes utilizarán el producto o servicio.

Se trata de una evaluación permanente de los factores que afectan a la calidad. El aseguramiento de la calidad es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicarán que el producto ha sido fabricado según las especificaciones y que cualquier error ha sido detectado y borrado del sistema. (James)⁹⁵.

Existen modelos de aseguramiento de la calidad normalizados, y de aceptación generalizada, como es el caso del conjunto de normas de la serie ISO-9000, que proporcionan la posibilidad de adoptar un determinado modelo de aseguramiento y certificar el mismo ante un organismo reconocido. En España las normas ISO de la serie 9000, están adaptadas como Normas UNE-EN-ISO 9000.

4.- Desarrollo de la calidad a través de la Gestión de Calidad Total.

La Gestión de Calidad Total, se puede describir como una filosofía de dirección encaminada a la mejora continua en todos los procesos y productos, y con la participación activa de toda la organización. La gestión de calidad total supone un cambio profundo en la cultura de la empresa, y pone el énfasis en las personas, a diferencia de otras etapas o eras del desarrollo de la calidad.

Las causas del cambio hacia la gestión de la calidad total podemos situarlas en los siguientes factores:

- Competencia creciente en los mercados debidos a la globalización de la economía.
- Incremento de las exigencias de los consumidores (a nivel individual y como fenómeno colectivo derivado del asociacionismo).
- Evolución rápida y constante de la tecnología.
- Mayor complejidad de los productos.
- Recursos humanos más preparados.

El núcleo del presente trabajo gira en torno a la Gestión de Calidad Total, siendo objeto de desarrollo en capítulos posteriores, no obstante se describen de forma resumida a continuación los elementos que básicamente conforman su filosofía:

95 JAMES, Paul. *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Prentice Hall. Madrid. 1997, cit., p. 38.

Orientación al cliente.- Los clientes son la razón de ser de la empresa, y sin la presencia y fidelidad de los mismos, se está abocado a la salida del negocio.

Participación activa del personal.- El personal debería tener la habilidad y la posibilidad de proponer y realizar cambios en los procesos y proponer soluciones a los problemas. Para motivar al personal se requiere el darle la posibilidad de compartir planes y objetivos, y formarlo para que mejore sus conocimientos y habilidades.

Toma de decisiones basada en hechos.- En muchas ocasiones, las decisiones tomadas en las organizaciones están basadas en intuiciones y no en hechos. En la mayoría de las ocasiones, dichas intuiciones podrán causar múltiples problemas. Para mejorar la toma de decisiones basada en hechos es posible medir los resultados con herramientas de calidad que indiquen el grado de cumplimiento.

Mejora de procesos permanente.- Los procesos constituyen el corazón de la organización y de las funciones de una empresa. Es necesario aplicar una metodología de mejora continua a los procesos de forma que se proporcionen respuestas eficientes a los requerimientos de calidad de los clientes.

Crosby desarrollo lo que denomina cinco absolutos de la calidad. Estos son los siguientes (James)⁹⁶:

- 1.- Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que, una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
- 2.- No existe otra cosa como un problema de calidad.
- 3.- No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo a la primera.
- 4.- La única medida de actuación es el coste de la calidad.
- 5.- La única actuación estándar es la de cero defectos.

El Plan de Calidad de los 14 pasos de (Crosby)⁹⁷, es un plan de aplicación para la mejora de la calidad.

Los catorce puntos o pasos, son los siguientes:

- 1.- Compromiso de la Dirección.
- 2.- Equipo de Mejora de la Calidad con representantes de todos los departamentos.

⁹⁶ *Ibidem*, p. 53.

⁹⁷ CROSBY, P.B. *La Calidad no cuesta. El Arte de cerciorarse de la calidad*. Ed. CECSA, Décima primera reimpresión, México, 1998.

- 3.- Establecer un sistema de medición de la calidad.
- 4.- Evaluar los costes de la calidad.
- 5.- Establecer conciencia de la calidad en el personal.
- 6.- Promover acciones correctoras.
- 7.- Establecimiento de un comité “ad hoc” para el Programa Cero Defectos.
- 8.- Formación y adiestramiento.
- 9.- Celebración de un “Día Cero Defectos”.
- 10.- Establecimiento de objetivos y metas.
- 11.- Eliminación de las causas de error.
- 12.- Establecer Reconocimiento.
- 13.- Reuniones periódicas de los consejos de calidad.
- 14.- Repetirlo todo de nuevo.

Los postulados de calidad de Crosby se pueden sintetizar como “conformidad con las especificaciones” y “la calidad es gratis” (él lo define como “*quality is free*” en el sentido que la calidad es rentable y se paga a si misma).

La aportación de (Deming)⁹⁸ a la calidad es el reconocido, “Método Deming”, sus “Catorce Puntos” y las “Siete Enfermedades Mortales”. Sus enseñanzas fueron asimiladas en Japón por las empresas de aquel país, que las desarrollaron e innovaron ampliamente. Ahora no insistiré sobre el contenido de “Los Catorce Puntos”, pero sí recogeré a continuación la formulación de las siete enfermedades mortales:

- 1.- Falta de constancia en el propósito.
- 2.- Énfasis en las utilidades a corto plazo.
- 3.- Evaluación según el desempeño, calificación de méritos o revisión anual del desempeño.
- 4.- Movilidad de la alta dirección.
- 5.- Dirigir la empresa basándose únicamente en cifras visibles.
- 6.- Gastos excesivos de la atención médica de los empleados, lo cual aumenta los costes finales de bienes y servicios.
- 7.- Costes excesivos de garantía por reclamaciones legales.

Se comprueba que Feigenbaum creador del concepto “Control Total de Calidad”, define la calidad “no como lo mejor, sino como lo mejor

⁹⁸ DEMING, W.Edwards. *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos, Madrid. 1989

que puede obtener el cliente por el precio de venta” según mantiene (Gutiérrez)⁹⁹

Afirma que el “control” es una herramienta que nos permitirá:

- Establecer normas de calidad.
 - Evaluar la conformidad con esas normas.
 - Actuar ante las diferencias.
 - Planificar las mejoras.

Para Feigenbaum el control de calidad debe estar presente en todas las fases del proceso, desde el diseño a la venta, para que sea eficaz.

(Ishikawa)¹⁰⁰ Trabajó sobre el concepto de calidad total adaptándolo a la mentalidad japonesa. Desarrolló las siete herramientas de la calidad.

(Juran)¹⁰¹ Para Juran la calidad no ocurre por accidente sino que debe ser planificada. La aportación más importante de Juran es su “Trilogía de la Calidad”. En ella se establece un paralelismo entre la gestión financiera en sus fases de Planificación, Control y Mejora, con la gestión de calidad (Juran)¹⁰². Las fases citadas tienen el siguiente contenido:

A) Planificación de la Calidad. Es la actividad que permitirá: Determinar las necesidades de los clientes.

Desarrollar los productos y servicios que satisfagan esas necesidades, mediante la implantación de procesos óptimos de producción.

B) Control de la Calidad. Es un proceso que consta de tres pasos: Evaluación del comportamiento real de la calidad.

Comparación de los resultados con objetivos.

Acciones correctoras, si es necesario.

C) Mejora de la Calidad. Constituye la última fase de la trilogía, y consta de cuatro pasos:

Establecimiento de una infraestructura de la calidad.

Creación de Proyectos de Mejora.

99 GUTIERREZ, Mario. *Administrar para la Calidad. Conceptos administrativos del Control Total de Calidad*. En Limusa Noriega Editores, México, 2004. pp. 21-40.

100 ISHIKAWA, Kaoru. *Prácticas de los círculos de control de calidad*. En Revista Price Waterhouse. Madrid. 1989.

101 JURAN, Joseph. *Juran y el liderazgo para la Calidad. Un Manual para Directivos*. Díaz de Santos. Madrid. 1990. p. 24

102 *Ibidem*, pp. 77-139.

Equipos de personas para estos proyectos.
Proporcionar los recursos, la motivación, y la formación para llevar los proyectos a buen fin.

La preocupación principal de Juran, gira en torno a la mejora de la calidad.

(Shigeo Shingo)¹⁰³. Sus aportaciones más importantes son la mejora de tiempos de preparación y el concepto “Poka-Yoke” (cuyo significado literal es “a prueba de errores”). Este autor se centra más en la producción que en la dirección, su idea básica (Saenz)¹⁰⁴ es parar los procesos en el momento de detección de un defecto, para definir su causa y poder corregirlo. La diferencia con el Cero Defectos de Crosby es que, el primero hace más énfasis en un buen hacer de la ingeniería y la investigación de los procesos que en el énfasis a la exhortación y eslóganes asociados a las campañas de calidad americanas.

En este mismo sentido la principal contribución del autor Taguchi se refiere a la eficacia de la calidad de diseño, según precisa (James)¹⁰⁵. Su contribución implica la combinación de métodos de ingeniería y estadísticos, a fin de lograr rápidas mejoras en coste y calidad optimizando el diseño de productos y procesos, a través de incorporar la dimensión de coste y el concepto de “robustez” como insensibilidad a variaciones por “ruidos”. Su contribución la podemos agrupar en los siguientes apartados:

- Una dimensión importante de la calidad de un producto es la pérdida total generada a la sociedad (desarrolló la función de pérdida).
- En una economía competitiva, la mejora continua de la calidad y la reducción de costes son necesarios para la supervivencia.
- Un programa de mejora continua de la calidad incluye la reducción incesante de las variaciones de las características del producto con respecto al objetivo.
- La pérdida del consumidor, debida a la variación del comportamiento de un producto es, con frecuencia, aproximadamente proporcional al cuadrado de la desviación de la característica de su objetivo (función pérdida de Taguchi)¹⁰⁶.

103 SHIGEO SHINGO. *Una revolución en la producción: el sistema SMED*.- TGP. Madrid. 1993.

104 SAENZ, M.T. *Shigeo Shingo: A prueba de errores*. En Revista Capital Humano, número 34, 1991. pp. 58-60.

105 JAMES, Paul. *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Prentice Hall. Madrid. 1997., cit., p. 57.

106 TAGUCHI, Genichi y CLAUSING, Don. *La calidad en el diseño del producto es la que manda*. En Revista Harvard-Deusto Business Review, Nº 43, 3º trimestre. 1990. pp. 27-40.

- La calidad y el coste final de un producto fabricado son determinados, en gran medida, por el diseño del producto, y de su proceso de fabricación.
- La variación en el comportamiento de un producto o proceso se puede reducir aprovechando los efectos no lineales de los parámetros de las características.
- La planificación y ejecución de experimentos estadísticos se emplea para identificar los valores óptimos de parámetros en productos y procesos que permiten reducir la variabilidad.

Concretando:

1.- Insistir en el hecho de que existen múltiples y diferentes intentos de definición del concepto de calidad. Cuando el concepto se intenta circunscribir al ámbito de la calidad de bienes y servicios, el énfasis se pone en la aptitud para satisfacer necesidades, aptitud para el uso no solo en relación a requisitos establecidos ya que también se pretende ampliar el contenido a requisitos implícitos. Así la Norma UNE-EN-ISO 9000-1 (AENOR, 1994a), define la calidad como "conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

2.- Observar como la calidad ha experimentado una sensible evolución a lo largo de este siglo, en especial desde el final de la 2ª Guerra Mundial. El uso generalizado de herramientas estadísticas, proporciona la posibilidad de controlar la producción en serie de manera que se minimicen los problemas de ensamble de las distintas partes que componen los productos. De igual forma, su aplicación al control de lotes de productos objeto de transferencia suministradores-clientes, proporciona una mayor seguridad en las crecientes transacciones comerciales, tanto a nivel de mercados internos como de mercados exteriores. Con la llegada de una mayor presión de la oferta (ya que la demanda no crece al mismo ritmo que en épocas anteriores) y el fenómeno de la globalización de los mercados, con una competencia creciente, la calidad toma una dimensión estratégica para las empresas.

3.- Señalar como la evolución de la calidad de puede encuadrar en cuatro etapas perfectamente diferenciadas:

- La Inspección de Productos, vigente en épocas de desarrollo de la estandarización y normalización, y en las que la calidad está enfocada claramente al producto.

- El Control de Calidad, que da respuesta a los problemas detectados en los procesos de fabricación mediante la aplicación de los principios y métodos de los análisis estadísticos y de probabilidad. En esta etapa se considera la calidad orientada al proceso.
- La importancia de los aspectos económicos de la calidad, está en el origen del Aseguramiento de la Calidad, ya que la dirección de la empresa se vio necesitada de un sistema que diera confianza sobre el cumplimiento de los requisitos. De esta forma se instituyeron modelos de Sistemas de Aseguramiento de la Calidad normalizados (familia de Normas de la serie ISO 9000). La calidad en esta etapa está, efectivamente, orientada al sistema.
- Actualmente asistimos al desarrollo de la calidad a través de la Gestión de Calidad Total, que pretende un cambio profundo en la cultura de la empresa, y pone el énfasis en las personas. La calidad, como hemos referido anteriormente, toma un indudable valor estratégico, y a través de la mejora continua lograda con la participación activa de todos, busca la excelencia de la empresa u organización en el marco de un objetivo más amplio de calidad al servicio de la sociedad.

4.- Entre las técnicas para adaptar procesos individuales o grupos relacionados de ellos a las necesidades cambiantes de la empresa destacan por su uso extendido, con bastante éxito, el Método sistemático de mejora para cambios graduales y la Reingeniería¹⁰⁷, cuando la situación requiere un salto drástico o una orientación completamente nueva.

5.- Todo este devenir de la calidad ha sido posible, entre otras cosas, por las aportaciones de los autores y profesionales de la calidad, que han proporcionado nuevos "materiales" para la construcción de este universo.

II.- LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN.

El reto de afrontar una investigación para hacer propuestas tipo de colaboración, para la estructura y diseño de un Plan de gestión y aseguramiento de la Calidad, en el desarrollo de la ejecución de una medida judicial en medio abierto; y de la seguridad y vigilancia para

¹⁰⁷ ZARATIEGUI, J. R. *La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa*. En Revista Economía Industrial, Nº 330. 1999, pp. 81-88

convivencia, por parte de la entidad pública de manera directa o a través de entidades colaboradoras o empresas de seguridad y vigilancia acreditadas, me lleva a precisar sobre la calidad en la atención mediante unos contenidos diferentes y alternativos, a los que suelen contemplarse generalmente cuando de calidad se trata.

Contenidos alternativos que planteo por el estudio profesional de intervención bio-psico-jurídico-social-estratégica¹⁰⁸ que se ha desarrollado y se desarrolla, con el objeto de prestar una visión desde una perspectiva que elude reproducir esquemas y sistemas de gestión de calidad no válidos para esta atención especializada, si no se identifican y diferencian las dimensiones que adquiere la intervención realizada como oferta social.

Esta diferenciación de dimensiones de la calidad es la siguiente:

- Calidad como servicio básico obligado, según se aluda a los resultados o a los procesos, diferenciando el tipo de esos procesos de producción de servicios a los que se refiere: esenciales y de gestión.
- Calidad como servicio público de oferta social, según idénticas categorías que los anteriores, y que además responde a una opción metodológica que se fundamente en la observación y constatación de la ausencia en los contenidos “clásicos”, algo esencial y presente en cualquiera de los actuales sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad: la identificación y especificación de lo que es calidad para el producto o servicio producido, para posteriormente aplicar los diferentes sistemas de gestión de la misma. De ahí que me planteo de entrada, reflexionar en profundidad, las respuestas que se han dado, desde la atención ofrecida desde cualquier servicio social a la pregunta, ¿qué entendemos por bueno en la producción de servicios sociales, según se trate de los resultados o de los procesos para lograr esos resultados?

Estoy en el convencimiento de que para hablar de calidad en política social, en general y en particular de la gestión de la calidad de la atención especializada en la ejecución de medidas judiciales en menores, se ha de diferenciar:

108 GIL VALENZUELA, Cristóbal. *Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad*. En Revista de Trabajo Social y Acción Social (Colegio profesional de Trabajo Social), Nº 48, Málaga, 2010, pp. 9-30.

1.- EL SERVICIO COMO SERVICIO SOCIAL PÚBLICO EN SÍ Y EL SERVICIO COMO OFERTA SOCIAL.

Es decir, si nos referimos a éste como un servicio social público más que gestiona la administración o a este, como un servicio productor de bienes relacionales con el entorno del que viene y al que debe volver el beneficiario de ese servicio. En nuestro caso, el menor ejecutor de una medida judicial concreta.

El conocimiento teórico y práctico del que dispongo, de los sistemas de gestión de la calidad en general y en particular en el sector de los servicios sociales públicos o privados, me lleva al convencimiento de que no se trata de lo mismo cuando de la calidad de los resultados o de la calidad de los procesos, ello si se refiere a los servicios sociales en su condición de servicio por derecho (la calidad es la de los bienes relacionales que se han de producir, integrados con las prestaciones para lograr la autonomía de las personas, a las que se les presta) dimensión ésta específica de los servicios dados que han sido gestionados de forma monopolista por las entidades públicas como únicos responsables. O a calidad de los servicios sociales de atención especializada en su condición de oferta social (la calidad es la actuación administrativa y técnica, que conllevará gestionar directa o indirectamente servicios públicos y que podrá ser acreditada, esa gestión, por agentes externos a la administración). Y a la que debemos aspirar en una Administración que propone la concertación y la pseudo privatización.

También habrá que diferenciar:

2.- LOS TIPOS DE PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS RESOCIALIZADORES Y EDUCATIVOS ESENCIALES Y DE GESTIÓN.

Para poder optar por la gestión por procesos se requiere que diferenciamos: Calidad en los procesos esenciales de producción de servicios sociales (acción directa con los usuarios, la esencia es la comunicación interpersonal), o calidad en los procesos de gestión de producción de servicios como oferta social (son los que orientan la acción de la organización y los que sirven para apoyar a los otros procesos en su mejora continua).

Un proceso (Garau y Fantova)¹⁰⁹ es “un conjunto de interacciones humanas y materiales que tienen un inicio y un final, claramente identificables. Es una transformación, que pretende conseguir al final, un producto que añade valor para el menor, la familia, la sociedad, con respecto a la situación de partida”.

Esta definición me lleva a la necesidad de identificar lo que denomino como “la calidad pretendida”, para abordar de lleno lo que me interesa de cara a la reflexión de lo que existe sobre la calidad en un servicio social especializado; así como los procesos para su desarrollo posterior: el Plan de Calidad, que propondré como resultado.

Según la terminología más utilizada en el mundo de la Gestión de la Calidad, aplicada a los servicios sociales, y siguiendo a (Garau y Fantova)¹¹⁰, “podremos agrupar los procesos en los tres tipos principales que se identifican y caracterizan”:

- “Procesos esenciales. Procesos estratégicos. Procesos de apoyo.
- Procesos Operativos Clave.
- Procesos de Gestión (básicos de Gestión, de gestión de recursos y avanzados de gestión)”¹¹¹.

A partir de la adopción de esta tipología de procesos, para guiar el abordaje del concepto de gestión por procesos, podremos convenir que no sería adecuado por su escasa precisión, hablar de la gestión de la calidad en servicios sociales especializados, sin diferenciar con claridad a qué tipo de procesos me refiero. También habré de concretar qué suponen las buenas prácticas en los servicios realizados.

En primer lugar, a la vista de los conceptos clave, vinculados al término de Calidad se pone de relieve, la necesidad de posicionarme e identificar qué se entiende por bueno en la producción de servicios sociales especializados. Apuntar a este respecto que se ha recurrido

109 GARAU, Jaume y FANTOVA, Fernando. *Gestión de la calidad en la acción voluntaria*. En Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad, Nº. 51-53, 2002, pp. 17-22.

110 GARAU, Jaume y FANTOVA, Fernando. *Mejora de métodos en servicios sociales (notas)*. Seminario de Intervención y Políticas Sociales. Reunión plenaria del grupo de estudio sobre situación de los servicios sociales y propuestas de futuro. 2005. pp. 1-6.

111 *Ibidem*, pp. 1-6.

a definir, de forma secuenciada, lo que éstos son planteando preguntas y desarrollando respuestas.

En segundo lugar apuntar, a propósito de los modelos de gestión de la calidad que he identificado el hecho de que algunos de los modelos se han diseñado para que puedan utilizarse en todos los ámbitos del sector público, destacando en este sentido, que es la gestión por procesos, particularmente cuando debe venir acompañada de certificación bajo normativa ISO 9000, una de las propuestas o visiones de la gestión de calidad que más incidencia ha tenido hasta ahora (prueba de ello es la disponibilidad de diversas guías editadas por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para orientar su aplicación en las entidades públicas locales en concreto y en consecuencia en la atención primaria del sistema de servicios sociales aunque no esté en absoluto generalizada). Y mucho menos en lo que al desarrollo de la ejecución de medidas judiciales para menores se refiere.

La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 30/1992, de 26 de noviembre (BOE de 27 de noviembre) establece el compromiso de garantizar la calidad y transparencia de la administración, así como de ponerlas al servicio del ciudadano. Las cartas de servicio¹¹² son uno de los instrumentos que más se ha generalizado en aplicación de los referidos. Estas cartas de servicios se conciben para permitir a los ciudadanos estar en condiciones de conocer, por anticipado, qué clases de servicios pueden esperar y demandar y cuáles son los compromisos de calidad del servicio a prestar.

Nos encontramos, tal y como expresa (María Luisa Blanco Roca)¹¹³, ante el tránsito de un “modelo de administración pública que responde al estado liberal de derecho, (para garantizar la seguridad jurídica, criticando una cultura organizativa donde predominan conceptos de autoridad, racionalidad instrumental, y rígida división de tareas), a un nuevo modelo de administración pública fundamentado en el estado social de derecho, que se organiza integrando unidades de control y unidades de servicio”, y cuya cultura organizativa se basa

112 El artículo Tercero de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

113 BLANCO ROCA, María Luisa, citando lo expresado por ANTONIO RAMIRO en: *Desarrollo socioafectivo y trabajo social: el proyecto Gips como estrategia psicopedagógica y social*. Memoria realizada bajo la dirección de la doctora D^a María Dolores García Hernández, profesora titular de Psicología Educativa de la Universidad de La Laguna, que se presenta para la obtención del grado de doctora en Psicología por María Luisa Blanco Roca. La Laguna, 2004.

en integrar la autoridad a la negociación, al intercambio y a la deliberación, desde una cultura enfocada a la resolución de problemas, desde procesos de calidad, orientados tanto a la evaluación de los resultados como de los procedimientos.

No podemos obviar, los cambios que se podrán desarrollar en cuanto a calidad, cuando se aplique la Ley 19/2003, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno¹¹⁴.

Creo conveniente detenerme a continuación, en el análisis de una de las estrategias para la gestión de la calidad presente en el modelo referido, afrontando la clarificación de algunos de los conceptos vinculados a la gestión por procesos.

Según se indica en la norma ISO 9000:2000 (uno de los modelos más extendidos entre las administraciones públicas), como he reseñado anteriormente, la forma más certera de obtener en una organización los resultados que buscamos, es por medio del trabajo por procesos.

Destacar, en este sentido, siguiendo a (Luís A. Barriga Martín)¹¹⁵, que “no se puede entender lo que significa la calidad, sin entrar a comprender el significado de proceso”, dado que se parte de la convicción de que: “La calidad en el proceso de la producción del servicio, es lo que determina la calidad del producto”¹¹⁶.

En ese proceso de la producción del servicio, se deben hacer referencia a unos criterios de actuación que serán considerados como óptimos para que la intervención de esos servicios, guiada por un compromiso con la justicia social y con la transformación personal y social, logre como resultados:

- La introducción de cambios y mejoras tendentes al bienestar de una sociedad.
- La autonomía personal de los individuos (en nuestro caso, los menores), grupos o instituciones con las que se interviene.

114 BOE Núm. 295, de 10 de diciembre de 2013, pp. 97922-97952.

115 BARRIGA MARTÍN, Luis Alberto. *Calidad en los servicios sociales – reflexiones sobre la calidez*. En CALIDAD I, Revista de trabajo social servicios sociales y política social Nº 49. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Madrid, 2000.

116 NAVARRO, José Luis. *Gestión de la calidad en los Ayuntamientos, Guía práctica para la implantación de la Norma ISO 9001:2000 en un ayuntamiento*. Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), España, 2003. Pautas para la aplicación de las normas ISO 9000 en las corporaciones locales. 2003. pp. 1-87.

- La satisfacción de las necesidades humanas.
- Ser la manera de hacer bien las intervenciones sociales especializadas (ejecución de medidas judiciales) y, en materia de seguridad y protección, desde cualquier óptica.

En relación a este último resultado a alcanzar, sobre seguridad y protección, ahondaré en este momento, diciendo que en cuanto a la Seguridad Privada en centros de menores se refiere, una de las nuevas tareas asumidas por esta seguridad actualmente es la prestación de servicios en los CIEMI-CIMDI¹¹⁷. Dichos servicios cuentan con una serie de particularidades que los hacen especialmente delicados a la hora de desarrollar una operativa de servicio adecuada al ámbito jurídico, en el que se moverán los Vigilantes de Seguridad (en adelante V.S.) y que estará a caballo principalmente, entre la legislación de Seguridad Privada y la LORPM así como de su Reglamento y normativas internas de funcionamiento de los CIEMI.

Cabe distinguir primeramente la diferenciación entre los distintos tipos de Centros que contempla la llamada, de manera coloquial, “Ley del Menor”, y que aun cuando en todos ellos se encuentran menores infractores no son susceptibles de un procedimiento operativo estándar debiendo adecuarse los niveles de seguridad al tipo de internos de cada CIEMI.

La problemática a la hora de desarrollar una operativa de seguridad viene dada por varios factores que se combinan entre sí, a saber:

A) Por una parte están los distintos CIEMI en los que se encuentran menores en régimen de internamiento cerrado, semiabierto o abierto, los cuales en ocasiones se encuentran agrupados en un mismo centro.

B) Por otro lado está la diferente gestión de los CIEMI, que pueden ser totalmente dependientes del departamento responsable dentro de la entidad pública en cuestión, o bien pueden ser centros privados concertados bajo la supervisión de la misma.

Referente a la primera cuestión, tanto un centro de internamiento en régimen cerrado como uno que combine dos o los tres tratamientos, deben manejarse en cuanto a su seguridad como cualquier “centro

117

Centros de Internamiento Educativo para Menores Infractores, o Disociados.

penitenciario” (con las salvedades marcadas por la protección legal de que deben ser objeto los menores de acuerdo con la legislación vigente). Sin embargo en un centro de régimen abierto (Grupo de Convivencia), los niveles de seguridad disminuyen hasta limitarse al control de sustancias prohibidas, prevención y control de incidentes y hurtos, etc. Evidentemente la prevención de fugas no tiene la misma consideración en un centro en el que los internos gozan de salidas periódicas.

En cuanto a la segunda de las posibilidades, existe una diferencia sustancial entre un centro totalmente dependiente de un departamento responsable dentro de la entidad pública y otro de carácter privado concertado. En el primero de ellos se deben cuidar al máximo los formalismos legales y la contratación del personal laboral que tiene que trabajar directamente con los menores (educadores, maestros, psicólogos, tutores, etc.) En algunos de los centros privados la selección del personal se hace en ocasiones en función de las solicitudes de que se disponga para cubrir determinado puesto, sin que en ocasiones se requiera la titulación adecuada para la contratación. Basta con revisar las notas de prensa de los últimos años en las que nos encontramos con curiosidades como un anuncio de empleo de un centro en el que solicitaban personal para trabajar en el puesto de educador con el requisito de tener un físico fuerte. Ó, el de las detenciones de algunos responsables y empleados por hechos constitutivos supuestamente de delito.

En cuanto al trabajo de los profesionales de seguridad, también se observan diferencias en ocasiones sustanciales si tienen que prestar servicio en un centro privado o en uno dependiente del departamento responsable dentro de la entidad pública. Las diferencias vienen dadas principalmente por la observación de la normativa legal aplicable al funcionamiento de los centros y a la aplicación de medidas de seguridad y régimen sancionador, dentro también del marco legal.

Por otro lado es frecuente, que tanto en centros de una u otra tutela, se utilice al personal de seguridad para funciones que son competencia de los trabajadores del centro (personal educativo y cuidadores principalmente) interpretando a su parecer la Ley y Reglamento del menor al mismo tiempo que se infringen determinados artículos de la Ley y Reglamento de Seguridad Privada. Sobre este tema se ha pronunciado la Unidad Central de Seguridad Privada en un informe de Abril de 2005 y otros, a solicitud de los

profesionales de seguridad del Centro Educativo L'Alzina – Barcelona, (por medio del Sindicat Independent Professional de Vigilancia i Serveis de Catalunya) como ejemplo, a quienes se les había retirado su defensa reglamentaria por una interpretación errónea del Real Decreto 1774/2004, que regula entre otras cosas el funcionamiento de los centros de menores. En dicho Informe, la secretaría no solo analiza la cuestión de la obligación por parte de los V.S., de portar su defensa reglamentaria, sino que profundiza en el análisis del Reglamento y de las funciones que consecuentemente deben realizar los V.S. sin incurrir en faltas sancionables por la legislación de Seguridad Privada.

Otra particularidad del trabajo en los CIEMI es el estricto control a que se ven sometidos todos los profesionales que trabajan en ellos, para evitar principalmente actuaciones que vulneren la integridad o los derechos del menor infractor, bien sea por concienciación de los responsables en cuanto a su labor educativa y resocializadora, o bien para evitar denuncias de los menores y sus representantes legales. Hay que pensar que algo que nos puede parecer normal, como es el que durante una intervención se lesione a un individuo, aun cuando sea en defensa propia, el hecho de que esté interno en un centro y por tanto bajo la tutela de la administración se puede convertir en una falta grave especialmente en caso de menores, por lo que dicha intervención es analizada con todo detalle tanto por los responsables del centro como por los inspectores instructores de asuntos disciplinarios, pudiendo ser el mismo centro quien interponga la correspondiente denuncia al Juez sobre la supuesta vulneración de los derechos del menor, por parte de los profesionales actuantes.

Como norma en los centros dependientes de la administración, el personal de seguridad privada se ve sometido al Régimen Interno de cada Centro como si de un trabajador propio se tratara, lo que no ocurre en la inmensa mayoría de los servicios. Esto quiere decir que si bien no pueden ser sancionados directamente por la administración en cuanto a suspensión de empleo y sueldo u otras sanciones análogas, si es ésta quien investiga los hechos y propone a la empresa correspondiente las medidas a adoptar con el profesional (separación del servicio, cambios de puesto, etc.) o como antes mencioné la denuncia directa por la vía penal.

Por otro lado, también suelen gozar de cierta protección de carácter jurídico a efectos penales cuando son objeto de agresiones, como si de agentes de la autoridad se tratara (se les suele equiparar al resto

de profesionales del centro) aunque este aspecto más bien depende del Juez en cuestión, ya que no existe una normativa legal específica.

De lo que no cabe duda, a mi entender, es de que cuando una empresa asume el hacerse cargo de la seguridad y protección de un centro de estas características, debe estar bien asesorada en cuanto la legislación relativa al menor y a las funciones que sus vigilantes pueden desempeñar dentro de sus instalaciones y en relación con la custodia y actuaciones con los internos.

Ello incluye el dotar al personal educativo y de seguridad y protección de la formación adecuada para realizar tal labor sin incurrir en faltas o responsabilidades penales. En este aspecto me reafirmo en lo expuesto de que, la calidad en el proceso de la producción del servicio es lo que determina la calidad del producto, en este caso la seguridad y protección de los menores, el personal educativo y los propios vigilantes de seguridad y por ende el propio centro.

3.- OTRAS EXPRESIONES SOBRE LA CALIDAD: ¹¹⁸

➤ LA CALIDAD DE UN SERVICIO.

Termino calidad no solo lo empleamos sujeto a una definición, sino que aparece asociado a vocablos o expresiones que tienen un significado concreto cuando aparecen como tales.

Es el conjunto de propiedades o características inherentes que tiene un servicio para satisfacer en mayor o menor grado a un ciudadano cuando este lo requiere.

Son las directrices y orientación respecto de la calidad de un Ente Público, expresados formalmente por el equipo de gobierno o por la persona competente.

➤ ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

Son todas las acciones preestablecidas y sistemáticas necesarias para que un determinado servicio o producto ofrezcan la confianza necesaria de cumplimiento y satisfacción de las exigencias de la calidad.

118

ABADI, Miguel. La calidad del servicio. Facultad de Ciencias económicas. Universidad de Buenos Aires. 2004, pp. 3-55.

Es un conjunto de medidas que se toman en una organización relativas a su estructura, objetivos, establecimiento de un sistema de responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad (tomado de ISO 8402: 94).

➤ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (S.G.C.)

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Definición de Calidad (según la norma ISO 9000:2000)

➤ INDICADORES DE CALIDAD¹¹⁹

Son las características de la calidad que una Entidad Pública o privada, puede medir sin la participación directa del cliente/beneficiario y que están destinadas a medir su satisfacción respecto de los servicios prestados.

“Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial. Los indicadores de calidad, idealmente pocos aunque representativos de las áreas prioritarias o que requieren supervisión constante de la gestión, deben ser:

- Realistas: relacionados con las “dimensiones” significativas de la calidad del proceso, producto o servicio
- Efectistas: que se centren en el verdadero impacto de la calidad
- Visibles: en forma de gráficos de fácil interpretación, accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas
- Sensibles a las variaciones del parámetro que se está midiendo
- Económicos: sencillos de calcular y gestionar.”

➤ POLÍTICA DE CALIDAD.

“Propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, superior o inferior a las de su especie.” Diccionario (Real Academia de la lengua Española).

III.- LA CALIDAD COMO OFERTA SOCIAL, ATENDIENDO A LA CONDICIÓN DE SERVICIO PÚBLICO, DENTRO DE LAS POLÍTICAS SOCIALES ESTABLECIDAS. POLITICA DE CALIDAD.

¹¹⁹ Manual Guía para la Definición e Implantación de un Sistema de Indicadores de Calidad. 2002, p.4. Extraído de: http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaIndicadoresdeCalidad

Siguiendo la opción metodológica por mí planteada, diferenciando primero, las dimensiones de la calidad para a posteriori, identificar los atributos que son específicos a cada una de las dimensiones y los que son comunes o de carácter integrador a más de una de esas dimensiones, debería dar respuestas, ante las dudas siguientes:

- ¿Qué es calidad, atendiendo a su condición de servicio público?
- ¿Qué es calidad en los procesos esenciales de un servicio social?
- ¿Qué es calidad de los procesos esenciales, atendiendo a los resultados?
- ¿Qué es calidad de los procesos esenciales, atendiendo a los procesos?
- ¿Qué es calidad en los procesos de gestión de un servicio social, como oferta social?
- ¿Qué es calidad de los procesos de gestión, atendiendo a los resultados?
- ¿Qué es calidad de los procesos de gestión, atendiendo a los procesos?
- ¿Qué es calidad, atendiendo a su condición de servicio social?
- ¿Qué es calidad en los procesos esenciales de cualquier servicio social?
- ¿Qué es calidad en los procesos de gestión de servicios sociales?

Pero la investigación realizada, me lleva a responder a estas dos premisas en principio:

1) ¿Es sanción u oferta social, el componente socio educativo en la decisión jurídica? Existe la unificación de un sistema de Justicia Juvenil europeo y alguna figura relevante que proponga de manera obligatoria, la calidad en los procesos.

2) ¿La Justicia Juvenil en Europa es Política Social?

Veamos,

1. EL COMPONENTE SOCIO EDUCATIVO EN LA DECISIÓN JURÍDICA, ES ¿SANCION U OFERTA SOCIAL?

Lo primero es aclarar las siguientes dudas:

A) LA DECISION JURIDICA: Selección de la mejor alternativa.¹²⁰

Tal y como lo hace (Aarnio)¹²¹, vamos a considerar al Juez como “un decidor racional que bajo condiciones de incertidumbre procura maximizar la certidumbre legal”. El concepto de decidor racional es clave en la Teoría del Comportamiento Racional¹²², y se aplica al decidor que es capaz de ordenar de manera clara y consistente las prioridades o preferencias involucradas en la decisión; de modo que al momento de seleccionar entre soluciones alternativas, lo hace basándose en una cuidadosa evaluación de las ventajas y desventajas que tal selección involucra.

El valor cuya maximización se procura mediante la decisión es siempre el punto de referencia para evaluar tales ventajas y desventajas. Así por ejemplo, en la toma de decisiones individuales, en la medida que se persiguen fines también individuales, se procurarán maximizar las utilidades individuales; mientras que las decisiones en el entorno social el decidor debe maximizar una determinada utilidad social, para lo cual tiene que armonizar puntos de vistas antagónicos, incluido el suyo propio. Este tipo de decisión implica dificultades mayores que el de las decisiones individuales, ya que a los problemas generales de ordenamiento coherente se unen los derivados de la interacción de posiciones individuales. El primer tipo de decisiones se escenifica en el terreno de la Teoría de la Utilidad y de la Decisión, mientras que las segundas se ubicarían en el campo de los Juegos y de la Ética.

En el caso particular del decidor jurídico, el valor social a maximizar sería el de la certidumbre legal; meta que como es natural se logra reduciendo la incertidumbre. Asimismo, me resulta claro que esta decisión se escenificará en el terreno de la interacción social, razón por la cual deberá confrontar todos los problemas que caracterizan este tipo especial de decisión.

Dentro de ese particular campo corresponde preguntarse, ¿qué tipo de justificación puede considerarse suficiente para una toma de

¹²⁰ BARRAGÁN, Julia. *La respuesta correcta única y la justificación de la decisión jurídica*. En Revista DOXA, N. 8. Universidad de Alicante, Área de Filosofía del Derecho, 1990, p. 63

¹²¹ AARNIO, Aulis. *One Right Answer and the Regulative Principle of Legal Reasoning*, *International Seminar on Legal Theory*. Universidad de Alicante. 1989.

¹²² GARCIA-BERMEJO, Juan Carlos. *Sobre la Economía y sus métodos*. En Enciclopedia Iberoamericana de Filosofía. Volumen 30. Editorial Trotta, S.A. 2009. p. 188; En este volumen refiere a BOUDON, Raymon, sobre la *Teoría del comportamiento para las ciencias sociales*, 2006.

decisión bajo incertidumbre en el entorno social, cuando la misma procura maximizar la certeza legal? En el caso de la justificación interna de la inferencia jurídica el de la coherencia representa un ámbito suficiente para evaluar el razonamiento; pero en el caso de la decisión jurídica parece claro que no es suficiente. En efecto, toda decisión tiene por objeto transformar un mundo previo en otro posterior, modificado precisamente por efecto de esa decisión. En este proceso, la coherencia que se logra a través de la inferencia jurídica juega un papel necesario pero no suficiente, a mi entender, para la justificación de la decisión, ya que en ésta (decisión jurídica) la base argumental es más amplia, incluyendo datos de origen empírico, valorativo, político, ético, etc. (Barragán)¹²³.

El hecho de que la decisión jurídica sea interactiva, transformadora del mundo, y de base poliargumental, hace que la justificación de la misma esté internamente ligada con el proceso de construcción de la decisión; esto equivale a decir que no es posible producir una justificación aceptable de una decisión que ya ha sido construida con anterioridad, si en ella no se han respetado los procedimientos que la legitiman. De manera que el análisis del proceso de construcción de la decisión es imprescindible si se desea determinar si la misma está justificada o no respecto de la meta general de maximización de la certidumbre jurídica.

El hecho de que la decisión jurídica sea una decisión interactiva, bajo incertidumbre, genera algunas consecuencias importantes:

“Supone que la misma debe elaborarse a través de un proceso de interacción que naturalmente incluye la idea general de “diálogo” como intercambio activo de opiniones dentro de un marco semántico; pero la idea de interacción rebasa a la de diálogo, ya que incluye otro tipo de intercambios. Esto tiene más sentido y más claridad si consideramos que toda decisión bajo incertidumbre se inicia con una creencia inicial (probabilidad a priori) apoyada en la información que el decidor tiene acerca de un problema” (Barragán)¹²⁴. En el caso de la decisión jurídica esta información incluye el conjunto de las posibles respuestas coherentes con el sistema de normas, pero además incluye también información acerca de circunstancias empíricas, acerca de los valores, creencias e intereses implicados en la decisión (incluidos los del propio decidor). En el proceso de

123 BARRAGÁN, Julia. *La Inferencia Jurídica*. En Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas, núm. 73. Caracas, Venezuela. 1989, pp. 50-80.

124 *Ibidem*, p.67.

interacción, tal información será apropiadamente corregida y objetivada, para dar lugar a nuevas creencias (probabilidad a posteriori), en sucesivos momentos. El intercambio entre el decidor y el destinatario de la decisión no es sólo un intercambio que tiende a “disminuir la deferencia entre sus opiniones” (Barragán)¹²⁵, sino que su finalidad es la de reducir sustancialmente la incertidumbre jurídica, meta que debe fijarse inicialmente el decidor, y que va mucho más allá de lograr una argumentación aceptable en un caso determinado o en la interpretación de una normativa. En cierto tipo de decisiones jurídicas la fuerza de la interacción puede aparecer un tanto diluida; pero en otras, como por ejemplo las referidas al establecimiento de una Ley determinada, o aquellas en que los insumos materiales son complejos y de origen muy diverso, la vitalidad del intercambio interactivo es lo único que puede ayudar a la buena elaboración y justificación de la decisión jurídica.

Todo proceso interactivo de construcción de una decisión jurídica se hará más transparente, y en consecuencia contribuirá más y mejor a modificar la probabilidad a priori, si es pública y ampliamente argumentado. En este sentido la publicidad y la exposición abierta de razones constituyen una herramienta poderosa para corregir y ponderar con mayor acierto la información incorporable en la decisión. Pero esa publicidad no es sólo un factor de control de las razones expuestas acerca de una decisión ya elaborada, sino que es una fuente compleja, e infinitamente sustanciosa de modificación de la probabilidad que el decidor asigna a una determinada alternativa al momento de elaborar la decisión. De lo que se trata es de dar cabida en la elaboración de la decisión al mayor número posible de correctores de la probabilidad a priori. Pero este rol de la publicidad no puede ser percibido si escindimos artificialmente el momento de construcción de la toma de decisión del de su justificación. En el marco de la toma de decisión racional no hay un momento de la construcción y otro diferente de la justificación, sino que esta última obtiene su aceptabilidad a partir del modo en que aquella se produce. Esto significa a mi entender, que la justificabilidad de una decisión jurídica no se deriva de una buena exposición de razones (incluso si ella no apela a ninguna forma de coerción o manipulación), sino de haber reducido efectivamente la incertidumbre jurídica. Por esta razón no coincido con Barragán¹²⁶ cuando para señalar la importancia de las “razones abiertamente escritas” (públicas) lo hace

125 *Ibidem*, p. 67.

126 *Ibidem*, p. 72.

sobre la base de que “de otra manera no podemos controlar el procedimiento real de razonamiento y sus resultados”. La mejor justificación no es aquella de cuyo proceso se han eliminado los factores que puedan entorpecerla (Barragán)¹²⁷, sino la que surge de haber eliminado del proceso de construcción de la decisión los factores que puedan perturbar la reducción de la incertidumbre.”

B) LA DECISION JURIDICA: LOS MECANISMOS DE LA JUSTIFICACIÓN¹²⁸.

Ningún constructo ideal puede ayudar a modificar la probabilidad a priori del decidor jurídico, ya que tal modificación sólo puede producirse mediante la incorporación de información relevante al problema de decisión de que se trate. Este proceso debe comprender dos aspectos: agregación y/o eliminación respecto de la información preexistente.

Pero esa incorporación de la información tiene por finalidad corregir la probabilidad a priori del decidor, probabilidad que ha sido definida en base a datos de origen empírico, teórico, normativo y valorativo. Tal probabilidad a priori llevaría al decidor, a preferir una alternativa a otra; es decir inclinarse por una determinada interpretación, o dictar una sentencia específica, o proteger en una ley un interés y no otro (en los diferentes ámbitos en que se desenvuelve el razonamiento jurídico). Sin embargo, la probabilidad a priori no es certeza, y si lo fuera, el solo hecho de plantearse un proceso de construcción de una decisión, indicaría la posibilidad del decidor a corregirla a la vista de cada nueva información relevante.

(Atienza)¹²⁹, sostiene que bajo ciertos supuestos “...argumentar sólo puede significar añadir nuevas informaciones o bien eliminar informaciones preexistentes...”

Este papel corrector de la probabilidad a priori que cumple la información, determina que el tiempo en el que la misma tiene que ser incorporada no puede ser arbitrario, sino que debe darse en el interior del proceso de construcción de la decisión. Esto se debe a que en el momento en el que la decisión queda tomada, no sólo se

127 *Ibidem.* p. 70.

128 BARRAGÁN, Julia. *La respuesta correcta única y la justificación de la decisión jurídica*. En Revista Doxa, N. 8. Universidad de Alicante, Área de Filosofía del Derecho, 1990, cit., p. 63.

129 ATIENZA, Manuel. *Outlines of a Theory of Legal Argumentation, International Seminar on Legal Theory*. (Contribución para una Teoría de la Legislación). Ed. Doxa N. 6. Universidad de Alicante. 1989. pp. 385-403.

agota el proceso de su construcción sino también el proceso de su justificación. La argumentación se presenta entonces como el intercambio activo entre el decidor y otra parte interesada o afectada por la decisión, que permite construir la probabilidad a posteriori que dará lugar a la elaboración de la decisión.

Las bases empíricas son las bases más utilizadas en la elaboración de una decisión jurídica, que son a su vez las derivadas del sistema de normas, las derivadas de principios valorativos, y las derivadas de constructos conceptuales. También hay que reconocer que la decisión está influenciada por todas las formas de condicionamiento del decidor que lo llevan a ubicarse en una perspectiva inicial determinada, cosa que también sucede con los destinatarios de la decisión.

El mejor método para la corrección de las bases argumentales y para la objetivación de los condicionamientos que operan el proceso de decisión, pasa por el carácter interactivo de la toma de decisión en el entorno social. Sin la interacción (estimulada por la publicidad de tal proceso) en la construcción de la decisión, muy probablemente los elementos correctores de la probabilidad a priori tenderían a adquirir importantes e inevitables sesgos que afectarían eventualmente la certidumbre jurídica.”

C) EL COMPONENTE SOCIO EDUCATIVO EN LA DECISION JURIDICA EN EL DERECHO PENAL DE MENORES. INTERVENCIÓN DE LOS PODERES PÚBLICOS. INSTRUMENTOS JURÍDICOS DE ACTUACIÓN.

En España contamos con La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de Modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que regula los principios generales de actuación frente a situaciones de desprotección social, que distingue entre situaciones de riesgo y de desamparo de un menor, que dan lugar a un grado distinto de intervención del poder público.

Ahora bien, considera situaciones de riesgo a la existencia de perjuicios para un menor que no alcanzan la gravedad suficiente para justificar su separación del núcleo familiar. Mientras que considera situaciones de desamparo aquellas que por su gravedad requieren la extracción del menor de la familia y se concretan en la asunción de la tutela del menor por la entidad pública y la consiguiente suspensión de la patria potestad.

Por otra parte, el artículo 154 del Código Civil reconoce a los padres, en el ejercicio de su patria potestad el derecho de corregir “razonable y moderadamente” a los hijos y la posibilidad de recabar, para ello, el auxilio de la autoridad.

Las medidas que puede adoptar el Juez Civil en situaciones de riesgo para el menor vienen reguladas en el Art. 158 del Código Civil.

Sin embargo, las expresamente contempladas en el citado precepto no son siempre las más adecuadas para reconducir a estos menores inadaptados, ya que en muchas ocasiones éstos no se encuentran en situación legal de desamparo, pues no se aprecia por parte de sus padres o guardadores un incumplimiento de sus deberes de protección, y aunque establece la posibilidad de adoptar otras medidas diferentes, éstas no se concretan (Art.158. 4º) difiriendo al Juez las que considere oportunas.

En todo caso hay que decir que estas Leyes dejan a salvo las competencias en la materia de las distintas Comunidades Autónomas que dispongan de Derecho Civil propio y distinto al Derecho Civil común.

Por otra parte, todas las Comunidades Autónomas han asumido competencias administrativas en materia de protección de menores y cuentan cada una de las 17 que componen el mapa autonómico, con una norma de rango legal, emanadas de sus respectivos parlamentos, por lo que los medios e instrumentos de protección de menores son diferentes en cada una de ellas. Si bien en su mayoría, recogen programas de atención a la infancia, de apoyo familiar, prestaciones económicas de seguimiento del absentismo escolar y reinserción social que aplican la Comunidad Autónoma en colaboración con los Ayuntamientos y alguna de ellas establecen medidas sancionadoras (como amonestaciones, libertad vigilada, asesoramiento educativo, prestación de servicios en beneficio de la comunidad, internamiento, reparación extrajudicial etc.) que han de ser impuestas por resolución judicial cuando limiten derechos fundamentales.

La actuación de la Administración en estos supuestos se sitúa en la frontera entre lo civil, lo administrativo y lo administrativo sancionador, se crea así una incertidumbre jurídica que genera inseguridad y dudas, para los menores, para sus familias y para la Administración

cuando legalmente asume la tutela de estos menores. Y como no al decidor jurídico¹³⁰.

Por diferentes investigaciones realizadas desde el Defensor del Pueblo¹³¹, se ha podido comprobar que, con carácter general, en estos momentos no existen unas previsiones legales claras en todo el territorio nacional que permitan a la Administración la adopción de medidas con finalidad educativa y/o socioeducativas, en las que se limiten temporalmente determinados derechos o libertades a estos “menores inadaptados”. Según los casos conocidos, en cada comunidad autónoma se resuelven estas situaciones de forma diferente, existiendo unas en las que no se adoptan ningún tipo de medidas restrictivas, mientras que en otras de manera habitual se aplican medidas limitativas de la libertad, para poder impartir a los menores programas socio-educativos que requieren de su presencia física.

La solución de esta clase de conflictos, a mi entender, no pasa ni por interpretaciones excesivamente garantistas que proclaman que la restricción de la libertad de una persona requiere necesariamente la comisión de un hecho delictivo, ni por las teorías intervencionistas de otros que ponen en poder de la Administración que tutela al menor, la potestad de internarle y custodiarle dentro de las facultades genéricas de toda tutela general.

Para ello, el Derecho Penal de menores tiene actualmente como norma básica la LORPM. Esta norma legal, que entró en vigor el 13 de enero del año 2001¹³², era una de las pocas leyes pendientes desde la transición política desde 1975. Ley Orgánica que, con carácter no sancionador, limita los movimientos de esta clase de menores para poder ofrecerles los programas educativos y/o socio educativos que precisan y en segundo lugar introducen un sistema de garantías cuya última referencia tienen que ser los tribunales de justicia, para que siempre que se adopten medidas de custodia, se respeten los derechos de los menores.

130 JINESTA L., Ernesto. *El órgano director en el procedimiento administrativo*. pp. 1-14.

Extraído de: <http://www.ernestojinesta.com/ernestol>.

131 En Conclusiones del Informe sobre el primer año de vigencia de la LORPM, 2002.

132 No sin cierta polémica protagonizada por la Fiscalía General del Estado, la cual en su Circular núm. 1/2000, de 18 de diciembre, sobre criterios de aplicación de la LORPM apostó por la fecha de 14 de enero de 2001, si bien posteriormente rectificó a la del 13 de enero.

La Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre (BOE, nº 290 de 5-12-06) es la última ley que ha modificado ampliamente la LORPM, culminando una escalada de sucesivas reformas, que se iniciaron incluso antes de su vigencia.

Es importante destacar que la atención a las garantías penales de los menores no fue una prioridad del legislador postconstitucional ya que tuvieron que transcurrir 21 años desde la aprobación de la Constitución española de 1978, para que los menores infractores penales, dispusieran de una ley específica que regule su responsabilidad penal, adaptada a los parámetros del Estado de Derecho, si bien la ratificación en 30 de noviembre de 1990 por España de la Convención de los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de la O.N.U., el 20 de noviembre de 1989, especialmente en cuanto se refiere a su Art. 40, permitía desde 1990 defender la aplicación de esas garantías penales, como así se entendió por alguna fiscalía.

D) LA CULPABILIDAD DEL MENOR¹³³.

Efectivamente la LORPM otorga a los menores una mayor protección y garantía frente a los actos de la autoridad. En este sentido, sólo los culpables en la comisión de delitos se harían acreedores de una pena y los que no han cometido actos con culpabilidad no estarían sometidos a una sanción penal, situación que, ¿actualmente se cumple?; toda vez que en las centros de menores existen menores infractores declarados, con discernimiento, como actores por medidas de protección.

El principio de “no hay delito ni pena, sin culpabilidad”¹³⁴, debe constituir y constituye un acierto reconocido en la doctrina y en la moderna legislación, teniéndolo presente como un elemento que expresa más que cualquier otro la base humana y moral sobre la cual radica el hecho punible. No hay delito sin culpa, no hay delito sin voluntad culpable y no hay delito por el solo hecho producido casualmente.¹³⁵

133 CUELLO CONTRERAS, Joaquín. *Reflexiones sobre la capacidad de culpabilidad del menor y su tratamiento educativo*. En Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, Dialnet, Universidad de la Rioja, 2010.

134 Artículo 5 del Código Penal.

135 ARTEAGA SÁNCHEZ, Alberto y DÍAZ CHACÓN, Freddy José. *La privación de libertad en el proceso penal venezolano*. Colaborador: Tribunal Supremo de Justicia de Venezuela. 2007. p.134.

Es necesario tomar como punto de partida la distinción entre la culpabilidad como fundamento de la pena y la culpabilidad en la determinación de la pena, ya que el principio de culpabilidad se convierte en condición de legitimidad de la reacción sancionatoria, como también, en la aplicación idónea de una sanción conforme a los antecedentes personales del infractor y del mal causado.

La incorporación del elemento o principio “no hay pena sin culpabilidad” trae como consecuencia que de un concepto de imputación física o meramente causal se sostenga la necesidad de una imputación moral valorativa¹³⁶.

Para la aplicación de las medidas sancionatorias es requisito que el autor actúe con culpabilidad (dolo o culpa), y por tanto se apliquen, cuando corresponda las causales excluyentes de culpabilidad que están fundadas en la falta de culpabilidad,¹³⁷ por lo que en la práctica sería fácil el error del Juez que sobreseyendo una causa, aplicara una medida de protección en virtud de que el menor o, ha actuado como un adulto en defensa de sus derechos. ¿Debería tratarse a un menor como un adulto o como un niño que actúa como adulto?

La Convención de los Derechos del Niño establece que sólo se pueden adoptar medidas públicas retributivas que involucren castigo al menor, acusado de haber cometido un delito, cuando fuera declarado culpable por una autoridad imparcial.

E) ELEMENTOS DE LA CULPABILIDAD EN EL MENOR¹³⁸.

Para que exista culpabilidad en una conducta típica y antijurídica, cometida por un menor, se requiere la presencia de los tres elementos de ella (copulativos): la imputabilidad, la conciencia de la ilicitud y la autodeterminación del menor.

El imputable es el menor que reúne las condiciones que el Derecho fija para que una persona deba responder de un hecho y por ende, sufrir una pena. La imputabilidad debemos definirla como la capacidad de conocer el injusto del actuar y determinarse conforme a

136 ROXIN, Claus. *Culpabilidad y Prevención en el derecho Penal*. Ed. Ariel Derecho. Traducido por Francisco Muñoz Conde. Reus, 1981. pp. 129-135.

137 MUÑOZ CONDE, Francisco y GARCÍA ARÁN, M. *Derecho Penal*. Parte General. Valencia. Ed. Tirant lo Blanch. 1996. pp. 95-96.

138 ROMERO TENA, Alfredo. *La capacidad de culpabilidad del menor*. Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Universidad de Sevilla, pp. 6-76.

ese conocimiento. Capacidad de comprensión y de querer. El imputado menor debe poseer condiciones de madurez y conciencia moral para que así le sea atribuido como a su causa consciente y libre.¹³⁹

La referencia valorativa de la imputabilidad es la motivabilidad normal del autor por la norma, según la fase vital de desarrollo en que se encuentre. Sus características psíquicas y su estado de conciencia. De ello denota también la importancia de la aplicación de la sanción correcta, no solamente deteniéndose si se trata de una sanción penal o de una oferta social.

A mi modesto entender están relacionados la conciencia y la acción; en cada caso concreto ello puede variar significativamente, pero si reúne lo necesario, el Estado habrá actuado responsablemente ya que se asegurará de que el culpable ha actuado con un grado de participación interna que permita que su acción sea reprochada por el derecho.

En alguna parte de la psiquis humana se forma desde la niñez un órgano de control que vigila las propias emociones y rige la conducta de la persona conforme a las exigencias del mundo que nos circula. A este órgano se le ha denominado “Super Yo”¹⁴⁰, conciencia moral, etc., el cual forma el plano ético de la conducta humana. El proceso de formación de ese “Super Yo” es muy complejo, pues empieza a desarrollarse en la niñez, con la interiorización del poder paterno, y se continúa renovando en el adulto con la interiorización del poder fáctico externo, que proviene de las autoridades determinantes en la sociedad – el Juez -, por ejemplo.

La fase vital del desarrollo es determinado por el grado de madurez psíquico-biológico abstractante, que puede ser considerado como suficiente para conocer y querer el contenido y las consecuencias de sus actos.

Un Menor no debe ser declarado culpable o su responsabilidad debe aminorarse y con ello la sanción debe ser acorde con aquella reflexión y no actuar condicionada y automáticamente, cuando por no haber alcanzado el suficiente juicio moral se le cree inimputable. Para él debe mantenerse y el Juez respetar o tener en cuenta a la hora de

139 *Ibidem*, pp. 6-9.

140 Teoría del psicoanálisis de Sigmund FREUD.

Extraído de: <http://www.monografias.com/trabajos/freud/freud.shtml>

redactar un fallo, ya que cualquier fórmula que limite o determine el elemento inimputabilidad¹⁴¹ sin consideración al nivel o juicio moral o psicológico del autor, estará infringiendo el postulado de la responsabilidad penal.

La comprensión, del injusto del acto concreto, exige reconocer por parte del autor que el hecho cometido es contrario a Ley, reconocer que el acto u omisión es una transgresión a aquellas normas sociales que son indispensables para la vida en común; apreciar el disvalor de la acción.

El último elemento es el de la autodeterminación, conforme a las exigencias del derecho, conforme a la criminología y de la definición de hombre/mujer por la antropología moderna, la cual acepta la definición del mismo como un ser de la libertad. Hay absoluto respeto por el derecho penal, en cuanto éste postula una culpabilidad ético jurídico y la subsiguiente responsabilidad del menor, de modo que el delito no es el producto fatal de constitución y medio, ya que cabe “reprimirlo “por la capacidad de liberarnos de él y de decidimos conforme al orden jurídico.

El control social determina, pues, los límites de la libertad humana en la sociedad, constituyendo, al mismo tiempo, un instrumento de socialización de sus miembros, pues es inimaginable una sociedad sin control social; pero, ¿es imaginable que el control social se transforme en una herramienta implacable, sin conciencia de que comete errores garrafales como mantener a menores infractores de la Ley Penal junto a otros menores víctimas? Me creo que sí desde la experiencia, por lo que un gran error constituye la no aplicación de la sanción adecuada para lograr integrar al menor en sociedad; lograr entender y aprehender por parte de los operadores del derecho que los derechos de los menores, también son derechos humanos.

F) LA SANCION PENAL: FINALIDAD

Antes de nada debemos enfatizar que la, “pena es la retribución expiatoria de un delito por un mal proporcional a la culpabilidad”.¹⁴²

¹⁴¹ BUSTOS RAMÍREZ, Juan. *Imputabilidad y edad penal*. p.5. Extraído de:

http://www.iin.oea.org/imputabilidad_y_edad_penal.pdf.

¹⁴² REINHART, Maurach y ZIPF, Heinz. *Derecho penal. Parte general, I. Séptima edición*. Jorge Bofill Genzsch y Enrique Aimone Gibson (trads.). Astrea: Buenos Aires, 1995, p. 490

Desde la óptica de este doctorando, la Justicia Restaurativa¹⁴³ consiste en un proceso por el cual todas las partes que tienen interés en un determinado conflicto se juntan para resolverlo colectivamente y para tratar sus implicaciones de futuro. En esta definición, se recogen sus tres notas esenciales¹⁴⁴:

- La idea de proceso¹⁴⁵.
- La noción de partes.
- La existencia de acuerdos restauradores¹⁴⁶.

Constituye un camino de apertura de la Justicia que pone el énfasis en la reparación de las consecuencias del conflicto. El crimen es entendido como una violación de la comunidad, de las relaciones y una destrucción de la paz social. Se caracteriza por ser integradora e inclusiva, genera y supone la participación de la víctima, del victimario y de la comunidad afectada por el hecho, buscando una solución que se encamine a la reparación del daño y de la armonía rota¹⁴⁷. El principal propósito de la intervención es restaurar la paz social, remediar el daño causado, arreglar la puesta en peligro de los bienes jurídicos, evitar la re-victimación, bajo un paradigma de Justicia construido bajo los elementos de la mediación, reconciliación, restitución y compensación.

Existe una amplia gama y variada de teorías¹⁴⁸ que explican la finalidad de la pena, pero tomaré tres que se acomodan y explican el componente socio - educativo y de si se trata de oferta social o de sanción penal.

a) La tesis de la retribución, es la concepción más tradicional de la pena y responde a la convicción de que el mal no debe quedar sin castigo y el culpable debe encontrar en él su merecido. Lo anterior se ha fundado en consideraciones religiosas, éticas y jurídicas:

143 GORDILLO SANTANA, Luis. *Los principios constitucionales y las garantías penales en el marco del proceso de mediación penal*. Artículo publicado en Revista Redur, Universidad de La Rioja, Departamento de Derecho. 2005. pp. 1-38.

144 ASHWOTRH, Adele. *Responsabilities, Rights and Restorative Justice*. En The British Journal of Criminology, Special Issue, vol. 42, nº3. 2002, p.578.

145 Entenderemos proceso como diálogo.

146 LARRAURI, Elena. *Tendencias actuales de la Justicia Restauradora*. En Estudios Políticos, Nº 27, Artículo: Justicia restauradora y violencia doméstica. Universidad de Antioquía. 2005, p. 57

147 Ministerio de Justicia de Canadá. *Values and Principles of Restorative Justice in Criminal matters*. 2003, Ejemplar manuscrito.

148 JAEÉN VALLEJO, Manuel. *La función social de la pena*. En Revista de Ciencias Jurídicas. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Nº. 3. 1998.

Religiosas: el Cristianismo ha señalado que el juez supremo aplica únicamente el principio de retribución, por lo que existe un paralelismo entre la exigencia religiosa de justicia divina y la función de la pena.

Fundamentación ética, más absoluta se debe al filósofo de la ilustración Kant¹⁴⁹. Según él, “el hombre es un fin en sí mismo”, por ende, no es lícito instrumentalizarlo en beneficio de la sociedad, ni sería éticamente admisible fundar el castigo del delincuente en razones de utilidad pública.

Desde el punto de vista jurídico, Hegel sostiene que si la voluntad general es negada por la voluntad del delincuente, habrá que negar esta negación a través del castigo penal para que surja de nuevo la voluntad general. En ese método dialéctico hegeliano: la voluntad general (orden jurídico) es la “tesis”; la negación de la misma por el delito es la “antítesis” y la negación de esta negación será la “síntesis”, que tendrá lugar mediante el castigo del delito.¹⁵⁰

La falta de utilidad social de la pena es lo que se le critica a ésta tesis; sin embargo, ello no implica que no se le asigne función alguna a la pena. Esta tesis tiene el efecto, precisamente, de atribuirle por una u otra vía, la función de realización de la justicia, la que se impone con carácter absoluto. De ahí que las teorías retribucionistas puras reciban el nombre de “teorías absolutas”.¹⁵¹

b) Las teorías de la prevención o teorías relativas asignan a la pena la tarea de prevenir delitos como medio de protección de determinados intereses sociales. La pena no se justificaría como mero castigo del

149 VALLS, Ramón. *El concepto de Dignidad Humana*. En Revista de Bioética y Derecho. N° 5, Barcelona, 2005. KANT, Immanuel. *La dignidad humana según Kant*. Es fundamental la idea filosófica de la dignidad humana, idea que ha sido especialmente destacada por el filósofo alemán Kant. Según éste, los seres humanos se merecen un trato especial y digno que posibilite su desarrollo como personas. En este sentido, afirma Kant, el hombre es un fin en sí mismo, no un medio para usos de otros individuos, lo que lo convertiría en una cosa. Los seres irracionales, como los animales, pueden ser medios para, por ejemplo, la alimentación, en cambio la existencia de las personas es un valor absoluto y, por ello, son merecedoras de todo el respeto moral mientras que la discriminación, la esclavitud, etc. son acciones moralmente incorrectas, porque atentan contra la dignidad de las personas.

Extraído de: http://recursos.tic.educacion.es/secundaria/edad/4esoetica/quincena2/quincena2_contenidos_4b.htm.
150 REINHART, Maurach y ZIPF, Heinz. *Derecho penal*. Parte general, I. Séptima edición. Jorge Bofill Genzsch y Enrique Aimone Gibson (trads.) Buenos Aires: Astrea, 1995..., cit., p.491 y ss.

151 DURÁN MIGLIARDI, Mario. *Teorías absolutas de la pena: origen y fundamentos. conceptos y críticas fundamentales a la teoría de la retribución moral de Emmanuel Kant a propósito del neo-retribucionismo y del neo-proporcionalismo en el derecho penal actual*. Universidad de Atacama y de San Sebastián, Chile. En Revista de Derecho y Ciencias Penales. 2011- N° 16. pp. 91-113.

mal, como pura respuesta retributiva frente al delito ya cometido, sino como instrumento dirigido a prevenir futuros delitos. Mientras que la retribución mira al pasado, la prevención mira al futuro. ¿Cómo?:

La prevención general negativa señala que la pena tiene un fin intimidatorio, es decir opera como coacción psicológica en el momento de la incriminación legal. Feuerbach sostiene que la pena sirve como amenaza dirigida a los ciudadanos por la ley para evitar que delincan.¹⁵² Su finalidad es la intimidación de la generalidad de los ciudadanos para que se aparten de la comisión de los delitos.¹⁵³

La prevención general positiva señala que la intimidación no es la única vía de prevención general. Parte de la doctrina sostiene que esta intimidación no debe buscarse sólo a través de la intimidación negativa, sino también mediante la afirmación positiva del Derecho Penal, como afirmación de las convicciones jurídicas fundamentales de la conciencia social de la norma o de una actitud de respeto por el Derecho. Es una forma de limitar la tendencia de una prevención general puramente intimidatorio. Por lo tanto, la prevención general no sólo se debe aplicar por el miedo a la pena, sino también por una razonable afirmación de las convicciones jurídicas de la comunidad.¹⁵⁴

La teoría de la prevención especial, la cual tiende a prevenir los delitos del sujeto que ya ha delinquido. La pena pretende que quien la sufre no vuelva a delinquir. La prevención se materializa en la ejecución de la sanción. Se nos presenta como una alternativa moderna a la prevención general. El influjo más poderoso de la generalización de los puntos de vista de la prevención especial en la concepción de la pena, el cual se debe al alemán Von Linz¹⁵⁵. La pena correcta es la pena necesaria, la que se determina con arreglo a la prevención especial.

En el caso de un menor que haya delinquido por primera vez, la pena podría constituir un recordatorio que lo inhibirá de ulteriores delitos.

152 MIR PUIG, Santiago. *Principios de proporcionalidad y fines del Derecho Penal*. Editorial Echano, p. 40. Y en *Estudios en memoria de José María Lidón*. Bilbao, 2002, p. 349 y ss.

153 MUÑOZ CONDE, Francisco y GARCÍA ARÁN, M. *Derecho Penal*. Parte General. Tirant lo Banch, Valencia, 1996, cit., p. 148.

154 MIR PUIG, Santiago. *Principios de proporcionalidad y fines del Derecho Penal*. Editorial Echano Y en *Estudios en memoria de José María Lidón*. Bilbao, 2002, cit., p.209.

155 MARIO SIERRA, Hugo y SALVADOR CANTARO, Alejandro. *Lecciones de Derecho Penal*. Ed. De la Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina, 2005, p. 52.

Sería la corrección de su forma de pensar y actuar, a través de la resocialización mediante una adecuada ejecución de la medida. Finalmente lo que busca la pena en el menor delincuente habitual e incorregible, es su neutralización a través de un aislamiento.¹⁵⁶

A juicio de muchos y del mío propio, Von Liszt no estaba pensando en los jóvenes al momento de lapidar con su frase respecto al delincuente habitual, en términos de un aislamiento y neutralización, pero interpretando su forma de pensar, el menor sería una excepción muy calificada, ya que se apoyaría en la inmadurez y eventualmente falta de conciencia de lo ilícito (según sea el caso) para dar la oportunidad de resocializar a éste.

En las teorías expuestas, aparentemente se aprecian posturas irreconciliables, debiendo buscarse alguna postura (teoría) intermedia que intente conciliar los extremos, partiendo de retribución como base, pero añadiéndosele también el cumplimiento de fines preventivos tanto generales como especiales.

Aparece entonces la,

c) Teoría de la Unión.¹⁵⁷ Se le critica que lo fundamental en ella sigue siendo la retribución del delito culpablemente cometido y sólo por vía de excepción admite que con el “castigo” se busquen fines preventivos. La retribución no es el único efecto de la pena, sino uno más de sus diversos caracteres que incluso no se agota en sí mismo, sino que al demostrar la superioridad de la norma jurídica sobre la voluntad del menor delincuente que la infringió, tiene un saludable efecto preventivo general en la comunidad. Se habla de la prevención general positiva que, más que la intimidación general, persigue el reforzamiento de la confianza social en el derecho.

A mi modesto entender, esta Teoría de la Unión no ofrece mucho y diferente respecto de las teorías intimidatorias y no soluciona o pretende hacer un esfuerzo por “rehabilitar” a quien pretende seguir delinquiendo una vez que salga de su “encierro” o cumpla la medida o su pena, ya que socialmente ha sido expuesto como un delincuente y ese es su rol en la sociedad; lo asume como propio.

156 *Ibidem*, p 349 y ss.

157 CARDENAS RUIZ, Marcos. *Las teorías de la pena y su aplicación en el Código Penal*. En Revista Derecho y cambio social, Nº 2, Perú, 2004.

Debemos entender que durante la ejecución de la pena impuesta debe prevalecer la idea de prevención, sobre todo si se trata de una privativa de libertad, y acomodada a un menor, porque lo que en ese estadio debe perseguirse es la educación y la resocialización de ese menor, o por lo menos su aseguramiento.¹⁵⁸

Ante esto último, la vitalidad del intercambio interactivo es lo único que puede ayudar a la buena elaboración y justificación de la decisión jurídica expuesta, surge en mi mente un modelo de actuación, que siendo de conocimiento del decisor judicial, podría aminorar la incertidumbre. A saber: Poniéndonos en el caso de la imposición de una medida de internamiento en régimen cerrado, el primer factor que se debería de tener en cuenta respecto del tratamiento (como he dicho en internamiento) a seguir sería la duración de la medida impuesta. Indicar que se establecen diferencias según la edad del menor en el momento de la comisión de los hechos, de esta manera tenemos:

Un primer tramo de edad de entre 14 y 16 años en el cual la duración máxima será de 4 años de internamiento en casos muy graves o 5 si hay concurso de delitos con terrorismo, y un segundo tramo entre 16 y 18 años con 8 años como máximo de internamiento en casos muy graves y hasta 10 años si hay concurso de delitos con terrorismo.

El segundo es que el menor ingresa en un centro en régimen cerrado si en el delito que haya cometido ha habido violencia, intimidación, riesgo para la vida, delitos graves o delitos muy graves como homicidio, asesinato, agresiones sexuales, terrorismo....

Si como debe ser el objetivo principal de las consecuencias de la decisión jurídica, es la preparación del menor para su futura puesta en libertad, considero fundamental que un menor que ingresa en régimen cerrado tenga posteriormente la posibilidad de cambiar la medida de internamiento a un régimen semiabierto de cara a favorecer su inserción social. Esta decisión parte de la motivación, del decisor jurídico que en suma, ha de "dejar constancia de los actos de prueba producidos, de los criterios de valoración utilizados, del

158 MUÑOZ CONDE, Francisco y GARCÍA ARÁN, M. *Derecho Penal. Parte General*. Valencia. Ed. Tirant lo Blanch. 1996... cit., pp. 95-96.

resultado de esa valoración y de toda la cadena de inferencias que justifican la decisión"¹⁵⁹.

De cara a conseguir este objetivo la LORPM, permite la modificación de la medida impuesta por otra menos gravosa siempre teniendo en cuenta la evolución positiva del menor, de esta manera en un primer momento a un Internamiento en régimen cerrado y una vez que se han detectado las carencias del menor y fijados objetivos tanto psicológicos como formativos, se tendrá que comenzar a trabajar con él una formación académica o prelaboral de cara a favorecer su inserción, puesto que considero que un factor importante para esta reinserción es el poder tener una formación homologada que posibilite posteriormente su inserción laboral. Para ello en cada centro de internamiento se debería disponer de una sección de instituto de secundaria en la cual se impartan diferentes formaciones en función de la edad de los menores (entre los 14 y los 16 años se impartiría la educación secundaria obligatoria); y para los menores que superan esta edad se impartirán programas de garantía social pensados en las demandas laborales de la zona donde se ubica el centro, y continuar con esta formación en el horario de tarde, debiendo impartirse talleres formativos, también acreditados a través de la Entidad Pública, acordes a la proyección laboral de la zona y a la demanda de trabajo en diferentes sectores.

Paralelamente a esta formación que irá adquiriendo el menor durante su internamiento comenzaríamos a trasladar los logros conseguidos a nivel interno en el centro a su entorno social a través de las salidas programadas acompañadas por personal educativo, salidas de fin de semana y permisos ordinarios al domicilio familiar, salidas que la LORPM permite que se realicen, previa autorización del juzgado de menores y siempre y cuando se haya cumplido un tercio de la medida de internamiento y la evolución del menor así lo aconseje.

Los objetivos de estas salidas programadas con educador o al domicilio serían comprobar la evolución del menor en su entorno social y familiar y seguir manteniendo sus vínculos sociales y familiares en su propio entorno.

Indicar que previamente a cada salida al domicilio familiar de los menores se mantendrá una entrevista en el centro con los familiares

159 GASCÓN ABELLÁN, Marina. *Teoría del Razonamiento y Argumentación Jurídica*. tema 8. Problemas de la fijación judicial de los hechos. Universidad de Castilla La Mancha. 2005. pp. 20-24.

que se van a hacer cargo del menor, durante el permiso, de cara a transmitirles unas pautas de comportamiento que deberán tener los menores en su domicilio, según lo acordado en esta entrevista entre familia, menor y centro.

Se considerará fundamental el papel de la familia en esta parte de la intervención de cara a que la información entre ellos y el centro sea fluida. La evolución positiva de las salidas programadas con educador como los permisos al domicilio serán unas de las variables que nos permitirán solicitar al juzgado el cambio de régimen de internamiento a uno menos restrictivo como el régimen semiabierto, indicando que según la LORPM, únicamente hay que tener en cuenta, que en los delitos muy graves, esta modificación de medida se podrá otorgar cuando se haya cumplido la mitad de la medida impuesta, y en los delitos de extrema gravedad se tendrá que haber superado el periodo de seguridad de un año.

Una vez otorgado este régimen semiabierto, se incrementarían tanto las salidas programadas como los permisos al domicilio, de cara a seguir fomentando esta adaptación social del menor y comenzaríamos paralelamente a esta situación y según las características de cada menor, una continuación de la formación ya en su entorno social o un inicio de búsqueda activa de empleo a través de itinerarios individualizados de inserción laboral, que se vería facilitada gracias a la formación prelaboral realizada en el centro.

Siempre, el objetivo general y las actividades, deben partir de un modelo de Proyecto educativo, en el ámbito de la convivencia, que se sustentaría en tres orientaciones psicológicas: la conductual, la cognitiva y la relacional afectiva, orientaciones formuladas con propuestas de calidad, en cuanto a su elaboración y desarrollo.

Este modelo se llevaría a cabo en todas las áreas de la vida cotidiana del centro de convivencia: área escolar, formativa, de inserción, en el ámbito del deporte, la familia, el ocio y tiempo libre, salud e higiene...y todo ello basado en el principal objetivo de todos los que trabajan en el centro: preparación del menor para su futura puesta en libertad, y conseguir que su reinserción social sea la adecuada.

En el ámbito de lo conductual debe tratarse desde el momento del ingreso del menor en el centro de convivencia, donde habrá un periodo de observación donde se evalúan y se diagnostican las características de cada menor y se elabora un programa

individualizado de intervención, en este primer momento se trata de proporcionar al menor un ambiente estructurado, estable y predecible (con un horario diario y estable), de cara a que se desarrollen hábitos y conductas que posibiliten avanzar en el trabajo con los menores.

Este trabajo al inicio de la ejecución de la medida judicial lo considero fundamental, pues en líneas generales los menores llegan al centro de convivencia con una ausencia total de límites, falta de horarios estables, malos hábitos de aseo y de comida..., es entonces donde se explicarán al menor las normas básicas para convivir y el reglamento de régimen interno, de cara a que haya una convivencia ordenada entre todos los menores y el personal que trabaja en el mismo. Para todo ello resulta imprescindible la aplicación de un sistema de refuerzos en el cual los menores anticiparan las consecuencias de su conducta a través de ir consiguiendo o perdiendo una serie de privilegios en función de su comportamiento y evolución.

Desde el ámbito de lo cognitivo se trata de que una vez detectadas las carencias que puede presentar el menor, en este periodo de observación hay que dotar al mismo de diversas destrezas cognitivas de cara a su adaptación social.

Es en este momento donde al menor hay que enseñarle a pararse y pensar, a no ser tan impulsivos, a resolver sus problemas interpersonales de una manera adaptada, a tener alternativas de respuesta diferentes a las que están acostumbrados, a ser capaces de ponerse en lugar del otro, a ser autocríticos y a que asuman la responsabilidad de sus actos, de cara a que se integren plenamente a nivel interno en el centro y con posterioridad en la sociedad.

Para enseñarles todo ello, utilizaremos varios recursos que van desde la vida diaria en el centro de convivencia, con las orientaciones, consejos y correcciones de los educadores hasta talleres de competencia psicosocial (habilidades sociales, control de impulsos, asambleas de menores...) también se tendrá en cuenta a aquellos menores cuya problemática es más considerable y con respecto a ellos se realizarán terapias individuales.

La esfera relacional – afectiva, es fundamental en todo este proceso y por ello se desarrollan unos aspectos básicos en la relación afectiva con la figura adulta, esto es con el personal educativo del centro de

convivencia, todo ello dentro de un ambiente agradable y cercano a la figura del menor.

Estos parámetros de relación se basarán en: comprenderles, aceptarles como son, transmitirles seguridad, tratarles de manera madura y con fluidez..., todo ello dentro de un marco de firmeza en el que el educador es el modelo de comportamiento.

Estas tres orientaciones psicológicas se llevarán a cabo en todos los módulos de convivencia del centro, en los que los menores pasan a convivir, en uno o en otro, en función de sus características personales, edad, gravedad del delito, tipo, régimen de internamiento, duración de la medida, ... Destacar que en cada uno de esos módulos se dará un tratamiento diferente a los menores que allí conviven, destacando como características principales el incremento progresivo de la autonomía y responsabilidad de cara a favorecer la inserción del menor, en este nuevo escenario precursor de esos derechos.

“Nuestro tiempo, es el tiempo de los derechos sociales”¹⁶⁰. La atribución de derechos fundamentales no distingue a los sujetos que las ostentan, por ello hasta el peor de los criminales goza de ellos; y es que hemos aceptado estos principios sin atender a nuestros intereses, tal vez como dice Rawls¹⁶¹ cubiertos por un velo de ignorancia: “Un individuo que se dé cuenta de que disfruta viendo a otras personas en una posición de menor libertad entiende que no tiene derechos de ninguna especie a este goce. El placer que obtiene de las privaciones de los demás es malo en sí mismo: es una satisfacción que exige la violación de un principio con el que estaría de acuerdo en la posición original. Rawls¹⁶² propone una teoría ideal y, por lo tanto, normativa de la justicia. Decidir cuál sería la distribución justa de bienes y servicios sobre la base de la información acerca de las preferencias y demandas reales de las personas excede las posibilidades de una teoría ideal aunque es necesario establecer y administrar imparcialmente un sistema justo de instituciones. Rawls plantea que, en la práctica, se elige entre varias situaciones injustas y se busca, en una teoría no ideal, la solución menos injusta posible buscando un equilibrio de imperfecciones, un reajuste de injusticias compensadas. El mérito de

160 http://elpais.com/elpais/2013/05/22/opinion/1369226348_331536.html

161 CABALLERO, José Francisco. *La Teoría de la Justicia de John Rawls*. En Revista: Voces y contextos; Ibero Forum. Núm. II, año I, 2006. p. 21.

Extraído de: http://www.uia.mx/actividades/publicaciones/iberoforum/2/pdf/francisco_caballero.pdf.

162 *Ibidem*, pp. 22 y ss.

una teoría ideal, puramente procedimental, residiría en la posibilidad de contar con alguna noción de lo que es justo para, desde allí, evaluar la gravedad de las imperfecciones reales y establecer el mejor modo de acercarse a ese ideal. La teoría de Rawls fue una reacción contra el relativismo y el escepticismo ético, que niegan la posibilidad de afirmar la verdad o falsedad de las afirmaciones sobre lo justo o lo correcto. Marcó un renacimiento del realismo moral, según el cual la argumentación en materia de justicia es una actividad fructífera, en la que es posible distinguir mejores y peores respuestas. Sin embargo, podemos concluir que la aportación más importante de la teoría de Rawls ha sido reinstalar la importancia de las teorías sobre la justicia en las modernas ciencias sociales”.

En este sentido, las finalidades de la sanción penal no pueden ser otras que las de la prevención general positivo¹⁶³ y principalmente las de la prevención especial. En otras palabras, sólo la finalidad de socialización que persiguen las sanciones penales puede justificar la imposición de una pena. Lo contrario implicaría que despojándonos del velo de la ignorancia se legisle y sancionen los comportamientos de los menores en atención a otros intereses, esto es, se siga dando paso a la inocuidad, y por ende expulsemos de la sociedad a todos aquellos sujetos que ponen en peligro la vida en sociedad. Cuando se da ese tratamiento diferenciado, y se ha perseguido la resocialización del menor como finalidad de la sanción penal impuesta, y estos menores realizaron lo que en puridad se ha denominado, un programa de garantía social, puedo manifestar, que el componente socio educativo en la decisión judicial, se puede convertir en oferta social.

2.- ¿LA JUSTICIA JUVENIL EN EUROPA, ES POLITICA SOCIAL?

A nadie le debería ser desconocido que ante las infracciones penales de menores, en cuya etiología concurren múltiples causas, se debe responder atendiendo a la complejidad de las mismas desde un enfoque multidisciplinar donde se combine lo psicológico, familiar, educativo, social y jurídico relativo al menor. Desde mi trabajo en justicia juvenil, me lanzo una reflexión, sobre las razones que estimo

163 LOPEZ PEREZ, Luis. *Apuntes sobre la prevención especial o individual de la pena*. Facultad de derecho de la Universidad de San Martín de Porres.

Extraído de: http://www.derecho.usmp.edu.pe/instituto/revista/articulos/Prevencion_Especial.pdf

hacen impracticable, inviable y difícil, en algunos aspectos la LORPM¹⁶⁴.

En síntesis y por lo que he leído y contrastado, la derivación de casos a la jurisdicción de menores que no son, o no parecen serlo propios de una intervención penal sino de servicios sociales, han colapsado a esta jurisdicción dedicando sus esfuerzos a resoluciones de conflictos imposibles de realizar en el ámbito jurídico-penal e impidiendo que puedan dedicarse los pocos, si no escasos recursos personales y materiales de la jurisdicción penal de menores, a los casos que realmente sí necesitan esa intervención penal.

A ello ha coadyuvado cierta concepción equivocada, desde mi modesto punto de vista, del Derecho Penal de Menores como un Derecho de Asistencia Social, cuando ni la mejor doctrina¹⁶⁵ ni la normativa internacional¹⁶⁶ ni la realidad de las cosas lo configura como tal; sino como un Derecho Penal, esto es de control social, que establece un marco de garantías jurídico-penales frente al poder punitivo del Estado con la finalidad de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos y el superior interés del menor.

Mantiene (Dolz Lago)¹⁶⁷, "quisiera destacar, cierta paradoja que me produce el estudio de la materia que expongo cifrada en lo que, algunos han denominado, la impracticabilidad de la LORPM. Desde el terreno de los principios, condensados en la normativa internacional al uso¹⁶⁸, atendida la pretendida desjudicialización que se postula de

164 DOLZ LAGO, Manuel Jesús. *La Ley Penal del Menor: ¿Una ley impracticable. Crítica práctica de su impráctica?* Publicado en Anuario de Justicia de Menores, 2002, Nº. II, editorial Astigi, Sevilla, pp. 21 y ss.

165 ALBRECHT, Hans Jorg. *El Derecho Penal de Menores. Una Comparación de las medidas privativas de libertad y no privativas de libertad, bajo la luz de la investigación criminológica*. Editorial PPU, Barcelona, 1990. pp. 156-180. Afirma: "El Derecho Penal de Menores es Derecho Penal. No es Derecho social, no está programado para la ayuda, sino que sirve al control social". A menudo este sencillo hecho no es considerado en los debates de euforia.

166 La regla 1ª de las conocidas las Reglas mínimas para la Administración de Justicia de Menores (Reglas de Beijing), aprobadas por Resolución 40/33, de 29 de noviembre de 1985, de la Asamblea General de las Naciones Unidas, deslinda claramente que la Justicia de menores no es política social aunque debe administrarse en su marco, al decir que: "...debe administrarse en el marco general de justicia social para todos los menores, de manera que contribuya a la protección de los jóvenes y al mantenimiento del orden pacífico de la sociedad".

167 DOLZ LAGO, Manuel Jesús. *La Ley Penal del Menor ¿Una ley impracticable. Crítica práctica de su impráctica?* Publicado en Anuario de Justicia de Menores, 2002, Nº. II, editorial Astigi, Sevilla,...cit., p. 21 y ss.

168 Véase la Convención de las Naciones Unidas de 20 de noviembre de 1989, sobre los Derechos del Niño, ratificada por Instrumento de 30 de noviembre 1990, a la que hay que añadir los siguientes: - las Reglas mínimas para la Administración de Justicia de Menores (Reglas de Beijing), aprobadas por Resolución 40/33, de 29 de noviembre de 1985, de la Asamblea General de las Naciones Unidas; - la Recomendación 87 (20), sobre reacciones sociales ante la delincuencia juvenil, de 17 de septiembre de 1987, del Comité de Ministros del Consejo de Europa; - la Resolución 78 (62),

la Justicia de Menores, no es de extrañar que la LORPM, tenga vocación de que no sea practicada, al menos, en lo que se refiere al agotamiento de todas sus fases procesales, siendo la misma sólo aplicada en su inicio, precisamente para resolver que no debe de ser aplicada¹⁶⁹. Desde esta perspectiva, es una Ley en la que en su práctica se busca su impráctica”.

Ahora bien, desde otro ángulo de vista, la LORPM, no es impracticable porque así se quiera por el legislador sino como consecuencia de, o bien de su mala regulación técnica, que la hace inviable en la práctica o bien de la carencia de infraestructuras personales y materiales adecuadas para llevarla a la práctica. Por ello, para la reflexión, es bueno hacerse estas preguntas: ¿es la LORPM una Ley impracticable deliberadamente?, es decir, ¿la impracticidad de la Ley responde a unos principios desjudicializadores o tan sólo desvela la impotencia de hacer realidad su finalidad educativa para no ser nada, causando impunidad, o ser meramente sancionadora?; ¿cuál es la eficacia social de la Ley?

A) CONTENIDOS Y LÍMITES DEL DERECHO PENAL DE MENORES EN EL MARCO DE LA UNIÓN EUROPEA: PERSPECTIVAS UNIFICADORAS PENALES Y SISTEMAS SOCIALES.

Primeramente veamos que un ciudadano de la Unión Europea es toda persona que ostente la nacionalidad de un Estado miembro. La ciudadanía de la Unión fue creada por el Tratado de Maastricht en 1992 y es complementaria o adicional, y no sustitutiva, de la ciudadanía nacional.

Los derechos principales que confiere la ciudadanía de la Unión con arreglo a los Tratados son los siguientes:

- Derecho a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros.

sobre transformación social y delincuencia juvenil, de 29 de noviembre de 1978, del Comité de Ministros del Consejo de Europa; - las Directrices para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad), aprobadas por Resolución 45/112, de 14 de diciembre de 1990, de la Asamblea General de Naciones Unidas; - las Reglas para la Protección de los menores privados de libertad, aprobadas por Resolución 45/113, de 14 de diciembre de 1990, de I45/113, de 14 de diciembre de 1990, de la Asamblea General Naciones Unidas y la Resolución del Parlamento Europeo A3-0172/92, de 8 de julio, sobre una Carta Europea de Derechos del Niño.

¹⁶⁹ Art. 18 sobre el desistimiento de la incoación del Expediente, ó Art. 19 sobre el desistimiento de la continuación del Expediente de la LORPM.

- Derecho de sufragio activo y pasivo en las elecciones al Parlamento Europeo y municipales del Estado miembro en el que reside
- Derecho a la protección de las autoridades diplomáticas y consulares
- Derecho de petición ante el Parlamento Europeo
- Derecho a dirigirse al Defensor del Pueblo

Con la entrada en vigor del Tratado de Lisboa, los ciudadanos europeos adquieren derecho de iniciativa, por lo que podrán pedir a la Comisión la presentación de un proyecto de ley siempre que cuenten con un millón de firmas procedentes de un número importante de Estados miembros. Asimismo, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea adquiere carácter vinculante mediante la inserción de una mención por la que se le reconoce el mismo valor jurídico que los Tratados.

La Carta reúne por primera vez en un solo texto los derechos civiles y políticos clásicos, así como los derechos económicos y sociales de los ciudadanos de la UE.

Uno de los objetivos “estratégicos” de la presidencia española de la UE, según el documento oficial de prioridades, fue acercar “más” la Unión Europea a los ciudadanos. Durante el primer semestre de 2010, se trabajó para lograr “una Europa más democrática” y se inició el proceso de adhesión de la UE al Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades del Consejo de Europa. Se está trabajando para fortalecer la dimensión social del proyecto europeo y la creación de un Observatorio Europeo contra la Violencia de Género, además de una Orden Europea de Protección a las víctimas.

Además, se pretende impulsar el programa de Espacio Europeo de Libertad, Seguridad y Justicia, y también una política común de inmigración y asilo, entre otras iniciativas. Pero en cuanto a los menores, ¿qué?

Como ha planteado, (David E. Pérez González)¹⁷⁰, sobre la otra vertiente: el Ciudadano Europeo, mantiene que “...se han diferenciado dos tipos de ciudadanos, lo comunitarios y los

¹⁷⁰ PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *La proyección Universal del concepto de Ciudadanía*. En Revista ANALES, de la Facultad de Derecho. Universidad de la Laguna. Servicio de Publicaciones, 2013. Nº 30. p. 55.

extracomunitarios, circunstancia que ha sido determinante a la hora de dar un tratamiento diferente a ambos: así el ciudadano comunitario va a tener reconocida una serie de derechos por su pertenencia a la Unión, lo que en ocasiones conlleva que tenga asumida una serie de prerrogativas que operan a su favor, que el extracomunitario no posee.” Está refiriéndose a los inmigrantes, aunque en este “mosaico de identidades” que es Europa, no todos los implicados se sienten ciudadanos de la Unión Europea.

Ya en concreto sobre los menores, (Dolz Lago)¹⁷¹ mantiene que cabría preguntarse si existe un Derecho Comunitario del Menor, a la vista de su fragmentación normativa, siendo la Carta Europea de los Derechos del Niño, aprobada por el Parlamento Europeo mediante la Resolución A3- 0172/92, de 8 de julio de 1992, la norma más importante a nivel comunitario procedente de los órganos de la Unión Europea, si bien sin carácter vinculante, mientras que otro grupo normativo procede del Consejo de Europa.

La Carta Europea¹⁷² viene a ser un trasunto europeo de la Convención de Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, ratificada por España el 30 de noviembre de 1990, pero carece de la eficacia jurídica de la Convención.

La Unión Europea necesita incorporar a normas de rango jurídico más vinculantes para los Estados miembros, procedentes del Consejo o de la Comisión¹⁷³ el mínimo universal de los Derechos del Niño, ya integrado en la Carta Europea, adaptando al ámbito comunitario europeo, lo que vendría a ser un sistema europeo de justicia juvenil, que tuviera en cuenta las normas internacionales universales¹⁷⁴ y las normas o Recomendaciones procedentes del Consejo de Europa¹⁷⁵

171 DOLZ LAGO, Manuel Jesús. *¿Existe un Derecho Comunitario del Menor? (La Unión Europea y los Niños)*. En Noticias de la Unión Europea, editorial CISS, núm. 146, marzo 1997. pp. 97-109.

172 A fecha de 17 de feb. de 2011 - La Comisión Europea ha propuesto 11 medidas para proteger los derechos del niño.

173 Reglamentos, Directivas, Decisiones, Recomendaciones o Dictámenes – Art. 189 a 192 Tratado CEE.

174 Reglas mínimas de Administración de Justicia de Menores, “Reglas de Beijing”, aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Resolución 45/113, de 14 de diciembre de 1990.

175 Recomendación número R (87) 20 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros sobre reacciones sociales ante la delincuencia juvenil de 17 de septiembre de 1987.

La vigencia en el año 2001 en España de la LORPM, ha supuesto el punto de partida de un nuevo sistema de justicia penal juvenil que rompe con el tutelar, el cual no se adaptaba a la Constitución de 1978. Esta situación, desde la perspectiva española, determina la oportunidad de propiciar, mediante los instrumentos jurídicos comunitarios, el sistema de justicia penal juvenil europeo, con objeto de homogeneizar los diferentes sistemas nacionales de acuerdo con lo que sería un “acervo comunitario” sobre esta materia.

El diseño de ese sistema de justicia penal juvenil europeo debe ser una decisión de Alta Política Europea adoptada por la Comisión¹⁷⁶ o el Consejo y debe tener en cuenta que, como indica la Recomendación (2000) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, aprobada el 6 de octubre de 2000, sobre el papel del Ministerio Fiscal en el Sistema de Justicia Penal, corresponde a los Estados “definir líneas directrices generales, relativas al establecimiento de una política penal” (principio 36), siendo el Ministerio Fiscal el que “llevará a la práctica la política nacional, adaptándola a las realidades regionales o locales” (principio 3).

En esa definición política, la Unión Europea debería aportar un Reglamento o Directiva¹⁷⁷ ampliando la Carta Europea de los Derechos del Niño que orientara a los Estados miembros, sobre las bases indicadas.

B) ¿QUÉ HACER ANTE LA DELINCUENCIA JUVENIL DESDE EL PUNTO DE VISTA POLÍTICO¹⁷⁸?

Ahora bien, para el diseño de este modelo europeo de Justicia Juvenil se debería poder contestar a la siguiente pregunta: ¿qué hacer ante la delincuencia juvenil? Desde un punto de vista político¹⁷⁹, es claro que la adopción de uno u otro determinado modelo ante la delincuencia juvenil condicionará el modelo jurídico o la respuesta jurídica ante el fenómeno. Si bien es cierto que la

176 DICTAMEN del Comité Económico y Social Europeo sobre "La prevención de la delincuencia juvenil, los modos de tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la justicia del menor en la Unión Europea" (Dictamen de iniciativa). Comité Económico y Social Europeo "La justicia del menor". Bruselas, 15 de marzo de 2006

177 Carta Europea de los Derechos del Niño (DOCE nº C 241, de 21 de Septiembre de 1992).

178 MORANT VIDAL, Jesús. *La Delincuencia Juvenil*. Abogado-Asociado de J. A. MUÑOZ-ZAFRILLA ASOCIADOS. Profesor colaborador del Instituto Valenciano de Seguridad Pública.

Extraído de <http://www.taringa.net/posts/info/1188699/Delincuencia-Juvenil.html>.

179 Observatorio Europeo de Justicia Juvenil. "Políticas Europeas en el ámbito de la justicia juvenil". Información obtenida de la Web oficial de la UE

realidad es más compleja que los modelos teóricos, en los análisis es necesario atender a aquéllos para mantener una mínima estructura referencial y explicativa. Esto no obstante, siempre he creído que en la realidad más que plasmación de determinados modelos nos encontramos con una especie de mestizaje de los mismos, en función a un conglomerado de características históricas, sociales e incluso, a veces, gremiales, personales e ideológicas, de los agentes de estos procesos, que matizan cualquier análisis en su auténtica dimensión más allá de conceptuales estudios, más o menos válidos.

Ante la delincuencia juvenil tengo la convicción de que no hay modelo político explícito, más bien creo que no se sabe qué hacer con ella, debatiéndose las soluciones entre las respuestas integrales, que tendrían en consideración la complejidad de la etiología de esa delincuencia y, en especial, las peculiares características de los infractores, todavía en proceso de desarrollo de su personalidad, lo que supone poner el énfasis en la educación del menor, y las respuestas parciales al elemento más necesitado de intervención urgente desde el punto de vista social, como es la inseguridad ciudadana y defensa social, lo que implica acentuar los aspectos represivos.

No obstante, la doctrina, preocupada siempre por extraer modelos conceptuales ante las realidades investigadas, ciertamente para dotar de una estructura la explicación de las mismas, ha ofrecido distintos marcos explicativos. Así, para una visión amplia de otros modelos de Justicia juvenil en el mundo, puede consultarse la obra de (Dünkel, F. y Meyer, M.)¹⁸⁰. En el prólogo a este libro, Giménez-Salinas Colomer, E., afirma que: "El primer Tribunal de Menores del mundo se creó hace aproximadamente un siglo, concretamente en la ciudad de Chicago en el año 1889. A mediados del siglo XX la práctica totalidad de países del mundo tenían ya una legislación especial para niños y jóvenes (...).

Durante este siglo diferentes legislaciones han evolucionado según la política criminal de cada país; algunas, como nuestro caso, no han sufrido apenas cambio alguno, mientras que el ejemplo contrario lo situaríamos en los países Escandinavos, que ha llegado incluso a suprimir la Justicia de Menores. Otros países, como Alemania o

180 Ministerio de Asuntos Sociales. *Jugendstrafe und Jugendstrafuollang* (traducido al español como "Derecho Comparado de Menores" (1985), editado por la Dirección General de Protección Jurídica del Menor. 1994.

Austria, por citar sólo algunos, han experimentado a lo largo de este siglo importantes modificaciones en su legislación.”

Con carácter general podríamos decir que la Justicia de Menores se halla definida en su concepción ideológica, en dos grandes sistemas:

A) Uno con una concepción más paternalista y de carácter proteccionista, cuya finalidad primordial es la educación del menor. A tal efecto, los menores no tienen siempre reconocidos una serie de derechos, puesto que la Justicia interviene más en función de atender unas necesidades, que por la infracción cometida. A pesar de las declaraciones educativas contenidas en los diferentes Códigos, subyace en este sistema un trasfondo de castigo y represión, desde el momento en que se utilizan medidas coercitivas y respuestas privativas de libertad.

B) El segundo sistema será el opuesto. Nos encontraríamos ante un sistema penal, donde la respuesta está en función de la infracción cometida y no de las necesidades del autor. El menor tiene reconocidos derechos y garantías. A pesar de ser claramente un sistema penal, en todos los Códigos aparece la idea educativa como principal respuesta a los menores infractores. La sanción deberá pues tener aquí primordialmente una respuesta educativa y su elección vendrá muchas veces condicionada por las necesidades del menor, con mayor o menor pureza. Diferentes países en Europa (Holanda, Alemania, Francia, Inglaterra y Gales, Italia) se ajustan a uno u otro sistema. La realidad concreta, la praxis, nos demuestra que en su aplicación ambos modelos no son tan distintos y que, en todo caso, la dicotomía sanción - educación se encuentra bien presente en los dos sistemas. Por todo y en síntesis, como destacan (De Urbano y De la Rosa)¹⁸¹, si bien con variantes, “los dos modelos imperantes son el llamado de responsabilidad con mayor o menor presencia del elemento educativo y el protector o tutelar, anterior y en cierto modo el tradicional durante mucho tiempo. Junto a éstos se ha ido asentando el denominado de las “4D”, cuyo nombre lo toma de sus cuatro grandes propuestas: Despenalización a ultranza (descriminalización); Desinstitucionalización o soluciones desprovistas del elemento público o de poder, en lo posible (desinstitucionalización); Derecho a un proceso justo, con todas las garantías, en caso de que éste finalmente llegue a existir (due

181 URBANO CASTRILLO, Eduardo y DE LA ROSA CORTINA, José Miguel. *Comentarios a la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor*. Navarra. Ed. Aranzadi, 2001, pp. 28 y 29. Y en este mismo sentido consultar a ORNOSA FERNÁNDEZ, M.R. *Derecho penal de menores: Comentarios a la Ley Orgánica 5/2000*. Ed. Bosch, 3. 2007.

process); y, por último, Desjudicialización, mediante la aplicación de medidas sustitutivas alternativas de la pena (diversión).”

Los autores referidos sostienen que el modelo de responsabilidad o educativo responsabilizador es el dominante, se sigue por la doctrina mayoritaria y la legislación tanto internacional (Reglas mínimas de Naciones Unidas de la Justicia de Menores o “Reglas de Beijing”, aprobadas en 1985, las Recomendaciones del Consejo de Europa sobre Justicia de Menores de 1987 y la Convención de Derechos del Niño de 1989) como nacional (LORPM).

En este modelo, los autores citados destacan su nota de modelo judicial, en el que el menor aparece no sólo como objeto de protección sino sujeto de derechos y acreedor de garantías de un proceso justo, entre las que se menciona la imposición de una medida educativa individualizada en atención a su edad y circunstancias.

Igualmente se indica que el modelo protector o tutelar, que ha sido en nuestro país, prácticamente el vigente hasta la Ley Orgánica de Competencia y Procedimiento de los Juzgados de Menores (aprobada por LO 4/1992) y que es el antecedente más inmediato de la LORPM, no se considera modelo judicial sino servido por funcionarios que no son jueces. Fue el primer modelo desde el punto de vista cronológico y tiene su origen en los llamados Tribunales Tutelares de Menores aparecidos en EEUU a fines del siglo XIX (Illinois, Chicago, 1899) que luego se extendieron a Europa (Portugal, 1911, Bélgica, 1921 y España en 1918). En este modelo el menor aparece básicamente como un sujeto irresponsable que debe ser objeto de protección de forma paternalista y, en consecuencia, sin dotarle de las garantías penales, ya que se parte del principio de que no se está aplicando Derecho Penal. La Sentencia del Tribunal Constitucional nº 36/1991, de 14 de Febrero, al declarar inconstitucional el Art. 15 de la antigua Ley de Tribunales Tutelares de Menores, aprobada por Decreto de 11 de junio de 1948, y afirmar que el proceso de menores es una variante del proceso penal estableció las bases de liquidación del modelo protector o tutelar por el de responsabilidad, como el que se incorporó en la LORPM.

Con independencia de lo anterior, como planteamiento tenido en cuenta y¹⁸², siguiendo la opinión del conocido penalista alemán (Albrecht)¹⁸³, el modelo de responsabilidad es de responsabilidad penal. Estaríamos ante el Derecho Penal bien entendido que el mismo lo concebimos como un derecho protector del libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos y, sobre todo, como una garantía frente al poder punitivo o sancionador del Estado.

A ello hay que añadir que la Justicia de Menores, como establece la regla 1ª de las Reglas de “Beijing”, “debe administrarse en el marco general de justicia social para todos los menores, de manera que contribuya a la protección de los jóvenes y al mantenimiento del orden pacífico de la sociedad”.

Desde estas coordenadas sería fácil corregir políticamente qué hacer ante la delincuencia juvenil, desde un claro modelo de responsabilidad penal en el marco de la justicia social, lo que implicaría realizar una fuerte intervención preventiva de carácter social tanto individual como familiarmente en los menores en situaciones de riesgo, que evitaría la necesidad de la respuesta penal. Cuando ésta fuera inevitable, la misma debería adaptarse a la edad y características del menor que permitan tanto su protección como la de la sociedad, priorizando la desjudicialización a través del principio de oportunidad reglada en el ejercicio de la acción penal por el Ministerio Fiscal bien al inicio bien en el desarrollo del proceso (mediación) y dotando a la respuesta judicial de la flexibilidad necesaria para acomodarse a la finalidad sancionadora-educativa, propia de una respuesta penal específica para los menores, al considerarlos seres en proceso de formación y desarrollo. Esto no obstante, mantiene “mis grandes dudas” de que no sólo no exista este modelo político, que pudiera inferirse en parte de la legislación actual, sino cualquier otro modelo.

Da la impresión de que hay una gran incertidumbre sobre las reacciones ante la delincuencia de menores, y de que se va adoptando uno u otro criterio político en función a las circunstancias

182 DOLZ LAGO, Manuel Jesús. *La nueva responsabilidad penal del menor (Comentarios a la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero)*. En Revista General de Derecho, Valencia, 2000. pp. 35-36.

183 ALBRECHT, Hans Jorg. En su conocida obra, *El Derecho Penal de Menores. Una Comparación de las medidas privativas de libertad y no privativas de libertad, bajo la luz de la investigación criminológica*, afirma: "El Derecho Penal de Menores es Derecho Penal. No es Derecho social, no está programado para la "ayuda", sino que sirve al control social. A menudo este sencillo hecho no es considerado en los debates de euforia. editorial PPU, Barcelona, 1990... cit., pp. 156-180

concurrentes, las cuales, en muchas ocasiones, son caprichosas o aleatorias y casi siempre mediatizadas.

Esta ausencia de modelo o de indefinición política, hace que la LORPM, a pesar de su ambigua exposición de motivos, resulte, en cierto modo impracticable, ya que se inserta en un contexto donde algunos de los presupuestos de su viabilidad, como es la necesaria intervención de Servicios Sociales en familias y menores en situación de riesgo, adolece de fuertes deficiencias, provocando bien una aplicación de la LORPM, para casos en los que debería realizarse esa intervención social y no penal, bien una intervención donde la respuesta penal de la LORPM ya no resulta eficaz, lo que, en definitiva, supone paladinamente su impráctica, dado que se reducen notablemente los recursos para los casos a los que verdaderamente se debería aplicar la LORPM, afectando de forma decisiva en su eficacia, al tener que atender a casos impracticables.

Dicho de otra forma, la ausencia de modelo político implica que se inviertan los recursos de la LORPM, para casos que hemos llamado impracticables (los que necesitan una intervención social y no penal y en los que ya no vale la respuesta penal de menores) dejando huérfanos de recursos los casos verdaderamente practicables, lo que deviene, en definitiva, impracticable también la LORPM para éstos, aunque por razones diferentes. Recursos a los que se debe exigir, calidad en la prestación de los servicios.

C) PROPÓSITOS NORMATIVOS: EL MARCO INTERNACIONAL.

Como es sabido y ya expuesto, por lo que respecta a la normativa internacional, el texto más importante es la Convención de las Naciones Unidas de 20 de noviembre de 1989, sobre los Derechos del Niño (CNUDN), ratificada por Instrumento de 30 de noviembre 1990, a la que hay que añadir los siguientes:

- Las Reglas mínimas para la Administración de Justicia de Menores (Reglas de Beijing), aprobadas por Resolución 40/33, de 29 de noviembre de 1985, de la Asamblea General de las Naciones Unidas; - la Recomendación 87 (20), sobre reacciones sociales ante la delincuencia juvenil, de 17 de septiembre de 1987, del Comité de Ministros del Consejo de Europa; - la Resolución 78 (62), sobre transformación social y delincuencia juvenil, de 29 de noviembre de 1978, del Comité de Ministros del Consejo de Europa;

- Las Directrices para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad), aprobadas por Resolución 45/112, de 14 de diciembre de 1990, de la Asamblea General de Naciones Unidas;
- Las Reglas para la Protección de los menores privados de libertad, aprobadas por Resolución 45/113, de 14 de diciembre de 1990, de 145/113, de 14 de diciembre de 1990, de la Asamblea General de las Naciones Unidas y la Resolución del Parlamento Europeo A3- 0172/92, de 8 de julio, sobre una Carta Europea de Derechos del Niño.

Los Propósitos Legislativos mínimos que debe recoger la normativa europea del menor, podrían ser:

- La concepción de la justicia de menores “como una parte integrante del proceso de desarrollo nacional de cada país y deberá administrarse en el marco general de justicia social para todos los menores, de manera que contribuya a la protección de los jóvenes y al mantenimiento del orden pacífico de la sociedad” (regla 1.4 de Reglas mínimas). Concuerta con la regla 30 (Investigación, planificación y formulación y evaluación de políticas), en cuyo apartado 4º se dice que “la prestación de servicios en la administración de justicia de menores se preparará y ejecutará de modo sistemático como parte integrante de los esfuerzos de desarrollo nacional”.
- El objetivo de la justicia de menores que “hará hincapié en el bienestar social de éstos y garantizará que cualquier respuesta a los menores delincuentes será en todo momento proporcionada a las circunstancias del delincuente y del delito” (regla 5.1 de Reglas mínimas).
- Diversificación, desjudicialización, principio de oportunidad y especialización, al indicarse que “habida cuenta de las diversas necesidades especiales de los menores, así como de la diversidad de medidas disponibles, se facultará un margen suficiente para el ejercicio de facultades discrecionales en las diferentes etapas de los juicios y en los distintos niveles de administración de justicia de menores, incluidos los de investigación, procesamiento, sentencia y de medidas complementarias de las decisiones” (regla 6.1 Reglas mínimas); “Los que ejerzan dichas facultades deberán estar especialmente preparados o capacitados para hacerlo

juiciosamente y en consonancia con sus respectivas funciones y mandatos” (regla 6.3 Reglas mínimas). Concordancia con la regla 11 (Remisión de casos), la cual señala que:

“1. Se examinará la posibilidad, cuando proceda, de ocuparse de los menores delincuentes sin recurrir a las autoridades competentes (...) para que los juzguen oficialmente.

2 La policía, el Ministerio fiscal y otros organismos que se ocupen de los casos de delincuencia de menores estarán facultados para fallar dichos casos discrecionalmente, sin necesidad de vista oficial, con arreglo a los criterios establecidos al efecto en los respectivos sistemas jurídicos y también en armonía con los principios contenidos en las presentes Reglas.

3 (...).

4. Para facilitar la tramitación discrecional de los casos de menores, se procurará facilitar a la comunidad programas de supervisión y orientación temporales, restitución y compensación a las víctimas”.

- Concordancia con las reglas 12^a (Especialización policial), “Para el mejor desempeño de sus funciones, los agentes de policía que traten a menudo o de manera exclusiva con menores o que se dediquen fundamentalmente a la prevención de la delincuencia de menores, recibirán instrucción y capacitación especial. En las grandes ciudades habrá contingentes especiales de policía con esa finalidad” y 22^a (Necesidad de personal especializado y capacitado):

1. Para garantizar la adquisición y el mantenimiento de la competencia profesional necesaria a todo el personal que se ocupa de casos de menores, se impartirá enseñanza profesional, cursos de capacitación durante el servicio y cursos de repaso, y se emplearán otros sistemas adecuados de instrucción.

2 El personal encargado de administrar la justicia de menores responderá a las diversas características de los menores que entran en contacto con dicho sistema. Se procurará garantizar una representación equitativa de mujeres y de minorías en los organismos de justicia de menores”.

- Garantía procesal, al indicarse que “en todas las etapas del proceso se respetarán garantías procesales básicas tales como

la presunción de inocencia, el derecho a ser notificado de las acusaciones, el derecho a no responder, el derecho al asesoramiento, del derecho a la presencia de los padres o tutores, el derecho a la confrontación con los testigos y a interrogar a éstos y el derecho de apelación ante una autoridad superior” (regla 7.1 Reglas mínimas). Igualmente, Art. 40 CNUDN.

- En la normativa nacional española, el Art. 39.4 de la Constitución, al decir que “los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos”, debe interpretarse que se incorporan todos los propósitos legislativos internacionales, desde el momento en que éstos quedan introducidos por el precepto constitucional en el ámbito interno.

D) TENDENCIAS DE LA JUSTICIA PENAL JUVENIL EUROPEA EN LA ACTUALIDAD¹⁸⁴.

Aunque la delincuencia juvenil presenta, unas características similares en la mayor parte de los países europeos, la respuesta de cada ordenamiento jurídico varía significativamente. No obstante, en el último tercio del siglo pasado, hemos asistido a un fenómeno de aproximación o convergencia europea en el ámbito de la justicia penal de menores, debido principalmente a la incorporación a los diferentes ordenamientos jurídicos nacionales, de una serie de instrumentos supranacionales elaborados por Naciones Unidas y el Consejo de Europa, inspirados todos ellos en la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989. Sin embargo, algo está sucediendo.

- En Estados Unidos, tras un amplio debate social impulsado por partidos políticos, grupos de poder y medios de comunicación se ha impuesto una corriente claramente populista y neo-conservadora en la política penal juvenil, que defiende la utilización de medidas de mediación-reparación, para la delincuencia juvenil leve o de escasa gravedad (status offenders) y la remisión de la delincuencia juvenil grave al sistema de justicia penal de adultos, pese a que las estadísticas

¹⁸⁴ VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *La responsabilidad penal de los menores en Europa*. Ed. Dykinson. Madrid. 2005.

Extraído de: file:///C:/Users/MVelAlv/Downloads/Responsabilidad_Penal_Menores_en_Europa%20(1).pdf

no muestran un aumento de la delincuencia juvenil, ni una mayor gravedad en sus delitos. Por diferentes motivos, se ha incrementado la alarma social y el miedo al delito en la población ante la delincuencia de los jóvenes, que ahora reclama mano dura contra la delincuencia juvenil.

- La emergencia del modelo de política criminal norteamericano y su influencia en el ámbito anglosajón, se ha dejado sentir con toda su crudeza en Inglaterra, donde el tratamiento “benigno” de la delincuencia juvenil, entró en crisis a raíz del caso Bulger, incrementando el miedo y la alarma social sobre la juventud en general; y legitimando el que se introdujeran propuestas de Ley mas duras y severas. En Inglaterra y Gales se ha iniciado tras las últimas reformas de su legislación penal juvenil¹⁸⁵, una andadura hacia una política penal represiva y punitiva que aumenta el control social formal ante diferentes comportamientos y actitudes de los jóvenes, sanciona más duramente delitos de escasa gravedad e impone penas privativas de libertad de mayor duración.
- Aunque todavía de una forma menos patente que en los países anglosajones, en el resto de Europa estamos asistiendo también a una serie de reformas y proyectos de reforma de sus legislaciones penales de menores para afrontar con más garantías la lucha contra la delincuencia juvenil, cuyas líneas maestras pueden resumirse de la siguiente manera: Disminución de la edad mínima para exigir responsabilidad penal.
- Al respecto de lo anterior, en 1995, Holanda redujo la edad mínima de responsabilidad penal, de 14 a 12 años. En Francia, pese a que la minoría de edad penal se sitúa en 13 años, una reforma de 9 de septiembre de 2002 ha incluido una serie de “sanciones educativas” que los Jueces de menores pueden pronunciar contra los menores de más de 10 años.

185 La realidad es que el Reino Unido tiene una de las legislaciones más duras en materia de responsabilidad penal de los menores, fijada a partir de los 10 años y objeto de un perenne debate social entre quienes rechazan que un niño sea juzgado como un adulto (Venables y Thompson lo fueron) y aquellos que anteponen la gravedad de su delito y la amenaza que entraña.

Esto más acrecentado en: El Criminal Justice and Public Order; Act. de 1994, el Crime and Disorder; Act. de 1998 o el Anti-Social Behaviour; Act. de 2003, inspirados en estas nuevas directrices de severidad y mano dura, que surgieron como respuesta a la muerte de James Bulger, el pequeño asesinado por otros dos niños en 1993.

- En Inglaterra, la presunción de incapacidad de culpabilidad de la que gozaban los niños de 10 a 14 años ha sido derogada por el Crime and Disorder Act de 1998, presumiendo que un niño de 10 años es enteramente responsable de sus actos y podrá ser juzgado por un tribunal de menores.
- En Alemania, recientes Proyectos de Ley pretendían disminuir la edad mínima para exigir responsabilidad penal conforme a las disposiciones de la JGG, de los vigentes catorce a los doce años, persiguiendo también la regulación de una medida de internamiento en un establecimiento especial de régimen cerrado para los niños con edades comprendidas entre los 12 y los 14 años.
- También en nuestro país, la inclusión en la LORPM de los menores de 12 y 13 años, es una propuesta reiterada por parte de la Fiscalía. Exclusión genérica de la aplicación de la jurisdicción de menores a los jóvenes semi-adultos de entre 18 y 21 años. De igual manera por la LO 8/2006, de 4 de diciembre, de modificación de la LORPM 5/2000, se suprime definitivamente la posibilidad de aplicar la Ley a los jóvenes-adultos de entre 18 y 21 años. La posibilidad de aplicar la LORPM a los mayores de 18 y menores de 21 años, reconocida por el art. 4 de la mencionada ley, fue dejada en suspenso durante un plazo de dos años desde la entrada en vigor de la Ley, por la Disposición transitoria Única de la LO 9/2000, de 22 de diciembre, sobre medidas urgentes para la agilización de la Administración de Justicia; posteriormente hasta el año 2007, por la Disposición Final Segunda de la LO 9/2002, de 10 de diciembre, de modificación de la LO 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal, y del Código civil sobre sustracción de menores; y de forma definitiva mediante la LO 8/2006, de 4 de diciembre, por la que se modifica la LO 5/2000, los menores de 18 años, no podrán ser remitidos a la jurisdicción penal ordinaria, donde serían juzgados como adultos¹⁸⁶.

186 Ampliación de los supuestos en los que se priva de libertad al menor. La LO 8/2006, de 4 de diciembre, limita la discrecionalidad en la elección de la medida por el Juez, al añadir nuevos supuestos en los que el internamiento en régimen cerrado es una medida obligatoria; comisión de delitos graves y delitos que se cometan en grupo o cuando el menor perteneciere o actuare al servicio de una banda, organización o asociación.

- En Alemania, pese a su generalizada aplicación por los Jueces de Menores, también se han formulado propuestas de reforma en este sentido, que afortunadamente no han prosperado.
- En Holanda, han ido un paso más allá y la Ley de Justicia Juvenil de 1995 redujo notablemente los requisitos necesarios para transferir a los jóvenes infractores. Donde la duración máxima de la medida cautelar de la prisión provisional que era de 6 meses, se ha duplicado (12 meses) para los jóvenes de 12 a 16 años y cuadruplicado para los de 16 a 18 años (24 meses). Aumento de la duración máxima de la pena juvenil.
- En nuestro país, la medida de internamiento en régimen cerrado en la redacción originaria de la Ley penal del menor, no podía superar en ningún caso los 5 años. Hoy en día el límite máximo alcanza los 8 años, e incluso, los 10 años en supuestos concretos de pluralidad de infracciones. Pero se ha producido un fortalecimiento de la posición procesal de las víctimas en el proceso penal ante menores delincuentes en España. El art. 25 de la Ley prohibía la acusación particular y la popular, subordinando la participación del perjudicado a la del Ministerio Fiscal. Pero la alarma social producida por el crimen de Sandra Palo, sumada a la perseverante campaña llevada a cabo por la familia de la víctima en los medios de comunicación (audiovisuales y escritos), y a una masiva campaña de recogida de firmas, consiguieron que prácticamente 6 meses después del triste suceso, se reformara la Ley del menor, en el sentido perseguido por los familiares de la víctima. Así, la LO 15/2003, de 25 de noviembre, introduce en el proceso de menores, en el artículo 25, la posibilidad de personarse como acusación particular a las personas ofendidas por el delito.

Además, se están incluyendo en las leyes penales de menores de algunos (España, Francia o Portugal), medidas de alejamiento, (semejantes a las penas y medidas cautelares de alejamiento previstas en los Códigos penales), consistentes en la prohibición al menor infractor de aproximarse o comunicarse con la víctima o con aquellos de sus familiares u otras personas que determine el Juez. Pese a que, (y a diferencia de lo sucedido en Inglaterra y Estados Unidos), estas reformas no han logrado todavía dismantelar los principios básicos de la justicia penal de menores, el giro hacia un mayor grado de severidad y punitivismo. Anteriormente eran necesarios tres requisitos: la gravedad del delito, que concurrieran

circunstancias agravantes, y que el delincuente tuviera una personalidad adulta o madura. Con la nueva Ley, una de estas tres condiciones es motivo suficiente para transferir al menor a un tribunal penal ordinario. En nuestro país, pese a que la medida de alejamiento no venía incluida en el catálogo de medidas que se recogen en el art. 7 de la LORPM, los Jueces de Menores ya la aplicaban como una regla de conducta impuesta con la libertad vigilada en supuestos de acoso escolar, como una medida de protección a la víctima: “La medida de alejamiento adoptada por el juez de Menores, no sólo es apropiada, sino conveniente, dado que el fin que la medida persigue no sólo es la reinserción social del menor sancionado, sino proteger la integridad de la víctima, en todos sus aspectos, buscando la armonía entre aquélla y ésta”.

La situación empieza a ser preocupante, ya que muestra cuál es el clima político y social imperante en gran parte de la sociedad europea, favorable a un endurecimiento del Derecho penal juvenil, como única respuesta eficaz ante el “desmesurado” incremento de la delincuencia juvenil.

Pero como resumen, todas manifiestan unas líneas maestras que pueden resumirse de la siguiente manera:

- 1.- Disminución de la edad mínima para exigir responsabilidad penal.
- 2.- Exclusión genérica de la aplicación de la jurisdicción de menores a los jóvenes semi-adultos de entre 18 y 21 años.
- 3.- Ampliación de los supuestos en los que se priva de libertad al menor.
- 4.- Aumento de la duración máxima de la pena juvenil.
- 5.- Fortalecimiento de la posición procesal de las víctimas en el proceso penal ante menores delincuentes.

E) HACIA UN DERECHO COMUNITARIO DEL MENOR.

Han surgido importantes documentos a este respecto centrados en la delincuencia juvenil destaca el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre “La prevención de la delincuencia juvenil, los modos de tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la

justicia del menor en la Unión Europea”¹⁸⁷, aprobado por el Pleno en fecha 15 de marzo de 2006¹⁸⁸.

En este Dictamen se recogen acertadamente las líneas maestras de actuación de la Unión Europea, entre las que destacaría una concepción democrática, social y progresista de la Justicia Juvenil frente al llamado “populismo penal”, de claros contenidos reaccionarios.

Junto con ello hay que subrayar la necesidad de la inserción sociolaboral de los menores infractores penales.

Todas estas cuestiones deberían tenerse en cuenta para la unificación de un sistema de Justicia Juvenil europeo donde son trascendentales los sistemas sociales de cada país y, en especial las políticas de integración social ante los fenómenos de disgregación representados por los movimientos migratorios, los cuales deberían tratar desde un claro ámbito protector a los menores inmigrantes para evitar y prevenir una delincuencia juvenil que precisa un tratamiento penal pero con un claro contenido educativo-social que propicie la integración de estos menores en una sociedad abierta como es la europea en su calidad de ciudadanos libres y solidarios y respetuosos con los derechos y libertades de los demás.

Debería estudiarse la implantación de un defensor europeo del menor, matizando que no se trata de un defensor del menor europeo sino de todos los menores que se encuentran en Europa porque la protección del menor no tiene fronteras y la Infancia sólo se debe concebir desde una dimensión universal en la que la protección y la defensa de sus intereses sea el criterio relevante porque así defendemos y protegemos a nuestra sociedad.

Pero hasta que eso se alcance, seguiremos aplicando y si es posible desarrollando y mejorando la LORPM, aún vigente. Propiciando propuestas de mejora desde lo micro a lo macro, como sería la determinación de indicadores de calidad; sistemas de gestión de la calidad; aseguramiento de esa calidad y Calidad en el Servicio.

187 Véase Diario Oficial de la Unión Europea de 9.5.2006 C 110/75.

188 Cuyo ponente fue el consejero del Comité Económico y Social Europeo, el español D. José M^a Zufiaur Narvaiza.

IV.- LAS NORMAS EN CALIDAD: NORMAS ISO. VÁLIDAS PARA CERTIFICACIÓN DE UN SERVICIO ESPECIALIZADO DE JUSTICIA JUVENIL.

1. PARTE EXPOSITIVA

Una norma es una especificación por escrito para ser aplicada en una actividad o sector correspondiente.

Debe ser aprobada, con anterioridad a su puesta en funcionamiento, por un organismo competente. Según (Juran)¹⁸⁹, “una norma es un procedimiento escrito que protege los fallos de la memoria permitiendo un adiestramiento fácil de todo el personal y que sirve de referencia constante”. Al igual que en otros ámbitos (el jurídico, por ejemplo), puede tener o bien un ámbito específico o llegar a tener una dimensión nacional, internacional, etc.

Además de las normas específicas, la calidad tiene tres ámbitos:

- Internacional (Normas ISO). Son normas de interés general para todos los países que las adoptan. Se trata de una confluencia entre las normas ISO y CEI. Las encontramos bajo las siglas ISO.
- Europeas (normas EN). El sistema Europeo lo componen los organismos CEN¹⁹⁰/CENELEC¹⁹¹/ETSI¹⁹², siendo el motor del resto de actividades de normalización en el mundo. Las encontramos asociadas a las sigla UNE. En Junio de 1992 el Consejo de la Comunidad Económica Europea (CEE) emitió una resolución relativa a la función de normalización que resulta ser un pilar básico para la adopción de la entrada en el mundo de la calidad y dice que: “La normalización europea se organiza sobre una base de carácter voluntario”. Esto quiere decir que ninguna entidad de orden privado o público está obligado a

189 JURAN, Joseph M. *Quality Control Handbook*, New York. Nueva York: McGraw-Hill, 1951. A principios de la década de 1950.- impulso el concepto de aseguramiento de la calidad, el cual se fundamenta que el proceso de manufactura requiere servicios de soporte de calidad. La calidad consiste en adecuar las características de un producto al uso que le dará el consumidor.

Extraído de: http://www.euskalit.net/pdf/calidad_total.pdf.

190 European Committee for Standardization

191 European Committee for Electrotechnical Standardization

192 the European Telecommunications Standards Institute

certificarse o a instaurar en su organización un sistema de gestión de la calidad.

- Españolas (normas UNE). Las normas bajo las siglas UNE¹⁹³ de Gestión de la Calidad y generalmente suelen tener correlación o ser una traducción de las normas Europeas y/o Internacionales. En España el organismo encargado y competente para dictar y elaborar las normas técnicas es AENOR.¹⁹⁴

Me centraré en el ámbito de la norma específica Internacional (Normas ISO)¹⁹⁵.

En este modelo de gestión de la calidad, la consecución del certificado de registro de empresa otorgado por cualquier organismo acreditado, tan sólo significa lo que es, un reconocimiento externo, comúnmente aceptado, que constata que el sistema de la calidad establecida, Manual de Calidad, Manual de procedimientos operativos y normas internas, satisface los requisitos de un modelo de aseguramiento determinado, ISO 9001 por ejemplo, y que éste es consistente con las directrices y objetivos generales de una organización, relativos a la calidad. En cualquier caso, no debe establecerse una asociación directa entre la implantación de un sistema de gestión bajo norma ISO y su certificación otorgada por una entidad acreditada. El modelo de calidad que se siga es un patrón, una guía si se quiere, y el sistema de gestión es el fundamento para administrar unos bienes y servicios de calidad, sin que a estos efectos sea necesaria la certificación; aunque ésta será la “guinda” que coronará un trabajo bien hecho, obteniéndose efectos que excederán los meramente publicitarios.

A) IDENTIFICACIÓN DEL SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS ISO.

La elección de las siglas ISO: Porque “la Organización Internacional de Normalización” tiene abreviaturas diferentes en lenguas diferentes (“IOS” en inglés, “OIN” en francés para la Organización Internacional de Normalización), sus fundadores escogieron “ISO”, derivado del griego “isos” que significa “igual”. Sea cual fuere el país, sea cual sea el idioma, la forma corta del nombre de la organización es siempre la ISO.

193 Significa Una Norma Española

194 Asociación Española de Normalización y certificación

195 Organización Internacional de Normalización/estandarización

B) RASGOS BÁSICOS DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN.

La Organización internacional de normalización es una organización no gubernamental que forma un puente entre los sectores público y privado. Es el desarrollador más grande del mundo y editor de Normas Internacionales.

Una red de institutos nacionales de normalización de muchos países, un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema.

C) LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública...). Su implantación en estas organizaciones, aunque supone un duro trabajo, ofrece también ventajas para sus empresas. Los principales beneficios son:

- Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.
- Aumento de la productividad.
- Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- Mejora continua.

Las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.

La primera edición de estas normas se publicó en 1987. Posteriormente ha sido modificada en 1994, 2000 y 2008, versión que está en vigor actualmente.

Las normas ISO nacieron aglutinando los principios que existían en multitud de normas de sistemas de calidad en distintos países, por lo que desde su primera edición, se pretendió que fueran normas de aplicación a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño o sector de actividad.

Las normas ISO 9000 de 1994, estaban principalmente pensadas para organizaciones que realizaban proceso productivo y, por tanto, su implantación en empresas de servicios era muy dura y por eso se sigue en la creencia de que es un sistema bastante burocrático.

Con la revisión producida en el año 2000 de las normas aprobadas en 1994, se consiguió una norma bastante menos burocrática para organizaciones de todo tipo, y además se puede aplicar sin problemas en empresas de servicios e incluso en la Administración Pública. La referida revisión ha reducido a 4 las normas aplicables, éstas son:

- ISO 9000: Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología.
- ISO 9001: Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- ISO 9004: Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia el sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- ISO 19011: Proporciona orientación relativa a las auditorias de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Para verificar que se cumple con los requisitos de la norma, existen unas entidades de certificación que dan sus propios certificados y permiten el sello. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación.

La familia de normas ISO 9000 que está actualmente en vigor, se compone de 3 normas:

- ISO 9000:2005 “Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario”.
- ISO 9001:2008 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”.
- ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad”.

De las 3 normas, la que contiene los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad es la ISO 9001:2008, es la norma que se utiliza para la implantación de sistemas de gestión de la calidad y que se puede utilizar para conseguir un certificado.

Actualmente, la norma ISO 9001 está en proceso de revisión, estando prevista su publicación para finales de 2015.

D) ESTRUCTURA DE CONTENIDOS DE LA NORMA ISO 9001:2000.

Con la intención de proporcionar una visión global del contenido de la Norma ISO 9001:2008, a continuación expongo¹⁹⁶, el esquema de contenidos de la misma:

2.- PARTE DISPOSITIVA

Paso a continuación a identificar el esquema de contenidos de la parte dispositiva de la referida norma ISO 9001:2000.

A) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)¹⁹⁷

➤ REQUISITOS DEL SISTEMA

1 Establecer el SGC

- _ Desarrollar el SGC
- _ Identificar los procesos necesarios
- _ Describir los procesos
- _ Implantar el SGC
- _ Utilizar los procesos el sistema
- _ Gestionar el desempeño de los procesos

2 Documentar el SGC

2.1 Desarrollar documentos del SGC

- _ Desarrollar documentos para implantar el sistema
- _ Desarrollar documentos que reflejan lo que hace la organización

2.2 Preparar el manual del SGC

¹⁹⁶ Siguiendo a José Luis Navarro Martínez. Jefe de Producción en Industria Jabonera LINA SAU. Universidad de Murcia.

¹⁹⁷ A partir de este momento SGC.

- _ Documentar sus procedimientos
- _ Describir cómo interaccionan sus procesos
- _ Definir el alcance del SGC
- 2.3 Controlar los documentos del SGC
 - _ Aprobar los documentos antes de su distribución
 - _ Proporcionar la versión vigente de los documentos en los puntos de uso
 - _ Revisar y re-aprobar los documentos cuando se actualizan
 - _ Especificar el estado de revisión de los documentos
 - _ Hacer seguimiento a los documentos externos
 - _ Prevenir el uso de documentos obsoletos
- 2.4 Mantener registros del SGC
 - _ Utilizar los registros como evidencia de cumplimiento de los requisitos
 - _ Desarrollar un procedimiento para controlar los registros
 - _ Asegurar que los registros sean utilizables

B) RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN. REQUISITOS PARA LA CALIDAD.

1 Apoyar la calidad.

- 1.1 Promocionar la importancia de la calidad
 - _ Promocionar la necesidad de cumplir los requisitos del ciudadano
 - _ Promocionar la necesidad de cumplir los requisitos reglamentarios
 - _ Promocionar la necesidad de cumplir los requisitos legales
- 1.2 Desarrollar un SGC
 - _ Apoyar el desarrollo del sistema de calidad
 - _ Formular la política de la calidad de la organización
 - _ Definir los objetivos de la calidad
 - _ Suministrar los recursos para la calidad
- 1.3 Implantar el SGC
 - _ Suministrar recursos para implantar el sistema
 - _ Incentivar al personal a cumplir los requisitos del sistema
- 1.4 Mejorar el SGC
 - _ Realizar revisiones del SGC
 - _ Suministrar recursos para la mejora del sistema

2 Satisfacer los ciudadanos.

2.1 Identificar los requisitos del ciudadano
➤ _ Asegurar que la organización identifique los requisitos del ciudadano

2.2 Aumentar la satisfacción del ciudadano
➤ _ Asegurar que la organización aumente la satisfacción del ciudadano

3 Establecer la política de la calidad.

3.1 Definir la política de la calidad de la organización
➤ _ Asegurar que es adecuada a los propósitos de la organización ,
➤ _ Asegurar que enfatice la necesidad de cumplir los requisitos
➤ _ Asegurar que facilite el desarrollo de los objetivos de la calidad ,
➤ _ Asegurar que incluya el compromiso de la mejora continua
➤ Gestionar la política de calidad de la organización
➤ _ Comunicarla política a toda la organización
➤ _ Revisar la política para asegurar su adecuación

4 Planificar la calidad.

4.1 Desarrollar los objetivos de la calidad
➤ _ Asegurar que se fijen objetivos en las áreas funcionales ,
➤ _ Asegurar que se fijen objetivos en los diferentes niveles
➤ _ Asegurar que los objetivos faciliten la realización del Servicio
➤ _ Asegurar que los objetivos sean coherentes con la política de la calidad.
➤ _ Asegurar que los objetivos sean mensurables

4.2 Planificar el SGC
➤ _ Planificar el desarrollo del sistema
➤ _ Planificar la implantación del sistema
➤ _ Planificar la mejora del sistema
➤ _ Planificar los cambios al sistema

5 Controlar el SGC.

5.1 Definir responsabilidades y autoridades
➤ _ Clarificar responsabilidades y autoridades
➤ _ Comunicar las responsabilidades y autoridades

5.2 Designar un representante de la dirección.
➤ _ Hacer seguimiento al SGC
➤ _ Informar sobre la situación del SGC

- _ Apoyar la mejora del SGC

6 Realizar revisiones por la dirección.

6.1 Revisar el SGC

- _ Evaluar el desempeño del SGC
- _ Evaluar la necesidad de mejorar el SGC

6.2 Examinar la información para la revisión por la dirección

- _ Examinar los resultados de las auditorias
- _ Examinar los datos sobre la conformidad del Servicio
- _ Examinar las oportunidades de mejora
- _ Examinar la retroalimentación de los ciudadanos
- _ Examinar la información sobre el desempeño de los procesos
- _ Examinar las acciones correctivas y preventivas
- _ Examinar los cambios que podrían afectar al sistema
- _ Examinar las revisiones por la dirección anteriores

6.3 Generar resultados de la revisión por la dirección

- _ Generar acciones para la mejora del SGC
- _ Generar acciones para la mejora de los Servicios
- _ Generar acciones para satisfacer la necesidad de recursos

C) GESTION DE LOS RECURSOS

REQUISITOS DE RECURSO

1 Suministrar los recursos para la calidad Identificar los requerimientos de recursos.

- _ Identificar los recursos necesarios para el SGC
- _ Identificar los recursos necesarios para mejorar la satisfacción del ciudadano.

2 Suministrar los recursos para el SGC.

- _ Suministrar los recursos necesarios para el SGC
- _ Suministrar los recursos necesarios para mejorar la satisfacción del ciudadano
- _ Suministrar personal para la calidad

2.1 Utilizar personal competente

- _ Asegurar que el personal tenga la experiencia adecuada
- _ Asegurar que el personal tenga la educación adecuada
- _ Asegurar que el personal tenga la formación adecuada
- _ Asegurar que el personal tenga las habilidades adecuadas

2.2 Apoyar la competencia

- _ Definir niveles de competencia aceptables
- _ Identificar necesidades de formación y sensibilización
- _ Realizar programas de formación y sensibilización
- _ Evaluar la eficacia de la formación y sensibilización
- _ Mantener registros de la competencia

3 Proveer la infraestructura para la calidad.

- _ Identificar la necesidad de infraestructura
- _ Identificar la necesidad de edificios
- _ Identificar la necesidad de espacio de trabajo
- _ Identificar la necesidad de hardware
- _ Identificar la necesidad de software
- _ Identificar la necesidad de se/Vicios de apoyo necesarios
- _ Identificar la necesidad de equipos /Proveer la infraestructura necesaria
- _ Proveer los edificios necesarios
- _ Proveer el espacio de trabajo necesario
- _ Proveer el hardware necesario
- _ Proveer el software necesario
- _ Proveer los se/Vicios de apoyo necesarios
- _ Proveer los equipos necesarios/Mantener la infraestructura
- _ Mantener los edificios
- _ Mantener el espacio de trabajo
- _ Mantener el hardware
- _ Mantener el software
- _ Mantener los se/Vicios de apoyo
- _ Mantener los equipos

4 Proveer el ambiente de trabajo necesario.

- _ Identificar el ambiente de trabajo necesario
- _ Identificar los factores necesarios para asegurar que el Servicio cumple los requisitos
- _ Gestionar el ambiente de trabajo necesario
- _ Gestionar los factores necesarios para asegurar que el Servicio cumple los requisitos

D) REALIZACIÓN DEL SERVICIO

REQUISITOS PARA LA REALIZACIÓN

1 Controlar la planificación de la realización

- _ Planificar los procesos de realización del Servicio

- _ Definir los objetivos y requisitos de calidad del Servicio
- _ Identificar las necesidades y requisitos del Servicio
- _ Desarrollar los procesos de realización del Servicio
- _ Desarrollar los documentos para la realización del Servicio
- _ Desarrollar los sistemas de registro de la realización del Servicio
- _ Desarrollar métodos para controlar la calidad durante la realización del Servicio.

2 Controlar los procesos relacionados con el ciudadano.

2.1 Identificar los requisitos para el Servicio

- _ Identificar los requisitos que el ciudadano quiere que se cumplan
- _ Identificar los requisitos que son dictados por el uso del Servicio
- _ Identificar los requisitos que son impuestos por entes externos
- _ Identificar los requisitos que la organización quiere que se cumplan
- _ Revisar los requisitos del ciudadano para el Servicio
- _ Revisar los requisitos antes de aceptar pedidos del ciudadano
- _ Mantener registros de las revisiones a los requisitos
- _ Controlar los cambios a los requisitos del Servicio

2.3 Comunicarse con los ciudadanos

- _ Desarrollar un proceso para controlar las comunicaciones con los ciudadanos
- _ Implantar el proceso de comunicación con los ciudadanos

3 Controlar el desarrollo del Servicio.

3.1 Planificar el diseño y desarrollo

- _ Definir las etapas del diseño y desarrollo del Servicio
- _ Clarificar las responsabilidades y autoridades del diseño y desarrollo
- _ Gestionar las interacciones entre los involucrados en el diseño y desarrollo
- _ Actualizar los planes del diseño y desarrollo a medida que ocurran cambios

3.2 Definir los elementos de entrada del diseño y desarrollo

- _ Especificar los elementos de entrada del diseño y desarrollo
- _ Registrar las definiciones de los elementos de entrada del diseño y desarrollo
- _ Revisar las definiciones de los elementos de entrada del diseño y desarrollo

- 3.3 Generar los elementos de salida del diseño y desarrollo
 - _ Crear los elementos de salida del diseño y desarrollo
 - _ Aprobar los elementos de salida del diseño y desarrollo antes de su emisión
- 3.4 Realizar las revisiones del diseño y desarrollo
 - _ Llevar a cabo las revisiones del diseño y desarrollo
 - _ Registrar las revisiones del diseño y desarrollo
- 3.5 Realizar las verificaciones del diseño y desarrollo
 - _ Llevar a cabo las verificaciones del diseño y desarrollo
 - _ Registrar las verificaciones del diseño y desarrollo
- 3.6 Realizar las validaciones del diseño y desarrollo
 - _ Llevar a cabo las validaciones del diseño y desarrollo
 - _ Registrar las validaciones del diseño y desarrollo
- 3.7 Gestionar los cambios en el diseño y desarrollo
 - _ Identificar los cambios en el diseño y desarrollo
 - _ Registrar los cambios en el diseño y desarrollo
 - _ Revisar los cambios en el diseño y desarrollo
 - _ Verificar los cambios en el diseño y desarrollo
 - _ Validar los cambios en el diseño y desarrollo
 - _ Aprobar los cambios antes de implantarlos

4 Controlar la función de compras.

- 4.1 Controlar el proceso de compras
 - _ Asegurar que los Servicios o servicios comprados cumplen los requisitos
 - _ Asegurar que los proveedores cumplen los requisitos
- 4.2 Documentar las compras de Servicios
 - _ Describir claramente los Servicios/ servicios a comprar
 - _ Especificar los requisitos que deben cumplirse
- 4.3 Verificar los Servicios comprados
 - _ Verificar los productos/servicios comprados al recibirlos en sus instalaciones
 - _ Verificar los productos/servicios comprados en las instalaciones del proveedor (cuando sea necesario)

5 Controlar las actividades operacionales.

- 5.1 Controlar la producción y la prestación del servicio
 - _ Controlar los procesos de producción y de prestación del servicio
 - _ Controlar la información de producción y de prestación del servicio
 - _ Controlar las instrucciones de producción y de prestación del servicio

- _ Controlar los equipos de producción y de prestación del servicio
 - _ Controlar las mediciones de producción y de prestación del servicio
 - _ Controlar las actividades de producción y de prestación del servicio
- 5.2 Validar la producción y la prestación del servicio
- _ Probar que los procesos especiales pueden producir los resultados planificados
 - _ Probar que el personal de estos procesos puede producir los resultados planificados
 - _ Probar que los equipos pueden producir los resultados planificados
- 5.3 Identificar y asegurar la trazabilidad de los Servicios
- _ Establecer la identidad de los Servicios (de ser necesario)
 - _ Mantener la identidad de los Servicios (de ser necesario)
 - _ Identificar la situación de conformidad de los Servicios (de ser necesario)
 - _ Registrarla identidad de los Servicios (cuando se requiera)
- 5.4 Proteger los artículos propiedad del ciudadano
- _ Identificar los artículos propiedad del ciudadano
 - _ Verificar los artículos suministrados por el ciudadano
 - _ Salvaguardar los artículos propiedad del ciudadano
- 5.5 Preservar los Servicios y componentes
- _ Preservar los Servicios y componentes durante el procesamiento interno
 - _ Preservar los Servicios y componentes durante la entrega final
- 6 Controlar los equipos de medición.
- _ Identificar las necesidades de seguimiento y medición
 - _ Identificar el seguimiento y la medición necesaria
 - _ Seleccionar los equipos de seguimiento y medición para las necesidades identificadas
 - _ Calibrar los equipos de seguimiento y medición
 - _ Realizar las calibraciones
 - _ Registrar las calibraciones
 - _ Proteger los equipos de seguimiento y medición
 - _ Proteger los equipos contra ajustes no autorizados
 - _ Proteger los equipos contra daños o deterioro
 - _ Validar los equipos de seguimiento y medición
 - _ Validar el software para seguimiento y medición antes del uso

- _ Revalidar el software para seguimiento y medición cuando sea necesario

E) MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

REQUISITOS DE MEJORA

1. Gestionar los procesos de mejora. Planificar los procesos de mejora

- _ Planificar la manera de utilizar los procesos de mejora para asegurar la conformidad
- _ Planificar la manera de utilizar los procesos de mejora para mejorar el SGC
- _ Implantar los procesos de mejora
- _ Utilizar los procesos de mejora para demostrar la conformidad
- _ Utilizar los procesos de mejora para mejorar el SGC
- _ Hacer seguimiento y medir la calidad
- _ Hacer seguimiento y medir la satisfacción del ciudadano
- _ Identificar métodos para hacer seguimiento y medir la satisfacción del ciudadano
- _ Hacer seguimiento y medir la satisfacción del ciudadano
- _ Utilizar la información sobre la satisfacción del ciudadano

2. Planificar y realizar auditorías internas rutinariamente

- _ Establecer un programa de auditorías internas
- _ Desarrollar un procedimiento para las auditorías internas
- _ Planificar los proyectos de auditorías internas
- _ Realizar las auditorías internas programadas
- _ Resolver los problemas encontrados durante las auditorías internas
- _ Verificar que los problemas han sido solucionados

3. Hacer seguimiento y medir los procesos del SGC

- _ Utilizar métodos adecuados para hacer seguimiento y medir los procesos
- _ Tomar acción cuando los procesos no producen los resultados planificados

4. Hacer seguimiento y medir las características de los Servicios _ Verificar que se obtienen las características del Servicio

- _ Mantener registros de las actividades de seguimiento y medición

5. Controlar los Servicios no conformes

- _ Desarrollar un procedimiento para controlar los Servicios no conformes
- _ Definir la manera de identificar los Servicios no conformes
- _ Definir cómo deben tratarse los Servicios no conformes
- _ Identificar y controlar los Servicios no conformes
- _ Eliminar o corregir las no conformidades
- _ Prevenir la entrega o uso de Servicios no conformes
- _ Prevenir el uso inapropiado de Servicios no conformes
- _ Re-verificar los Servicios no conformes corregidos
- _ Probar que ahora los Servicios corregidos cumplen los requisitos
- _ Controlar los Servicios no conformes después de la entrega o uso
- _ Controlar los eventos posteriores a la entrega o al uso
- _ Mantener registros de los Servicios no conformes
- _ Describir las no conformidades del Servicio
- _ Describir las acciones tomadas para resolver las no conformidades

6. Analizar la información sobre la calidad

- _ Definir las necesidades de información para la gestión de la calidad
- _ Definir la información necesaria para evaluar el SGC
- _ Definir la información necesaria para mejorar el SGC
- _ Recopilar los datos sobre el SGC
- _ Hacer seguimiento y medir la adecuación del sistema
- _ Hacer seguimiento y medir la eficacia del sistema
- _ Obtener información sobre la gestión de la calidad
- _ Obtener información sobre los ciudadanos
- _ Obtener información sobre los proveedores
- _ Obtener información sobre los Servicios
- _ Obtener información sobre los procesos

7. Mejorar la calidad

7.1 Mejorar el SGC

- _ Usar las auditorias para generar mejoras
- _ Usar los datos sobre la calidad para generar mejoras
- _ Usar la política de la calidad para generar mejoras
- _ Usar los objetivos de la calidad para generar mejoras
- _ Usar las revisiones por la dirección para generar mejoras
- _ Usar las acciones correctivas para generar mejoras
- _ Usar las acciones preventivas para generar mejoras

7.2 Corregirlas no conformidades actuales

- _ Revisar las no-conformidades
- _ Analizar las causas de las no-conformidades
- _ Evaluar la necesidad de acciones correctivas
- _ Desarrollar acciones correctivas para prevenir recurrencia
- _ Tomar acciones correctivas cuando sea necesario
- _ Registrar los resultados de las acciones correctivas tomadas
- _ Verificar la eficacia de las acciones correctivas

7.3 Prevenir no conformidades potenciales

- _ Detectar no conformidades potenciales
- _ Identificar las causas de no conformidades potenciales
- _ Estudiar los efectos de no conformidades potenciales
- _ Evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas
- _ Desarrollar acciones preventivas para eliminar las causas
- _ Tomar acciones preventivas cuando sea necesario
- _ Registrar los resultados de las acciones preventivas tomadas
- _ Examinar la eficacia de las acciones preventivas

3.- PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO

La norma ISO 9000:2000 identifica ocho principios básicos de gestión de la calidad, según dice, con el fin de conducir a la organización hacia una mejora del desempeño, mediante la consideración de todas las partes interesadas: clientes y ciudadanos, proveedores, y personal propio. Estos principios, adaptados a una organización (pública o privada), son los siguientes:

3.1. ENFOQUE AL CLIENTE: Se deben comprender las necesidades del cliente, y exceder sus expectativas.

Para ello es preciso:

- _ Asegurar que la política de la calidad de la organización, sus objetivos y sus metas, estén ligados a las necesidades y expectativas de los clientes y por ende a los usuarios de sus servicios.
- _ Asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes se conocen por todos los niveles de la organización.
- _ Medir la satisfacción de los clientes, actuando sobre los resultados.
- _ Asegurar un equilibrio de intereses y relaciones mutuas entre los clientes como receptores de nuestros productos y servicios, los proveedores y el personal de la organización.

3.2. LIDERAZGO: Los directivos de la organización deben crear y mantener un ambiente de trabajo, en el cual el personal al servicio de la misma, se involucre en el logro de los objetivos.

Para su logro necesitamos:

- _ Considerar las necesidades de todas las partes intervinientes en el proceso de generación del producto o servicio, ciudadanos, personal y proveedores.
- _ Establecer objetivos y metas claros, concisos, comprensibles, alcanzables y medibles.
- _ Crear y mantener valores y modelos éticos de comportamiento.
- _ Proporcionar al personal los recursos, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad.
- _ Reconocer las contribuciones del personal.

3.3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL: El personal constituye la esencia de la organización, y su compromiso posibilita la utilización de sus habilidades en beneficio de la misma.

Su puesta en práctica requiere:

- _ Comprender la importancia de contribución a la organización.
- _ Identificar la problemática que rodea su trabajo.
- _ Aceptar sus competencias y la responsabilidad en la resolución de problemas.
- _ Evaluar su actuación conforme a sus objetivos.
- _ La búsqueda de oportunidades para incrementar sus competencias.

3.4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: Los resultados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Éste se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

La aplicación del principio requiere:

- _ Identificar y definir las actividades clave de entre las funciones de la organización.
- _ Otorgar responsabilidades claras a los gestores.
- _ Enfocar la gestión sobre factores tales como: recursos, métodos y materiales que mejorarán las actividades claves.
- _ Evaluar riesgos, consecuencias e impactos sobre los ciudadanos, personal y proveedores.

3.5. ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN: Identificar, entender y gestionar los procesos clave del sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Para ello es preciso:

- _ Estructurar un sistema -organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad-, para alcanzar los objetivos fijados por la organización.
- _ Entender las interdependencias entre los diferentes procesos del sistema.
- _ Mejorar continuamente el sistema mediante la medición y la evaluación.

3.6. MEJORA CONTINUA: La mejora continua se define como una actividad para aumentar la capacidad de la organización en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Para llevarlo a cabo necesitaremos:

- _ Formar al personal en la metodología de la mejora continua.
- _ Considerarla como meta personal.
- _ Hacer un seguimiento de los resultados conseguidos.
- _ Reconocer las mejoras obtenidas.

3.7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, suministrado mediante la realización de encuestas, paneles informativos, consultas, documentación de reclamaciones, quejas y sugerencias, etc. Su ejercicio precisa:

- _ Que los datos sean precisos, fiables y accesibles.
- _ Tomar las decisiones sobre la base de los hechos, datos, informes, experiencia y, en algunos casos, intuición.

3.8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR: Dada la interdependencia mutua existente entre la organización y el proveedor, una relación de este tipo incrementa la capacidad de ambos para crear valor. Para su implementación habrá que impulsar las siguientes acciones:

- _ Seleccionar al proveedor cuya oferta sea más beneficiosa para la organización.
- _ Implantar una comunicación fluida entre la organización y el proveedor, capaz de resolver con prontitud las incidencias que produzca el cumplimiento del convenio-contrato.
- _ Establecer actividades conjuntas para la mejora de las prestaciones convenidas en tiempo, calidad de ejecución, seguridad de los trabajadores y de terceros, y elusión de costes innecesarios.

Este principio que hace tan solo unos años no tenía vigencia alguna para la Administración, en este momento tiene ya una gran importancia debido a la externalización de los servicios y la frecuencia cada vez mayor en las administraciones públicas de prestar los servicios mediante esta figura.

Una entidad pública, que tenga encomendado un servicio a una empresa o agente externo, desde el punto de vista de la gestión de la calidad sigue teniendo la responsabilidad sobre la prestación de ese servicio. Ambos, entidad y empresa contratada son interdependientes y por lo tanto se han de establecer las reglas que posibiliten el crear valor para ambos. En este caso es la entidad pública quien tiene que establecer los requisitos del servicio que quiere que se le preste y realizar el seguimiento. Actúa dicha entidad pública, en estos casos como cliente y establece sus necesidades o requisitos en los contratos que firma al efecto.

4.- BENEFICIOS, DEBILIDADES, SACRIFICIOS: LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO NORMA ISO 9001: 2000.

A continuación expongo, las principales ventajas o beneficios, y también los sacrificios o debilidades, inherentes a la implantación de un sistema de gestión de la calidad bajo el modelo de aseguramiento recogido en la norma ISO-9001:2000.

4.1. BENEFICIOS:

A) De carácter general:

- Avanza de forma apreciable en la sustitución de una cultura burocrática a otra de gestión, orientada al servicio del ciudadano y/o cliente.

- Implanta un sistema de la calidad que integra los procesos, procedimientos, estructura organizativa y los recursos necesarios, común para todos los servicios especializados, como es nuestro caso.
- Crea una organización impulsora que involucra a la entidad pública responsable y al personal técnico.
- Planifica la realización de nuevas actividades.
- Fija objetivos en el corto, medio y largo plazo, y efectúa un seguimiento periódico, corrigiendo las desviaciones detectadas.
- Se involucra en un proceso incesante de mejora continua, favorecido por la revisión del sistema por la dirección, que evalúa la eficiencia del sistema de la calidad.
- Facilita la incursión en otros modelos de gestión de la calidad, como el modelo de excelencia para Administraciones Públicas Common Assesment Framework (C.A.F.) y el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.), así como el Modelo Ciudadanía Versión 2004 (M.C.) (base del Premio a la Calidad de los Servicios Públicos) instrumento diseñado por el Observatorio para la Calidad en los Servicios Públicos con la intención de promover y difundir la mejora de la calidad en los mismos. Este modelo de gestión comparte los principios de la Excelencia recogidos en otros modelos de gestión, como por ejemplo ISO 9001 y el modelo EFQM, aunque tiene una estructura propia basada en cinco variables, veinte criterios, cincuenta Subcriterios y más de un centenar de orientadores. Crea un clima favorable para la modernización de la Administración Pública en su sentido más amplio.

B) De carácter instrumental:

- Racionaliza, simplifica y normaliza los procedimientos, eliminando trámites innecesarios que dificulten las relaciones entre empresa o entidad sin fin de lucro, contratada y centros de ejecución de medidas judiciales; y a su vez entre empresa o entidad sin fin de lucro y entidad pública responsable. En ningún caso, las especialidades de los procedimientos suponen una limitación de las garantías legales. (Disposición adicional primera de la Ley4/1999, de 13 de enero, por la que se modifica la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).
- Evita la aparición de servicios no conformes mediante el establecimiento de medidas preventivas, y corrige las no conformidades detectadas, aprendiendo de ellas.

- Registra documentalmente los hitos más importantes de su sistema de la calidad.
- Asegura la repetibilidad de las tareas, con independencia del tiempo transcurrido desde la implantación del procedimiento o del personal que las realice, y con ello garantiza la observación del precedente administrativo.
- Adopta un único modelo de gestión de la contratación que sin apartarse de los requisitos legales, vela por la calidad de las prestaciones durante la ejecución del contrato, guardando registros de todo ello. Evalúa al contratista y, si es posible, lo tiene en cuenta en futuras licitaciones.

C) De control de eficiencia:

- Audita internamente, de forma periódica, todos los procedimientos incluidos en el sistema de gestión de la calidad, favoreciendo la mejora continua del mismo mediante el análisis de los problemas y la realización de las acciones correctivas o preventivas que correspondan.
- En su caso, si así lo decide la entidad pública responsable, somete la bondad de su sistema a un organismo externo que certifica la conformidad del mismo con un modelo de referencia, y con la política de calidad de la organización.

D) De Motivación del personal:

- Fomenta el trabajo en equipo.
- Forma a sus trabajadores, orientando su conocimiento a las necesidades de los puestos de trabajo, y conserva los registros que lo acreditan.
- Favorece la asunción de responsabilidades, dando protagonismo al Técnico/profesional encargado de la tramitación del procedimiento, como buen conocedor de la problemática que plantea el día a día.
- Proporciona claridad en la encomienda de tareas a los Técnicos/trabajadores encargados de la tramitación del procedimiento, aportando seguridad jurídica y personal en la actuación, en definitiva satisfacción profesional y motivación.

E) De servicio al “Quién precisa de ese servicio”:

- Escucha al interlocutor, que en el caso que nos ocupa es a la empresa, asociación y/o fundación; así como a los menores en

situación de ejecución de sus medidas judiciales, facilitando la presentación de quejas y reclamaciones, y se preocupa por orientar los servicios a sus necesidades.

- Asegura los compromisos que la entidad pública, asume con “sus” menores ejecutantes, a través de las Cartas de Servicio.
- La continua mejora de los servicios se manifiesta como una ventaja competitiva de la entidad pública responsable, frente a otras administraciones públicas.

F) De coordinación interna:

- Aboga por la coordinación de actividades compartidas o concurrentes entre servicios, favorecida por la extensión del sistema a todos los servicios de la entidad pública, de otra índole diferente a justicia juvenil y a políticas sociales.

4.2. SACRIFICIOS Y DEBILIDADES.

A) Excesivo rigor documental:

La gestión de la calidad propicia que todas las actuaciones que se suceden en la prestación de cualquier servicio o realización de producto, ya sea administrativo u operativo, se documenten en soportes mecánicos o magnéticos, para garantizarnos la repetibilidad de las tareas en cualquier tiempo y/o empleado que las realice.

Es precisamente este cúmulo de documentación, que afecta por igual a documentos complejos como los procedimientos, normas internas y auditorias, y a documentos más sencillos como peticiones, informes, oficios, acciones correctoras, y un sinfín de registros y relaciones; lo que ha sido aprovechado por sus detractores para acusar al modelo de recrear la burocracia. Y en parte no les falta razón, existen determinadas actuaciones o trámites menores para los que no se precisa documentación ninguna; basta con la comunicación oral para solucionar muchos de los pequeños problemas que se plantean a diario, sin necesidad de que consten por escrito, ya que forman parte del impulso necesario que el instructor de un expediente debe dar a las actuaciones que se suceden en el mismo. El exceso de documentación superflua, con contenido obvio, no aporta nada al expediente, lo entorpece, lo hace más “pesado”, y se convierte en un instrumento inadecuado para servir los intereses de los menores en situación de ejecución de medidas judiciales, que reclaman mayor celeridad y simplicidad en las relaciones con “su” Administración.

B) Coste de la implantación:

- Consultoría externa. Los trabajos de consultoría y asistencia suman una parte importante de los costes de implantación del Sistema. Por esta razón, es importante que esta actividad funde en una sola actuación, aplicación teórica y práctica real sobre los procesos llamados a racionalizar.
- Auditorías externas de implantación y seguimiento. Si se ha seguido el camino del reconocimiento externo habrá que asumir unos costes anuales que recogen conceptos como: de implantación, de seguimiento, de documentación, y de renovación, e indemnizaciones por gastos de viaje de auditores.
- Incentivos a la productividad, en su caso. Para el supuesto de que se haya elegido como forma de compensación y reconocimiento al personal involucrado en los procesos de implantación del Sistema de la Calidad, el devengo de un Incentivo de Productividad. El coste dependerá de los créditos disponibles por la entidad pública y/o empresa adjudicataria del servicio, y su distribución dependerá de diversos factores entre los que se pueden considerar: el rendimiento del grupo, el número que lo componen, los grupos de titulación y categorías, la ocupación efectiva de los puestos de trabajo, etc.
- Horas extraordinarias. En ocasiones, puede darse la circunstancia de que el personal que participa en los grupos de trabajo y en la implantación del sistema tenga que dejar desatendidas sus tareas de forma intermitente, lo que provoca una paulatina acumulación de los asuntos de su responsabilidad. Para la puesta al día caben varias opciones, entre las que se encuentra la que encabeza este apartado, incompatible con el anterior de incentivación al rendimiento. Salvo que las dos casen en el convenio laboral aprobado.

C) Auditorías internas de seguimiento e implantación:

La realización de las auditorías internas conlleva una importante distracción de recursos de las unidades y servicios que ceden al personal competente para llevarlas a cabo. Este perjuicio para el servicio e incluso para los propios auditores que pueden ver acumulado su trabajo durante el tiempo de la práctica, sólo se ve compensado por el beneficio que revierte al conjunto de la organización en forma de indicadores de situación, capaces de detectar el “estado de salud” del Sistema de gestión de la Calidad

para, si es necesario, corregir las no conformidades detectadas o, en su caso, prevenir las desviaciones potenciales.

D) Impulso permanente de la cultura de la calidad:

Si la introducción parcial de la cultura de la calidad en una organización pública, y la implantación posterior de un sistema de gestión de la misma supone un esfuerzo notable, no lo es menos el que hay que realizar para extender y mantener al día los avances realizados. A este propósito sirven: el necesario compromiso e impulso de los Órganos de Gobierno, el Comité de Calidad, como garante del Sistema, instrumentos de control como las internas y externas, las acciones de formación para la actualización y refresco de conocimientos relacionados con la materia, y el reconocimiento y consideración de los trabajadores, principales protagonistas de la conservación de esta Cultura de la Calidad.

E) Confundir la mejora continua con la perfecta documentación de lo que hacemos:

La perfecta, depurada, incluso estética documentación del procedimiento, efectuada por quienes no han perdido el gusto por el orden, la reglamentación rigurosa y casuística de los supuestos de hecho, al margen de sus destinatarios, nada o casi nada tiene que ver con la mejora continua de los servicios. Ésta por el contrario, se sitúa próxima al análisis de las necesidades de los ciudadanos y clientes internos, y a sus expectativas, y facilita sus relaciones con la organización a través de procedimientos ágiles, simples e inteligibles, prestando servicios que se adaptan continuamente a una demanda cambiante. El procedimiento no debe ser un fin en sí mismo, sino un medio de servicio al ciudadano y clientes internos, que incorpora todo el valor de tomarles como centro de nuestra atención.

F) La hipoteca del marchamo¹⁹⁸ de la “Calidad”.

La implantación de un Sistema de gestión de la Calidad unida al reconocimiento y certificación, en su caso, por un organismo externo conlleva una elevación casi automática de las expectativas de todos; de los trabajadores o clientes internos y externos. Esta situación provocará que, de ahora en adelante, cada vez que fallemos en nuestras relaciones con los beneficiarios, se produzca una reacción

198

Estilo especial que caracteriza algo. Marca de reconocimiento que se pone a ciertos productos o servicios.

negativa más intensa que la registrada antes de la implantación de la calidad, además de que esta fuerte elevación de su expectativa requiere una notable mejoría del mismo para su fidelización como “clientes”.

5. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE FORMA PUNTUAL Y FICTICIA. LA POSIBILIDAD DE LA INAUTENTICIDAD¹⁹⁹.

Las direcciones de las empresas contratadas o de las entidades colaboradoras convenidas, en el desarrollo de la ejecución de las medidas judiciales de titularidad de la entidad pública, mantienen directrices paralelas y contradictorias sobre los procesos de verificación de las “piezas” que se producen, de los “servicios” que se prestan.

Directrices derivadas de una supuesta aplicación de las Normas ISO, a modo de ejemplo, en una fábrica (extraída de una memoria de la Federación del Metal de Tenerife, FEMETE): verificar el 100% de las piezas producidas.

Directrices de las jefaturas operativas de la producción: verificar 1 pieza, cada una hora, o cada 100 piezas producidas.

Si se aplicaran tal y como están definidas las normas de calidad, en el caso expuesto, la producción no salió en el tiempo-meta que se había fijado. No permiten que se logre el volumen de producción establecido por la dirección de la empresa para satisfacer la demanda de los clientes.

La cultura organizativa, los estilos de liderazgo, los procesos de comunicación no serían²⁰⁰ las que se desarrollan en estas empresas. Se pone en práctica un modo excepcional de organización y funcionamiento de los empleados y de la producción a su cargo, con arreglo a lo contenido en las Normas ISO.

Durante los procesos de auditoría e inspección para alcanzar o renovar la certificación ISO, se observa cómo se cumplimentan, a toda prisa y en un ambiente de aceleración estresante, cientos de documentos, miles de folios, por parte del personal de los departamentos de calidad o de consultorías externas.

199 ROMERO MORAGAS, Carlos. *Ciudad, cultura y turismo: calidad y autenticidad*. Departamento de Formación Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. Dossier: Turismo en Ciudades Históricas. PH, Boletín Nº 36. pp. 100-109.

200 Fuente: Entrevistas semiestructuradas a testigos claves (4): Operarios de empresas del metal, que cuentan con la certificación que les acredita el cumplimiento de las normas ISO 9000, Duran Guesado, bizkaia - estudio profesional de trabajo social: IOK laboratorio de trabajo social, 2007. Las normas ISO no se aplican de forma ordinaria y cotidiana en los procesos de producción. La certificación ISO como atributo de la apariencia e imagen de la empresa.

5.1 PERCEPCIÓN DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO.

Los trabajadores se tienen que estudiar las normas que afectan directamente al desempeño del puesto de trabajo que ocupan con el objetivo de poder, ante los auditores, responder conforme se especifica en las normas.

5.2 ATRIBUTOS QUE MEJORAN LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS.

- Los clientes exigen la presentación de la certificación de la aplicación de normas de calidad.
- Las empresas necesitan contar con la certificación, de cumplimiento de normas de calidad, para lograr la suscripción o renovación de contratos de venta con los clientes.

5.3. LA CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN NO SE GARANTIZA CON LA POSESIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ISO.

En varios casos estudiados por este doctorando (3 empresas del metal de canarias), he constatado la tendencia de las empresas, a recurrir a la obtención de las certificaciones y acreditaciones de calidad desde una postura de incoherencia entre los fines y los medios.

5.4. INAUTENTICIDAD. A la vista de lo expuesto, hasta este momento, nos encontramos ante la necesidad de considerar el concepto de inautenticidad. Para explicarlo:

En primer lugar, la inautenticidad²⁰¹ es una subcategoría de la alienación y expresa que una relación, institución o sociedad es inauténtica, cuando proporciona apariencia de responsividad, mientras que la condición subyacente es alienante. Objetivamente, tanto la condición alienante como la inauténtica son excluyentes, pero las estructuras inauténticas dedican mayor parte de sus esfuerzos que las alienantes a ocultar sus perfiles y a crear una apariencia de responsividad. Subjetivamente estar alienado es experimentar la sensación de no encajar y de que los propios esfuerzos carecen de sentido.

²⁰¹ RUIZ SAN ROMAN, José A. *Reflexiones sobre la recepción del pensamiento de Etzioni*. Universidad Complutense de Madrid. (Versión provisional, copia de trabajo)

En segundo lugar, continuando con la respuesta a los discursos absolutistas, presento varios referentes para propiciar que reflexionemos sobre los modelos de gestión de la calidad. Me voy a referir a sus Potencialidades: Los planteamientos de los sistemas de gestión de la calidad, no resultan nuevos, ni desconocidos para las políticas sociales comunitarias, pero sí, para algunos servicios especializados (Los elementos que se formulan desde esas perspectivas forman parte de la tradición más genuina de los servicios sociales).

Los motores a estar presentes en los servicios especializados que harán valer el concepto de calidad en este tipo de servicios (Justicia Juvenil) sin recurrir a mundos conceptuales extraños, deberán ser:

- El placer de las cosas bien hechas.
- Las ganas de hacer las cosas mejor.
- El gusto por aprender.
- La huida de la rutina.
- La profesionalidad.
- La vocación de servicio público.

6. LA SOLIDARIDAD.

Si bien es cierto que cuando a los procesos esenciales, de los servicios a prestar se refiere, por el carácter relacional de los mismos, los sistemas de gestión de la calidad presentan una escasa incidencia, pero no ocurre lo mismo cuando se trata de los procesos estratégicos y de apoyo o procesos de gestión: Mejorar la calidad de vida laboral de las personas que trabajan en el sistema, y con ello, la implementación de una carta de servicios dentro de un plan de Gestión de la Calidad, dirigidas a la ejecución de medidas judiciales, de los menores sometidos a ellas.

Por una parte, efectivamente, hay interesantes experiencias en lo que tiene que ver con la consideración del trabajador como destinatario de los sistemas o, en todo caso, portador de necesidades e intereses en relación con el sistema y, consiguientemente, medición de su satisfacción, canales y espacios de participación, grupos de mejora, sistemas de quejas y sugerencias y así sucesivamente.

Pero por otra parte, al no haber interesantes experiencias de calidad en los programas para la ejecución de medidas judiciales en menores, se tendrá que promover la orientación sinérgica de las

organizaciones y sistemas a sus diversas personas y grupos interesados e implicados, lo que, lógicamente conllevará un énfasis en la gestión proactiva de las relaciones con todas esas personas y grupos, promoviendo la mejora de la prestación de su condición de servicio público obligatorio: cartas de servicios, accesibilidad, gestión presupuestaria.

Por último, tras haber reflexionado sobre las dificultades y potencialidades, y guiándome por el modelo de la intervención social integradora²⁰², planteo que abogaré porque los servicios de Justicia Juvenil:

- Incorporen algunos de los elementos de los sistemas de gestión de la calidad, con el objeto de mejorar los procesos de gestión de los servicios en la ejecución de las medidas judiciales a menores, en general y en particular, a las medidas de Convivencia en Grupo Educativo y a la Seguridad y Protección en convivencia. En particular creo que los modelos de auto-evaluación e incluso la gestión por procesos pueden contribuir a mejorar la calidad de los procesos de gestión de recursos y de los básicos de gestión.
- Se adapten los modelos, redefiniéndose el propio diseño del modelo para contribuir a la mejora del clima organizativo, a la gestión de las relaciones afectivas en el seno de las organizaciones.
- La estrategia de calidad centrarse en fijar bases conceptuales, habiendo recurrido a las bases conceptuales de la estrategia de calidad, y dejar en un segundo término el arsenal instrumental.
- Establecer con claridad que debe suceder y para qué.
- No especificar aquello que debe formar parte de la capacidad de adaptación del servicio, a cada realidad concreta.
- Se deseche la aplicación de los modelos de intervención obsoletos y se adopten otras formas que contribuyan a la mejora de la calidad: El apoyo a los procesos esenciales de los servicios mediante, la supervisión profesional, la sistematización de las experiencias de intervención, que

fundamente la elaboración de guías prácticas para la comunicación, relación y vinculación.

- El apoyo a los procesos básicos de gestión, mediante: La elaboración de diagnósticos de base territorial (Insular-provincial) para fundamentar la planificación y una adecuada intervención.
- La capacitación de las personas con responsabilidades de gestión en el manejo y mediación de los conflictos, en las relaciones, etc.
- Apuntar, siguiendo a Fantova, la posibilidad de gestionarse bajo la conciencia de los riesgos previsibles, a partir del análisis de efectos negativos de procesos de implantación de sistemas de calidad experimentados, de haberlos.
- En la gestión por procesos, perder la vinculación con la finalidad.
- Hacer de los procesos de implantación, de los sistemas de calidad (certificaciones ISO, autoevaluación EFQM), un fin en si mismo.
- Hacer del servicio a prestar como oferta social, un fin.
- Las personas han de adaptarse de forma progresiva a las características de los servicios.
- La transformación de los intentos de implantación de la calidad: No al aumento del volumen de procedimientos burocráticos y tiempo de trabajo, e incluso libre de un grupo de personas de la organización (las que se implicaron del conjunto) que se destinará a la implantación de la calidad.

CAPITULO 3

I.- GESTION DE LA CALIDAD EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS.

1. EL CONCEPTO DE COMPETENCIA PERSONAL Y PROFESIONAL. NOCION DE LA SITUACIÓN.

El término competencia ha generado y genera múltiples debates en torno a la naturaleza del mismo. Debido a esta discusión, en el presente apartado presento sólo algunas de las definiciones aportadas tanto desde el ámbito de la investigación psicológica como institucional.

La competencia profesional se define, tal como se plantea en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio de las Cualificaciones y la Formación Profesional²⁰³ como “el conjunto de conocimientos y capacidades que permitan el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo”. Pero ésta no es la única definición del concepto.

A continuación presento algunas de ellas.

El origen etimológico del vocablo “Competens” del latín, significa “lo que va con” y “lo que se adapta a”.

El diccionario de la Real Academia Española (2001) define el vocablo “Competencia” de la siguiente forma:

- Disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo.
- Oposición o rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma cosa.
- Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

En la mayoría de las definiciones, encontramos que el vocablo “competencia” o “Competente” expresan tres dimensiones, a saber:

1. Hacen referencia a las habilidades de las personas y al conocimiento.

²⁰³ Se propone garantizar la eficacia de las acciones incluidas en el mismo y su adecuación permanente a las necesidades del mercado de trabajo.

2. Hacen referencia a la competencia en el terreno legal, para llevar actividades propias de su competencia.

3. Y a la competencia que crea rivalidad entre las personas, animales u organizaciones que aspiran a tener la misma cosa. En todo caso, en un sentido pragmático relacionado con el tema que comprende esta investigación, se tomará el significado del vocablo “Competencia” en la dimensión de las “habilidades” y “capacidades” de las personas, así como, su idoneidad y su estado de calidad de ser competentes.

Para (Guacimara Pérez y Ramón Aciego)²⁰⁴, “las competencias básicas son definidas como un conjunto de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales, que resultan imprescindibles para garantizar el desenvolvimiento personal y social, así como la adecuación a las necesidades del contexto vital y del ejercicio efectivo de los derechos y deberes ciudadanos.”

Para (McClelland)²⁰⁵, “*la competencia es una capacidad referida a una conducta observable que se realiza en la práctica profesional*”.

Para (Bogoya)²⁰⁶ resalta que las competencias implican actuación, idoneidad, flexibilidad y variabilidad, y las define como: “una actuación idónea que emerge en una tarea concreta, en un contexto con sentido. Se trata de un concepto asimilado con propiedad y el cual actúa para ser aplicado en una situación determinada, de manera suficientemente flexible como para proporcionar soluciones variadas y pertinentes...”.

Para (Vasco)²⁰⁷ resalta en las competencias aspectos como capacidad y abordaje de tareas nuevas, y las define como: “una capacidad para el desempeño de tareas relativamente nuevas, en el sentido de que son distintas a las tareas de rutina que se hicieron en clase o que se plantean en contextos distintos de aquellos en los que se enseñaron”.

204 PÉREZ CARTAYA, Guacimara y ACIEGO DE MENDOZA LUGO, Ramón. *Diseño, implementación y evaluación de una acción formativa en competencia matemática*. En la Revista de Investigación y Divulgación en Psicología y Logopedia, N° 3 (2), Universidad de la Laguna, pp. 8-13.

Extraído de: www.ridpsicb.es.

205 MCCLELLAND, D.C. *Testing for competencies rather than intelligence*. American Psychologist. N° 28. 1973. pp. 1-14.

206 BOGOYA, D. *Una prueba de evaluación de competencias académicas como proyecto*. p.11; Y en BOGOYA, D. y col. *Y en Competencias y proyecto pedagógico*. D. C: Ed. Unibiblos. Santafé de Bogotá. 2000.

207 VASCO, C.E. *Objetivos específicos, indicadores de logros y competencias ¿y ahora estándares?* En Revista Cultura y Educación, N° 62. Editora: Liliانا Tolchinsky (Universitat de Barcelona), 2003. pp. 33-41.

Para (Massot y Feisthammel)²⁰⁸ resaltan en las competencias elementos tales como estructuras de conducta, actuación en entornos reales y actuación en un marco profesional global.

Por su parte, (Greenspan y Driscoll)²⁰⁹, opinan que la “*competencia personal está compuesta por las habilidades necesarias para lograr objetivos y resolver problemas en la práctica*”.

Para la (OCDE)²¹⁰, “*una competencia es más que un conjunto de conocimientos y habilidades. Implica la capacidad de satisfacer demandas complejas, movilizand o recursos psicosociales (que incluyen habilidades y actitudes) en un contexto particular*”.

Para la (Comisión de las Comunidades Europeas)²¹¹, el término competencia incluye:

a) *competencia cognitiva, implicando el uso de teorías y conceptos, así como el conocimiento tácito informal obtenido mediante la experiencia.*

b) *competencia funcional (habilidades), aquellos aspectos que una persona debe ser capaz de hacer cuando desarrollan actividades en un área determinada de trabajo, aprendizaje o actividad social.*

c) *competencia personal, implicando conocer cómo conducirse a sí mismo/a en situaciones específicas.*

d) *competencia ética, implicando la posesión de ciertos valores personales y profesionales.*

Pero ¿Qué caracteriza las competencias desde el enfoque complejo?

Para (Sergio Tobón)²¹², “el enfoque complejo tiene muchos puntos de encuentro con los demás enfoques de las competencias, como el

208 MASSOT Y FEISTHAMMEL. *Seguimiento de la competencia y de la formación*. Ediciones AENOR Madrid, 2003.

209 MONTERO, Delfín y LAGOS, Juan. *Conducta adaptativa y discapacidad intelectual: 50 años de historia y su incipiente desarrollo en la educación en Chile*. Extraído de Estudios Pedagógicos XXXVII, Nº 2. 2011. pp. 345-361.

210 OCDE. *La definición y selección de competencias clave*. Resumen ejecutivo preparado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y traducido con fondos de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). 2005.

211 COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. RECOMENDACIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO sobre, *las competencias clave para el aprendizaje permanente*. Bruselas, 10.11.2005 COM (2005) 548 final 2005/0221(COD).

212 TOBÓN, Sergio. *La formación basada en competencias en la educación superior: El enfoque complejo*. Universidad Autónoma de Guadalajara. Curso IGLU. Méjico. 2008. p. 3

Extraído de www.cife.ws y www.exiccom.org Correo: stobon@cife.ws.

énfasis en estudiar con rigurosidad el contexto, la planeación de la formación por módulos y la consideración de las competencias como el elemento organizador clave de los perfiles y mallas curriculares.

Sin embargo, también tiene varias diferencias que le dan identidad, las cuales pueden sintetizarse en los siguientes puntos (Tobón)²¹³:

- 1) Las competencias se abordan desde el proyecto ético de vida de las personas, para afianzar la unidad e identidad de cada ser humano, y no su fragmentación.
- 2) Las competencias buscan reforzar y contribuir a que las personas sean emprendedoras, primero como seres humanos y en la sociedad, y después en lo laboral-empresarial para mejorar y transformar la realidad.
- 3) Las competencias se abordan en los procesos formativos desde unos fines claros, socializados, compartidos y asumidos en la institución educativa, que brinden un, para qué, que oriente las actividades de aprendizaje, enseñanza y evaluación.
- 4) La formación de competencias se da desde el desarrollo y fortalecimiento de habilidades de pensamiento complejo como clave para formar personas éticas, emprendedoras y competentes.
- 5) Desde el enfoque complejo la educación no se reduce exclusivamente a formar competencias, sino que apunta a Formación Basada en Competencias, formar personas integrales con sentido de la vida, expresión artística, espiritualidad, conciencia de sí, etc., y también con competencias.

Al margen de las diversas connotaciones dadas al término competencias por parte de los distintos autores, existen una serie de rasgos característicos comúnmente aceptados. Éstos serían, los siguientes:

- a) Las competencias están finalizadas, es decir, son conocimientos operativos o funcionales. Son, dicho en otras palabras, recursos personales que se movilizan con el fin de alcanzar un objetivo. En términos de (R.B. Cattell)²¹⁴ las competencias se referirían a una serie de elementos *cristalizados*.

213 TOBÓN, Sergio. *El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular...* En Revista Acción Pedagógica, Universidad de los Ángeles, Ed. Tachira, N° 16, 2007. San Cristobal -Venezuela. pp. 14 – 28.

214 CATTELL, Raymond Berbard. *Intelligence, Its structure, growth, and action*. Ed. Elsevier. Nueva York. 1987, p.42. Consideraba que la inteligencia humana está dividida en inteligencia fluida, que es una capacidad general y que influye en todas las aptitudes de un individuo determinado y una inteligencia cristalizada, que estaría constituida por las manifestaciones concretas de la inteligencia (aptitudes verbales, espaciales, numéricas, etc.).

b) Las competencias son aprendidas, es decir, han sido adquiridas mediante formación, experiencia profesional o aprendizajes informales.

c) Están organizadas siguiendo una jerarquía.

d) Representan una noción abstracta que no puede ser observada directamente, sino a través de las conductas manifiestas que desarrollan las personas, evaluando dicha actuación conforme a un criterio.

Comúnmente se ha identificado el término competencia con otros como capacidades o habilidades; sin embargo, no son términos intercambiables. Cuando se evalúan las habilidades de una persona en un puesto de trabajo se está considerando la realización eficaz de las tareas que tiene asignadas, mientras que cuando se habla de competencias se hace referencia a un conjunto de características personales que va más allá de los conocimientos y habilidades, implicando la capacidad de satisfacer demandas complejas en una variedad de contextos.

Como resulta obvio, la variedad de características asociadas al término competencias requiere considerar el modo en el que se estructuran. En este sentido, se puede considerar la diferenciación entre las competencias específicas y las competencias genéricas.

Mientras que las primeras hacen referencia a las competencias que se requieren para un puesto de trabajo determinado y que son específicas del mismo, las segundas se refieren a conocimientos, habilidades y actitudes que permiten un desempeño laboral exitoso en diversos ámbitos laborales.

Pero ¿qué supone la noción de situación en relación a la competencia?

Efectivamente, una de las invariaciones derivadas de los estudios es el carácter indiscutible de la noción de situación cuando se aborda el concepto de competencia. La situación es la base y el criterio de la competencia²¹⁵. Se está en situación cuando la persona desarrolla la

215 BARRETTE, Johanne, JONNAERT, Philippe, MASCIOTRA, Domenico y YAYA, Mane. *La competencia como organizadora de los programas de formación: hacia un desempeño competente*. En PROFESORADO, Revista de curriculum y formación del profesorado. Observatorio de Reformas Educativas (ORÉ). Universidad de Québec en Montreal (UQAM). Nº 12, 3. 2008. pp. 1-32.

competencia, es decir la origina la propia situación. Por otra parte, si esta situación se trata eficazmente, una persona puede declararse competente: el tratamiento eficaz de la situación es el principal criterio de evaluación de la competencia contextualizada. Como lo adelanta (Jonnaert)²¹⁶, “(...) las competencias no pueden definirse sino en función de situaciones, están tan situadas como los conocimientos en un contexto social y físico. El concepto de situación se vuelve el elemento central del aprendizaje: es en situación que el alumno se construye, modifica o refuta los conocimientos contextualizados y desarrolla competencias a la vez situadas. Se trata de un proceso determinante para el aprendizaje escolar, (...). Ya no basta con enseñar contenidos disciplinares descontextualizados (área del trapecio, suma de fracciones, procedimiento de cálculo mental, reglas de sintaxis, modo de conjugación, etc.) sino de definir situaciones en las cuales los alumnos pueden construir, modificar o refutar conocimientos y competencias a propósito de contenidos disciplinares. El contenido disciplinar no es un fin en sí mismo, es un medio al servicio del abordaje de las situaciones a la vez que de otros recursos”.

2. EL MODELO DE COMPETENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE).

El Proyecto DeSeCo (Definición y Selección de Competencias)²¹⁷ de la OCDE clasifica las diferentes competencias en tres categorías fundamentales (OCDE, 2005):

2.1. Utilizar instrumentos de forma interactiva:

- a. Uso del lenguaje, símbolos y textos de forma interactiva
- b. Uso del conocimiento y la información de forma interactiva
- c. Uso de la tecnología de forma interactiva

2.2. Interactuar en grupos heterogéneos:

- a. Relacionarse bien con los otros
- b. Cooperar, trabajar en equipo

Este artículo puede leerse en el sitio del ORÉ, ver nota 2. Observatorio de Reformas Educativas (ORÉ). Universidad de Québec en Montreal (UQAM). Extraído de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev123ART3.pdf>.

216 *Ibidem*, pp. 1-32

217 OCDE. *La definición y selección de competencias clave*. Resumen ejecutivo preparado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y traducido con fondos de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) 2005,... cit.

Extraído de: www.OECD.org/edu/statistics/deseco www.deseco.admin.ch.

c. Manejar y resolver conflictos

2.3. Actuar de forma autónoma:

- a. Actuar en diversos contextos
- b. Generar e implementar planes de vida y proyectos personales
- c. Defender y ejercer derechos, intereses, límites y necesidades

3. EL MODELO DE COMPETENCIAS DEL CONSEJO DE EUROPA.

Por su parte, el Parlamento y el Consejo de Europa realizó en 2005 una propuesta de competencias clave a desarrollar en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y que incluyen los siguientes aspectos (Comisión de las Comunidades Europeas, 2005):

- a) Comunicación en lengua materna
- b) Comunicación en lenguas extranjeras
- c) Competencias básicas en matemáticas, ciencia y tecnología
- d) Competencia digital
- e) Aprendizaje autónomo, formación permanente a lo largo de toda la vida
- f) Competencias interpersonales, interculturales, sociales y cívicas
- g) Iniciativa / carácter emprendedor
- h) Expresión cultural

Según este modelo, cada competencia de las anteriormente mencionadas lleva aparejados una serie de conocimientos, capacidades y actitudes.

4. EL MODELO DE COMPETENCIAS DEL PROYECTO TUNING²¹⁸.

Este modelo se ubica en un ámbito específico: la Universidad. A pesar de la especificidad del mismo, considero oportuno presentar algunos trazos, puesto que, esta breve exposición puede aportar mayor claridad al concepto de competencia.

El Proyecto *Tuning*²¹⁹ puede considerarse el proyecto de mayor impacto desarrollado por las Universidades Europeas en lo referente a la construcción del EEES. *Tuning* es un proyecto coordinado por la Universidad de Deusto y la Universidad de Groningen, y en el cual han participado más de cien expertos de diversos campos de

218 Tuning - Sintonizar las estructuras educativas de Europa.

219 Universidad de Deusto, Bilbao (España): www.relint.deusto.es/TuningProject/index.htm

conocimiento. Las líneas de trabajo que abarca este proyecto se refieren a:

- a) La definición de las competencias genéricas vinculadas a la Educación Superior.
- b) La definición de las competencias específicas de cada área temática.
- c) la utilización del Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos (ECTS) como sistema de transferencia y acumulación.
- d) La generación de procedimientos y herramientas que fomenten la calidad universitaria, especialmente en lo referente a los enfoques de enseñanza-aprendizaje, la evaluación de dicho proceso y la determinación del rendimiento del alumnado.

Según los participantes en el Proyecto *Tuning*, la elección de las competencias como puntos dinámicos de referencia para la construcción de un modelo común europeo de Educación Superior implica las siguientes ventajas (González y Wagenaar)²²⁰:

- a) Fomenta la transparencia en los perfiles profesionales y académicos de las titulaciones y favorece la adopción de un enfoque basado en los resultados del aprendizaje.
- b) Facilita la adopción de un nuevo paradigma educativo centrado en el alumnado y en la gestión del conocimiento.
- c) Permite abordar las crecientes demandas de una sociedad en la cual el aprendizaje permanente es esencial, al mismo tiempo que facilita una mayor flexibilidad en la organización del aprendizaje.
- d) La utilización de las competencias como puntos de referencia permite orientar la educación hacia unos mayores niveles de empleabilidad y de responsabilidad ciudadana.
- e) Impulsa la dimensión europea de la Educación Superior.
- f) Proporciona un lenguaje más adecuado para el intercambio y el diálogo con interlocutores pertenecientes tanto al ámbito académico como a ámbitos externos.

Tras la realización de un ambicioso estudio con la colaboración de 101 departamentos universitarios europeos, los participantes del Proyecto *Tuning* elaboraron un modelo de competencias genéricas que incluye los siguientes tipos:

4.1. Competencias instrumentales:

220 GONZÁLEZ, Julia y WAGENAAR, Robert. *Tuning educational structures in Europe*. Informe final fase uno. Bilbao. Universidad de Deusto. 2003, pp. 14-318.

- a) Habilidades cognoscitivas, esto es, a la capacidad de comprender y manipular ideas y pensamientos.
- b) Capacidades metodológicas para organizar el propio aprendizaje, la toma de de decisiones, la resolución de problemas o la gestión del tiempo.
- c) Destrezas tecnológicas relacionadas con el uso de medios técnicos.
- d) Destrezas ligüísticas tales como la comunicación oral y escrita o el conocimiento de otras lenguas.

4.2. Competencias interpersonales:

Estas competencias tienen una vertiente más individual, referida a la capacidad de expresar los propios sentimientos o las habilidades críticas y autocríticas y otra vertiente eminentemente social, vinculada a las habilidades interpersonales, el trabajo en equipo o la expresión de compromisos sociales y éticos.

4.3. Competencias sistémicas o integradoras:

Las competencias sistémicas son destrezas y habilidades referidas a los sistemas como un todo. En este sentido, suponen un elemento estratégico, combinando no sólo habilidades operativas, sino también de capacidades de planificación y gestión del cambio. El desarrollo de estas habilidades tiene como prerrequisito la correcta adquisición de las competencias instrumentales e interpersonales.

TABLA ANÁLISIS: Competencias genéricas incluidas en el Proyecto *Tuning*

Competencias instrumentales	Competencias interpersonales	Competencias sistémicas o integradoras
Capacidad para el análisis y la síntesis	Capacidad de crítica y auto-crítica	Capacidad para aplicar el conocimiento en la práctica
Capacidad de organización y planificación	Trabajo en equipo	Habilidades de investigación
Conocimientos generales de tipo básico	Habilidades interpersonales	Capacidad para aprender
Conocimientos de la profesión	Capacidad para trabajar en equipos multidisciplinares	Capacidad para adaptarse a nuevas situaciones
Comunicación oral y escrita en la propia lengua	Capacidad para comunicarse con expertos en otras áreas	Capacidad para generar nuevas ideas
Conocimiento de una segunda lengua	Apreciación de la diversidad y multiculturalidad	Liderazgo
Habilidades elementales de manejo del ordenador	Habilidad para trabajar en un contexto internacional	Comprensión de culturas y costumbres de otros países
Habilidades de gestión de la información	Compromiso ético	Capacidad para trabajar de forma autónoma
Resolución de problemas		Diseño y dirección de proyectos
Toma de decisiones		Iniciativa y espíritu emprendedor
		Interés por la calidad
		Motivación de logro

Como antecedente debemos hacer mención a que en 1988 el gobierno británico creó el National Council for Vocational Qualifications (NCVQ), con el objetivo de desarrollar, implantar, controlar y fomentar un sistema global de cualificaciones profesional

en Inglaterra, Gales e Irlanda del Norte. El sistema, incluyendo el concepto de competencia, se diseñó para estandarizar los cursos de formación existentes y establecer un conjunto de directrices generales para el diseño de futuros programas. Así, todas aquellas personas que lo desearan, podrían homologar sus titulaciones en el NCVQ a través de un examen en el que deberían demostrar sus competencias.

En el mundo empresarial²²¹, se llega al enfoque de competencias buscando, por un lado, una mayor exactitud en las predicciones que se hacen sobre el rendimiento futuro de las personas en su trabajo (más allá de la inteligencia, aptitudes, personalidad, actitudes, intereses y motivaciones de las personas), y por otro, para una mayor validez aparente en las técnicas e instrumentos de evaluación. De este modo, las competencias se refieren a los comportamientos que se llevan a cabo cuando se ponen en práctica los conocimientos, las aptitudes y los rasgos de personalidad.

Ahora bien, ¿cómo llegamos a relacionar esos componentes de las competencias en una acción concreta?, pues definiendo la competencia en función de los comportamientos observables a la hora de ejecutar la conducta. Por ende, la definición de competencia que adoptaría este doctorando, sería la de un conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta, y consta de los siguientes componentes²²²:

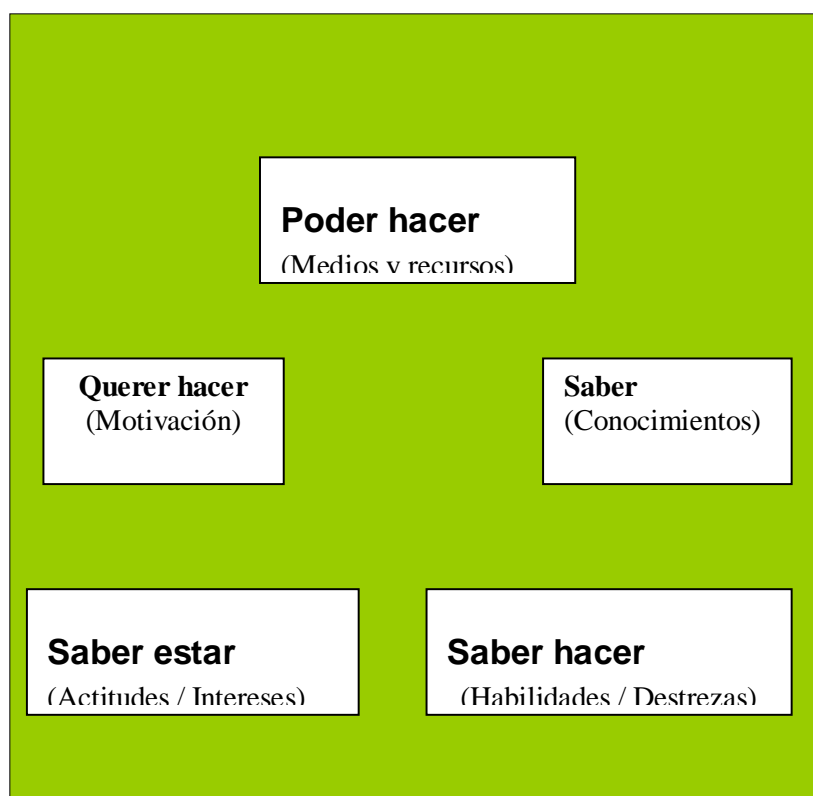
1º) Saber: conjunto de conocimientos que permiten que la persona pueda realizar los comportamientos incluidos en la competencia.

2º) Saber hacer: supone que la persona sea capaz de aplicar los conocimientos que posee a la solución de problemas que le plantea su trabajo, en una situación de trabajo particular.

3ª) Saber estar: los comportamientos han de ajustarse a las normas y reglas de la organización.

221 RODRÍGUEZ AMAYA, Gabriel. *Competencias comunicativas en el mundo empresarial*. Las Palmas de Gran Canaria, 2013, pp. 1-10, Extraído de <http://es.slideshare.net/Azul2014/conferencia-32597537>

222 STEGMANN SALAZAR, Tania. *Gestión por competencias: un nuevo desafío en la educación hoy*. (adaptado del original de Pereda y Berrocal, 1999). Santiago de Chile, 2002, pp. 4-5. Extraído de: <http://ww2.educarchile>.



4º) Querer hacer: hablamos de los aspectos motivacionales, de querer llevar a cabo los comportamientos que componen la competencia.

5º) Poder hacer: es un aspecto que se refiere a las características de la organización, y es la disponibilidad de los recursos y medios para llevar a cabo los comportamientos que componen la competencia.”

En una misma línea podemos distinguir entre competencia, habilidad y capacidad²²³. La competencia es una capacidad en acción; que consta de habilidades, conocimientos y actitudes, como suma de elementos. Por tanto, esta combinación de atributos de una persona que, en un momento dado despliega conjuntamente, permite establecer que un desempeño se pueda identificar como “competente”. Entonces, ¿cuándo una persona es competente? Solamente en el momento que está haciendo o ejerciendo ese desempeño, no antes, cuando por ejemplo, se están aplicando sólo pruebas de conocimiento. Estas pruebas pueden mostrar

223 MARÍN GARCÍA, Juan. *Competencias, capacidades y habilidades en la formación y evaluación universitaria*. En Revista de docencia universitaria, Volumen 8, Nº 1, Universidad Politécnica de Valencia, 2013, pp. 11-34.

capacidades que permiten estimar que la persona es competente pero solamente en un nivel de inferencia.

La importancia que está adquiriendo el enfoque basado en competencias es tal, que hoy en día se habla de actuación integrada de la gestión de recursos humanos, ya que las competencias se convierten en la base de las actuaciones en selección, formación, retribución, planes de carrera, salud laboral, clima, etc.

Ante la presencia de estos nuevos conceptos tales como las competencias, estamos frente a una pérdida relativa de importancia de la capacitación, en su sentido más tradicional. Esto por el cambio que ha experimentado lo que entendemos por conocimiento, en cuanto a que tiende a estar cada vez más fuera de nosotros, en muchos sitios y no sólo en las salas, en los libros y en otras pocas fuentes como estaba anteriormente.

Por tanto, las habilidades que tiene que desarrollar ahora quien se capacita son distintas a las habilidades que desarrolla alguien que está almacenando conocimiento en su cerebro. Los diseñadores de la capacitación tienen que construir estrategias para que los participantes hagan acciones concretas con la nueva enseñanza y, para ello, no necesitan memorizar tanto material, es decir los contenidos principales son las estrategias cognitivas.

Estamos ahora ante el siguiente escenario: si antes, la capacitación era un facilitador para que las personas construyeran su propio conocimiento, hoy día es un facilitador para que la persona construya su competencia, para que ponga ese conocimiento en acción. Hoy en día una persona competente es alguien que sabe hacer algo con lo que sabe.

A causa de esto, el instructor se convierte en un facilitador para que la persona una estos conocimientos, habilidades, actitudes y las combine en un desempeño y en experiencias de aprendizaje. Por tanto un programa de capacitación basado en competencias tendrá que demostrar que el instructor está haciendo esa facilitación, el objetivo de ser un facilitador es que uno le puede exigir al instructor que la formación por competencias tenga experiencias de aprendizaje que consideren no sólo los contenidos de la formación, sino que sea un facilitador al momento que el alumno haga algo con lo que ha aprendido y sabe.

Las partes del marco de competencias integrado son en efecto un análisis de trabajo actualizado que describe las actividades reales, el comportamiento, el conocimiento y las habilidades requeridas. Los perfiles de los diferentes lugares de trabajo proporcionan las cualidades que deberían reunir los profesionales que ocuparan ese puesto para ser competentes. Estas cualidades por lo general son catalogadas como:

- Experiencia
- Comportamientos
- Conocimiento
- Habilidades
- Cualificación

Cualquier proceso de selección usará esta información de un modo relevante, fuerte y adaptable para proporcionar mayor consistencia en el sector e incorporar los principios de valor máximo. Usando estándares nacionales ocupacionales y técnicas de evaluación, puede asegurarse de que designa a la persona más conveniente para avanzar, ya sea para promoverlos o seleccionarlos como especialistas, y de que no perjudica injustamente a ciertos grupos. El estándar actúa como una guía útil formulando por ejemplo, la publicidad para el puesto de trabajo. En los procedimientos de selección o de promoción, es importante que los datos específicos sean claramente entendidos tanto por selectores como por candidatos. No tienen que y no deben discriminar injustamente a ningún individuo o grupo.

Los pasos a tomar en términos de evaluación, con la finalidad de elegir o seleccionar la persona adecuada, del modo correcto, haciendo las cosas adecuadas ya sea hacer de soldado, de agente forestal, de formador u oficial de primera, con la finalidad de saber que la inversión en su educación cosechará beneficios tanto para el servicio como para la sociedad, son los siguientes:

- En primer lugar se identifican las cualidades de los candidatos que se necesitan, haciendo una lista de la experiencia, el conocimiento y habilidades para ese puesto, requeridas para el puesto comprobando que las actividades y el comportamiento que figuran en el perfil todavía están actualizados. Los perfiles deberían mostrar vinculación a los estándares ocupacionales apropiados, donde estos han sido creados, y esto debería

explicar exactamente lo que el titular del puesto tiene que hacer.

- El segundo paso es identificar cualquier cualificación requerida. Para algunos puestos existe una exigencia legal o de organización de que el titular del puesto posea una cualificación específica. Se ha de ser claro de si esto es necesario y aclarar al candidato lo que se requiere. Entonces se determinan qué calidades son esenciales y cuáles deseables. Si las no son esenciales, la supervisión planificada puede asegurar que el titular del puesto gane el conocimiento relevante, las habilidades y la experiencia.
- El tercer paso, es diseñar el proceso de selección. El proceso debería permitir a los candidatos mostrar el grado en que poseen la experiencia requerida, el conocimiento, las habilidades y las cualificaciones.
- El cuarto paso en este proceso es el feedback, tanto a los candidatos que son seleccionados como a los que no los son, que puede ser estructurado sobre los estándares, identificando en que estándares el candidato mostró su competencia y en cuales falló, de este modo se puede explicar por qué un candidato fue o no fue seleccionado. El feedback constructivo ayuda a cumplir con varias exigencias legales, como la de igualdad de oportunidades y esto también ayudará a disuadir las acusaciones de discriminación injusta.

En España, el Real Decreto 1396/1995²²⁴, del Ministerio de la Presidencia, recoge los planteamientos de la directiva Europea 92/51/CEE, en la que se define el certificado de competencia, incluyendo en el mismo dos componentes, explicando que es un título que sanciona una formación y se expide a raíz de una valoración de las cualidades personales, de las aptitudes o de los conocimientos del solicitante, considerados como fundamentales para el ejercicio de una profesión.

²²⁴ Real Decreto 1396/1995, de 4 de agosto, por el que se regula un segundo sistema general de reconocimiento de formaciones profesionales de los Estados miembros de la Unión Europea y de los demás Estados signatarios del Acuerdo sobre el espacio económico europeo y se complementa lo establecido en el Real Decreto 1665/1991, de 25 de octubre.

Igualmente, el Ministerio de Trabajo y de la Seguridad Social, en el Real Decreto 797/1995²²⁵ establece las directrices sobre certificados de profesionalidad y los contenidos mínimos de la formación ocupacional, entendiendo una ocupación como un agregado de competencias con valores y significado de empleo. Asimismo, indica que el certificado de profesionalidad se sirve de la evaluación como el medio más generalizado de constatación de la competencia profesional. En España se está tratando de poner en marcha un sistema similar de certificaciones profesionales. Así, existe el Instituto Nacional de las Cualificaciones como ente administrativo que actualmente está catalogando y poniendo en marcha los mecanismos de certificación de competencias, tras su estudio y sistematización. Las Comunidades Autónomas que tienen asumidas sus competencias en esta materia ya tienen mucho trabajo adelantado, destacando el caso del País Vasco; en nuestra Comunidad, el Instituto Canario de las Cualificaciones lleva algunos años de andadura.²²⁶

II.- PRINCIPIOS BÁSICOS PERSONALES, QUE HAN DE GUIAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN LA PRODUCCIÓN DE UN SERVICIO COMO OFERTA SOCIAL; ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA; GESTIÓN POR PROCESOS.

Supondrá que estos principios, al guiar la práctica, se han de yuxtaponer, sobreponer y retroalimentar, dado que no se conciben, de forma aislada, como atributos de una buena práctica de intervención social. De ahí que, los principios propuestos y expuestos a continuación, de forma diferenciada, tan sólo lo hago, a los efectos de proceder a la identificación y explicación de los mismos.

Estos principios son:

Tener una visión ética.

Tener un horizonte iluminado por unos valores.

²²⁵ Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establece directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional.

²²⁶ Es un instrumento creado por el Gobierno de Canarias mediante el Decreto 43/2003, de 7 de abril, para establecer un Sistema Canario de las Cualificaciones Profesionales capaz de tratar los problemas de cualificación y formación profesional en sus distintas modalidades, de forma global, coordinada, coherente y óptima y atendiendo a las demandas del sistema productivo canario. Está coordinado con el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales y se inscribe en el marco de la Unión Europea. Es una unidad administrativa de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, con dependencia funcional de ésta y de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Su finalidad básica es el estudio y propuesta de la estructura de las cualificaciones profesionales y del Sistema Canario de Cualificaciones Profesionales, así como su mantenimiento.

Tener una utopía que nos mueva.
Aplicar el pensamiento complejo.

Ello, para ayudar a guiarse en una realidad compleja, sin caminos trazados, sin rutas fijas, ni modelos predeterminados, es decir concebir los servicios a prestar como productores de bienes relacionales.

1.- LA “ÉTICA²²⁷ EN EL TRABAJO A DESARROLLAR: DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS”. Las intervenciones que se guíen por este principio han de, reconocer la fuerza transformadora de los derechos humanos. Fuerza transformadora que ha de estar enraizada en la realidad, pero proyectada por una visión de futuro e impulsada por el motor que es el sentido utópico de los derechos humanos, en los que se insertan los derechos de los colectivos de población a los que se presta la atención, en nuestro caso, en justicia juvenil: menores a los que se le ha impuesto una medida judicial, al amparo de la LORPM.

Donde aparecen y deben ser tenidos en cuenta²²⁸:

- El reconocer la condición humana, la diversidad cultural y la pluralidad de individuos.
- Que los seres humanos dondequiera que estén, están embarcados en una aventura común: Es preciso que los humanos nos reconozcamos en nuestra humanidad común y, al mismo tiempo, reconozcamos la diversidad cultural inherente a todo lo humano.
- Que la diversidad de las culturas uno de los más valiosos tesoros de la humanidad: La desintegración de una cultura bajo el efecto destructor de su sometimiento a un dominio técnico-civilizatorio supone una pérdida para toda la humanidad.
- El reconocer y respetar la diversidad étnica y cultural, teniendo en cuenta las diferencias individuales, familiares, grupales y comunitarias.
- El reconocer y reivindicar el papel y desarrollo del nivel de atención en la ejecución de las medidas judiciales, con calidad.
- Atribuir especial significado a los principios éticos de las profesiones con las que se cuenta, para la intervención.

227 Aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en Adelaida, Australia, Octubre 2004.

228 Fuente: Estudio profesional de trabajo social: IOK laboratorio de trabajo social. 2007.

- Desafiar la discriminación negativa, ejerciendo la responsabilidad de oponerse a la discriminación negativa por razones de capacidad, edad, cultura, género o sexo, estado civil, estatus socioeconómico, opiniones políticas, color de la piel u otras características físicas, orientación sexual o ideas religiosas.
- Respetar el valor y dignidad inherentes a toda persona, y a los derechos que de ello se desprenden.
- Apoyar y defender la integridad y bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual de cada persona, lo que significa:
 - Reconocer y reivindicar el papel y desarrollo del nivel de atención primaria del sistema público de servicios sociales.
 - Reconocer la fuerza transformadora de los derechos humanos.
 - Reconocer la condición humana, la diversidad cultural y la pluralidad de individuos.
 - Respetar el derecho a la autodeterminación.
 - Promover el derecho a la participación.
 - Tratar a cada persona como un todo.
 - Identificar y desarrollar las fortalezas de las personas.
 - Cambiar los esquemas de reflexión
 - Aprender a guiarse en el interior de realidades complejas. La complejidad de las necesidades, la complejidad de las respuestas.

2.- APLICAR EL PENSAMIENTO COMPLEJO.

Reconocer la complejidad implica cambiar nuestros esquemas de reflexión, dotarse de un modelo o referente de intervención adecuado para afrontar, tal y como lo señala (Luís Carlos Restrepo)²²⁹, "... aprender a guiarse en el interior de realidades complejas. La complejidad de las necesidades, la complejidad de las respuestas,..."

La intervención social se ha de orientar a la producción de bienes materiales y relaciones que se despliegan en comunicación e interacción. La intervención social atribuirá, desde la práctica a la participación social, las siguientes funciones:

- Proveedora de dignidad
- Proveedora de sociabilidad
- Proveedora del despliegue de capacidades

229

RESTREPO, Luis Carlos. *Ecología Humana*. Segunda edición. Santafé de Bogotá, 1997, pp. 7-57.

- Creadora de sentido personal
- Las y los usuarios han de dejar de ser simples clientes para convertirse en: Co-productores²³⁰ de los servicios. Actores que co-determinan el proceso de producción de servicios.
- Promover la autosuficiencia, responsabilidad, autorrealización.

Que los profesionales promovamos que las personas con las que intervenimos logren: autosuficiencia, responsabilidad, autorrealización. Y abogemos por redes de dependencia que no se opongan a la emergencia de la singularidad.

Se trata de adquirir esquemas que permitan pensar y guiar la intervención. Algo así como un tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares que constituyen nuestro mundo fenoménico. Ello se puede presentar con rasgos perturbadores, pero posibles.

Reconocer que no hay cambio social si no hay cambio personal, enunciando con claridad la necesidad de contemplar en los proyectos los elementos subjetivos y personales (que tantas veces son los determinantes de los climas de tensión, conflicto o sinergia productiva en los equipos de trabajo, o de la calidad de los servicios a las personas).

Ejercer la ternura, abandonando la arrogancia de una lógica universal y sintiéndose afectado por el contexto, por los otros. Ejercer la ternura abriéndose al lenguaje de la sensibilidad, captando en nuestras vísceras el gozo o el dolor del otro. Ejercer la ternura reconociendo nuestros límites y entendiendo que la fuerza nace de compartir con los demás el alimento afectivo. Ejercer la ternura fomentando el crecimiento de la diferencia, sin intentar aplastar aquello que nos contrasta.

3. ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

Partiendo de los marcos conceptuales de referencia, expuestos anteriormente, en este apartado identificaré los atributos de calidad de los servicios sociales atendiendo a su condición de oferta social, al

²³⁰ Fuente: Estudio profesional de trabajo social: IOK laboratorio de trabajo social. Co-producción de los servicios. Eco-ternura. Manual de buenas prácticas en los centros de incorporación social. Coordinador: Natxo Martínez (Adsis, Agiantza, Aspremar, Bizitegi Comisión antisida de Bizkaia, Fundación Gizakia, Goiztiri, Izangai, Lagun Artean, Zubietxe.) Bilbao, 2003.

considerar la oportunidad de profundizar en la especificación de los atributos de una de las dimensiones de la calidad, de los servicios sociales con menor desarrollo práctico. Dejando para otra ocasión la identificación de los atributos de la calidad de los servicios sociales atendiendo a su condición de servicio público (dimensión esta de la calidad de los servicios sociales que presenta un mayor desarrollo en nuestras administraciones locales, en particular).

Acometo la tarea de identificar los atributos referidos tratando de dar respuesta a la pregunta: ¿Qué requisitos han de cumplir los servicios en materia de justicia juvenil, diferenciando si se refiere a los procesos esenciales o a los de gestión, para ser considerados de calidad?

Para responderlo voy a diferenciar, como opción metodológica, lo que serían los atributos de la calidad, en función de si está referida a los resultados, o a los procesos de producción de los servicios. Es decir, distinguir entre los que son los resultados que se espera de los procesos de producción de servicios sociales en sí, es decir de la intervención y los procesos básicos que se despliegan para alcanzar o facilitar el logro de esos resultados.

En el apartado siguiente abordo el estudio de los resultados de los procesos esenciales y de los procesos de gestión de los servicios atendiendo a su condición de servicio social, los atributos que se especifican o caracterizan son los que tienen que ocurrir para afirmar que se haya logrado (o no, o no del todo) ese resultado (que se ha considerado que hay que lograr para afirmar que hay calidad).

A su vez en el apartado posterior, se ocupará de identificar los atributos de calidad de los PROCESOS DE PRODUCCIÓN de los procesos esenciales y de los procesos de gestión de los servicios ofertados, atendiendo a su condición de servicio social como oferta social.

3.1. CALIDAD EN LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS BÁSICOS DE GESTIÓN: PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

- Contar con un sistema que permita obtener información fehaciente y regular de los resultados de la intervención que fundamente la adopción de decisiones sobre los objetivos a lograr y el cómo lograrlos.

- Planificación no como respuesta a escándalos en los medios de comunicación.
- Planificación no vinculada a los antecedentes sobre experiencias negativas del pasado.
- Profesionales no deben presentar versiones diferentes de las normas y pautas de actuación de la organización.

3.2. ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ATENDIENDO A LOS PROCESOS.

Me ocupo a continuación de identificar los atributos de los procesos de producción de los servicios sociales especializados, en su condición de oferta social (tanto de los esenciales como de los de gestión – o estratégicos y de apoyo-) para afirmar que estos se han producido con calidad.

Desarrollo los atributos en sentido genérico, del proceso de producción de los Procesos esenciales, planificando y desarrollando estrategias de intervención que permitan que se vaya determinando el trayecto de la intervención en función de las señales percibidas en el proceso²³¹.

A través de dos estrategias:

1.- Estrategia abierta que afronte lo imprevisto (que siempre pasa), lo nuevo:

- Que improvise e innove.
- Qué necesita para su ejecución control, vigilancia, competencia, iniciativa, decisión y reflexión.
- Eludiendo una organización predeterminada de la acción que:
- Crea en una forma a priori de eliminar la incertidumbre.
- Necesita condiciones estables para su ejecución.
- No improvise, ni innove.
- Partir del conocimiento de la propia identidad, de la autoestima y del conocimiento de los propios límites para estar en disposición de ir al encuentro de los otros de una manera constructiva, creativa, sinérgica.
- Articulación Interno – Entorno en todos los procesos y proyectos educativos y sociales desarrollando estrategias de explicación, aplicación e implicación.

231

MORIN, Edgar. *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, 2003, pp.27-84.

- Estrategias favorecedoras de los cambios de actitudes que partan de:
 - Aportar informaciones y conocimientos.
 - Compartir actuaciones.
 - La consideración de los actores como personas y por tanto tengan en cuenta su subjetividad y mundo afectivo.
 - Poniendo en práctica relaciones sinérgicas, frente a las relaciones competitivas, de negociación de subordinación.
 - Desarrollando intervenciones simultáneas en varios niveles, superar acciones aisladas.
- Poniendo en práctica intervenciones sociales que se guíen por el Estatuto Relacional²³²:
 - Promoviendo la comunicación interhumana:
 - Proveyendo de afecto y seguridad para permitir la emergencia de la singularidad.
 - Ofreciendo vinculaciones seguras, fiables y continuadas.
 - Capacitando para el despliegue de potencialidades.
 - Activando capacidades de personas atendidas: su conciencia, su voluntad, su imaginación, su creatividad, su acción, sus fuerzas morales, su sensibilidad, su organización.
 - Creando y regenerando vínculos sociales.
 - Generando relaciones e interacciones.
- Creando significados:
 - Promoviendo que formulen objetivos de vida.
 - Potenciando a las personas para que puedan influir en las decisiones que afectan a sus vidas.
 - Propiciando la posibilidad de elegir entre opciones que son propuestas y se sostienen sobre la convicción.
 - Permitiendo la expansión de las potencialidades humanas de las personas atendidas para que estén en disposición de construirse así mismas a través de elecciones y de oportunidades vitales.

2.- A través de la intervención psicoeducativa social integradora (IPSI)²³³, “se confirma como una metodología válida para la

²³² GARCÍA ROCA, Joaquín. *Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales*. Cuadernos de Trabajo Social, Nº 197, Vol. 19, 2006, pp. 197-212.

formación teórica y práctica de los trabajadores sociales y de los profesionales que intervienen en la acción social. Los elementos centrales y singulares de la metodología IPSI se pueden resumir en:

- Un trabajo con los valores y el desarrollo moral.
- Un trabajo psicoeducativo para el desarrollo socioafectivo que integra un trabajo simultáneo y holístico con los planos cognitivos, emotivos y comportamentales.
- Un trabajo para la integración de las polaridades.
- El trabajo para la integración de los escenarios (estado, mercado y mundos vitales) y para analizar las colonizaciones perversas y la búsqueda del equilibrio integrador.
- Un trabajo para la integración de actores (políticos, profesionales y ciudadanía).
- Un trabajo para la integración de paradigmas, plasmado en propuestas metodológicas también integradoras, cuidando de modo específico la integración del paradigma relacional en todos los procesos y proyectos.
- La construcción y vertebración de la metodología educativa y social alrededor de los proyectos de los participantes.
- Utilización de los guiones como pautas constructoras.
- Un trabajo para la integración de los diagnósticos, vertebrándolos en un diagnóstico social integrador.
- La incorporación de la supervisión educativa y de la altervisión como estrategias de acompañamiento y control unido a la necesidad de una formación específica y adecuada para las figuras tutoriales.
- El aula se construye como un nuevo espacio comunitario para facilitar la confianza básica y la construcción de las identidades.
- La narrativa como instrumento de creatividad y transformación puesta en práctica a través de los proyectos narrados y escritos.
- La creación cultural y científica a través de la sistematización y difusión de elaboraciones teóricas, experiencias y proyectos.
- El referente del desarrollo comunitario presente en todas las líneas de avance para una intervención social integral.
- El estudio de las necesidades unido al desarrollo a escala humana y al trabajo con los satisfactores sinérgicos.
- El trabajo simultáneo interno entorno avanzando en una visión reticular y multicéntrica de las intervenciones sociales

transformadoras, reforzando la orientación ecológica del trabajo social.

- La gestión integrada de políticas sociales, avanzando en la intersectorialidad, en la interinstitucionalidad, mostrándose en planes, programas y proyectos integradores.
- El trabajo en red y con redes, favoreciendo la interconexión de proyectos, nuevas estrategias de poder colectivo y una conciencia planetaria.

Dicha metodología se construye a través de un paradigma integrador y desvela un modelo subyacente IPSI cuyos elementos centrales podemos resumir en:

- Un marco ético, ideológico y epistemológico, trasdisciplinar e integrador que lleva a una visión integradora del trabajo social y del desarrollo humano.
- Una teoría interparadigmática.
- Una metodología integradora con dos vertientes básicas entrelazadas: a) La vertiente educativa socioafectiva, y b) la vertiente social integradora.
- La incorporación de procesos participativos, construccionistas y narrativos, en la construcción de las identidades individuales y colectivas, personales y profesionales.
- La puesta en práctica de experiencias y proyectos integradores con diferentes modelos de realización donde se reconocen y se trabajan los límites como potencialidades y las estrategias de lo que llamamos el avance integrador.
- La articulación de las vertientes intero-entorno en los diferentes planos, intrapersonales, interpersonales, institucionales, sociales y medioambientales.
- La implicación en la realidad y el compromiso político desde una perspectiva amplia. 8. La construcción y la difusión de una cultura integradora.
- La vivencia de un horizonte transpersonal y trascendente unida a una antro-po-ética y a la conciencia y al sentimiento de formar parte de la ciudadanía terrestre. La vivencia de la conciencia de la interdependencia entre todos los seres humanos y también con la naturaleza y la tierra que nos acoge”.

Prosigo a continuación, presentando los atributos, en sentido genérico, de algunos de los PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE APOYO O DE GESTIÓN, para poder afirmar que esos procesos se han producido con calidad.

4.- GESTIÓN POR PROCESOS.

En este campo podemos diferenciar:

- Procesos básicos de gestión.
- Procesos de gestión de recursos.
- Facilitar espacios regulares de supervisión profesional, revisiones del proceder ético, comisiones de ética, formación a la carta.
- Modernización y humanización de las administraciones públicas
- Atributos de calidad en procesos de gestión
- Estrategias favorecedoras de los cambios de actitudes que partan de: aportar informaciones y conocimientos, compartir actuaciones.
- La consideración de los actores como personas y por tanto tengan en cuenta su subjetividad y mundo afectivo. Que improvise e innove, que necesita para su ejecución control, vigilancia, competencia, iniciativa, decisión y reflexión.

Como anteriormente dije, estrategia abierta es decir lo nuevo: entendiendo por tal “todo el conjunto de sistemas, normas, métodos, técnicas y mecanismos tendentes a conseguir que se obtengan los resultados previstos en los tiempos previstos, utilizando los medios y procedimientos establecidos previamente para ello²³⁴”, la calidad.

4.1. PROCESOS BÁSICOS DE GESTIÓN: PLANIFICACIÓN – EVALUACIÓN E INTERLOCUCIÓN (gestión de políticas sociales)²³⁵:

- Gestión integrada de políticas sociales, avanzando en la intersectorialidad, en la interinstitucionalidad, mostrándose en planes, programas y proyectos integradores.
- Evitando el aislamiento de las distintas dimensiones de la necesidad y la fragmentación por sectores o categorías poblacionales.
- Reconociendo la presencia del voluntariado en el escenario del mercado, del estado y de los mundos vitales.
- Eludiendo la implantación de recursos desde la mentalidad suma –cero: Desde una perspectiva fragmentada y basada en el paradigma de la simplicidad.
- Modernización y humanización de las administraciones públicas.

²³⁴ *Ibidem*, pp. 639-640.

²³⁵ GARCÍA ROCA, Joaquín. *Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales*. Cuadernos de Trabajo Social Nº 197, Vol. 19. Universidad Complutense de Madrid, 2006, pp. 197-212.

- Pleitear contra los intereses privados.
- Repensando el contexto social de las necesidades humanas, referentes de la taxonomía de necesidades y satisfactores de la que se parte para proceder a repensar.

4.2. RECURSOS HUMANOS-GESTIÓN DEL APRENDIZAJE Y DEL INTERCAMBIO.

- En Investigación – evaluación.
- En creación cultural y científica²³⁶ a través de la sistematización y difusión de elaboraciones teóricas, experiencias y proyectos.
- En la Formación.
- En enseñar a comprender.
- En la identificación de las percepciones que cada uno tiene sobre los colectivos poblacionales a los que se atiende.
- En poner de relevancia: mitos o falsas creencias sobre los fenómenos sociales en los que se trata de incidir.
- En la importancia de la supervisión profesional y la sistematización de las experiencias de intervención para la reflexión e innovación.

4.3. REFLEXIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.

Surge la necesidad de reflexionar, crítica y constructivamente, sobre las estrategias de aseguramiento de la calidad²³⁷, ante el reconocimiento de que las experiencias de aplicación de estos sistemas, en los procesos esenciales de los servicios sociales de atención primaria, pueden introducir avances y mejoras, pero también son “susceptibles de generar costes e ineficiencias y de que a partir de una determinada presencia parece que no aportan suficiente valor a los resultados²³⁸”.

²³⁶ BLANCO ROCA, María Luisa. *Desarrollo socioafectivo y trabajo social: el proyecto GIPS como estrategia psicopedagógica y social*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de La Laguna. 2004....cit., pp. 639-640.

²³⁷ FERNÁNDEZ GUERRERO, Rafael y MARTINEZ MORENO, Ángel. *Estrategia o control en la prestación de servicios de un sistema de economía mixta del bienestar: en la calidad como imperativo de la acción social*. En revista Documentación Social Nº 128, Caritas Española, Madrid, julio-septiembre, 2002.

²³⁸ SERRA, Albert. *Una aproximación a la calidad en el ámbito de la acción social. Elementos para comprender la calidad y En la calidad como imperativo de la acción social*. En Revista Documentación Social Nº 128, Caritas Española, Madrid, julio-septiembre, 2002.

Comenzar la reflexión poniendo de relieve la necesidad de cuestionar algunos de los discursos, relativos a los modelos de la gestión de la calidad, en si, como son por ejemplo:

- Los discursos de tipo absolutista que, solo se refieren a las excelencias, para los servicios sociales, de estos sistemas, dado que el diseño de los mismos introducen en la práctica diaria la racionalidad empírica, puesto que hay que planificar los procesos y los resultados que se quieren obtener, desarrollar la tarea como se ha planificado, comprobar y evaluar la tarea realizada y por último, actuar en consecuencia.
- Los que solo se refieren a las perversidades de los mismos (mercantilismo, burocracia, apariencia, electoralismo).

5. LA AUTONOMÍA PERSONAL ES LA FINALIDAD Y HORIZONTE DE LA INTERVENCIÓN, MÁXIME, BAJO PARÁMETROS DE CALIDAD.

Para ello se ha de promover que las personas logren:

A) Autosuficiencia, entendida como la capacidad para satisfacer las propias necesidades vitales. Promueven la capacidad y habilidad, de las personas con las que intervienen, para ocuparse de sus necesidades personales y sociales.

B) Responsabilidad, entendida como la capacidad para satisfacer necesidades propias y otras personas.

C) Autorrealización, entendida como la capacidad para satisfacer las propias aspiraciones y deseos.

D) Comunicación efectiva²³⁹, Abierta, auto-reveladora, auto-responsable, seria y con riesgo. Es el tipo de comunicación más positiva. Hay apertura y compromiso de lo que cada uno tiene dentro de sí mismo. Se revela y manifiesta algo del interior, se compromete al expresar sentimientos. Hay un verdadero contacto con el sentimiento de los otros desde la profundidad y el riesgo de expresar los sentimientos propios. Se respeta el mundo emotivo de los demás.

239 MOSCO, Vicent. *La Economía Política de la Comunicación: una actualización diez años después*. En Cuadernos de Información y Comunicación 2006, Vol. 11, 2006, pp. 57-79

III.- CONCEPTOS QUE CONTRIBUYEN AL DESARROLLO DE ATRIBUTOS DE CALIDAD, EN LAS FORMAS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL, EN SU RELACIÓN CON LAS PERSONAS BENEFICIARIAS: MENORES QUE EJECUTAN MEDIDAS JUDICIALES, IMPUESTAS POR LOS JUZGADOS DE MENORES.

1. CLARIFICAR – APOYAR

1.1. CLARIFICAR²⁴⁰, lo podemos identificar con los siguientes elementos característicos:

- Permite analizar los diversos aspectos de su significación.
- Significado que tienen para los menores su situación: manera propia de vivir su situación, de percibirla, de analizarla.
- Incita para que se exprese sobre su situación, sus problemas, sus no problemas y los contenidos afectivos que la situación le está produciendo con claridad sobre su situación, ordenando los diferentes elementos de la situación, sacando a la luz las relaciones dinámicas y contradictorias entre los diversos elementos presentes en la situación.
- Permite comprender mejor su propio funcionamiento en relación con los otros (conocimiento de sí).
- Restaura o afirma su confianza en sí mismos.
- Restaura o afirma su autoestima.
- La persona profesional le permite comprender de qué se trata la naturaleza del problema.
- Elucidar los hechos objetivos de una situación dada y, también, relacionarlos con los sentimientos y reacciones ante esa situación.

1.2. APOYO EMOCIONAL²⁴¹:

- La oportunidad de confiar en alguien. Ser conocido, aceptado y valorado por otra persona.
- Rasgos motivacionales como es el hecho de proporcionar estímulo y reconocimiento.
- Su presencia significa que las personas sienten que pertenecen, que son cuidadas y valoradas.
- Reduce la tensión y hace decrecer la angustia.

240 Hacer que algo sea más fácil de entender, dando más detalles o una explicación más sencilla:

241 MANRIQUE, Ricardo. *Apoyo emocional en la familia y en el trabajo psicoterapéutico*. En Revista Actualidad Psicológica. Extraído de <http://www.angelfire.com/pe/actualidadpsi/apoyoemocional.html>

- Cualidades educativas.

La Ausencia de apoyo: Interviene en los sentimientos de soledad, depresión y desesperación.

La Presencia de apoyo: Aumenta la autoestima y alivia la carga de la vida cotidiana.

1.3. LA COMPRESIÓN DE SÍ²⁴²:

- Permitir discernir y comprender su propio comportamiento afectivo y de relación, y volcar los efectos de su comportamiento sobre los demás.
- Es un proceso dinámico que no se detiene jamás. Que siempre debe completarse.
- Concierna a las emociones tanto como al intelecto, y trata generalmente de un proceso difícil y doloroso, pues implica el reconocimiento y la aceptación de esos aspectos de nuestra personalidad que sería preferible ocultar e ignorar.
- Durante las intervenciones que tiene lugar en los casos de cambio intempestivo provocado por un acontecimiento exterior (hospitalización, enfermedad, accidente,...) o en situaciones de conflicto agudo o separación conyugal, fuga de un hijo o extracción del mismo del medio familiar por situación de desamparo,) y debido a la ruptura del equilibrio que ocasiona la crisis, las personas son susceptible de comprender y movilizarse para encontrar otros comportamientos más adaptados a la nueva situación. La crisis, por la reactivación de las experiencias del pasado que provoca, facilita, en poco tiempo, la comprensión de sí y la búsqueda de un nuevo equilibrio de vida y de relaciones. La situación de crisis es sin duda un período óptimo para cambiar, cuando los modos de funcionamiento establecidos desde tiempo atrás se rompen y son necesarios otros tipos de respuestas.

Aquí nos encontraremos con dos niveles de esta forma de intervención:

Nivel 1: La comprensión dinámica del pasado:

242 Partiendo de que: La comprensión es un proceso de creación mental por el que, partiendo de ciertos datos aportados por un emisor, el receptor crea una imagen del mensaje que se le quiere transmitir. Para ello es necesario dar un significado a los datos que recibimos. Cuando utilizamos el término "datos" nos estamos refiriendo a cualquier información que pueda ser utilizada para llegar a comprender un mensaje. Los datos pueden ser de diferente tipo: palabras, conceptos, relaciones, implicaciones, formatos, estructuras, pueden ser lingüísticos, culturales, sociales, etc.

- Comprensión dinámica del pasado, del origen y del desarrollo de nuestra personalidad.
- Requiere examinar atentamente las experiencias antiguas y, en particular, las relaciones que se establecieron en la infancia, niñez, juventud.
- Nivel que está más cerca de las diversas formas de intervención psicoterapéutica.

Nivel 2: La comprensión que tiene su eje en el presente, en la problemática actual:

- Consiste en favorecer la comprensión de cómo el propio comportamiento y sus propias actitudes influyen en la respuesta que obtiene de los otros.
- No niega la persistencia de antiguos conflictos, pero no trata de elucidarlos.
- Trata de utilizar la situación que se vive “aquí y ahora” como reveladora del propio comportamiento y del de los otros, así como de las reacciones en cadena que provoca la interrelación.
- Se apela a las capacidades de identificación y de empatía de las personas.

2. COMPRENSIÓN²⁴³:

- Es un intento de descifrar los sentimientos y el comportamiento de las demás personas. Es más un acontecimiento intelectual. Acto de compasión.
- Intentar comprender qué está sucediendo: mostrar paciencia y desarrollar prácticas humanas.
- Ser comprendido ayuda a que los menores se sientan reconocidos y valorados.
- Ser comprendido es tranquilizante, evidencia cuidado e interés y puede despejar la confusión.
- Comprensión y empatía, como elementos nucleares de la relación de ayuda.
- Comprender y ser comprendido son rasgos potentes de todas las relaciones humanas.
- Son especialmente importantes en momentos de tensión y de dificultad.
- Las relaciones fructíferas satisfacen nuestras necesidades de intimidad y nos ofrecen apoyo emocional.

243

Ibidem,

- Ser alguien que es constante, en quién se puede confiar y es asequible cuando el drama emocional está en su punto álgido y los niveles de trastorno son grandes.
- Largo historial de rechazo y relaciones que han fracasado. Si se abandona y rechaza a los llamados casos difíciles, estaremos comportándonos como cualquier otra persona con la que los usuarios se están relacionando, o se han relacionado.

3. RESPETO²⁴⁴:

- El respeto nos permite convivir en armonía, conservando la unidad en la diversidad y la multiplicidad de la individualidad.
- El servidor público, debe dar a todas las personas con quienes a diario interactúa, un trato digno, amable, respetuoso, receptivo, cortés, cordial y tolerante.
- El ser respetuoso conlleva a un acto de valor, de dominio personal, de autocontrol y comprensión, permitiendo mejorar el ambiente de trabajo, el trato a todos los ciudadanos y el cumplimiento de la misión institucional.
- La atención deberá ser amable y respetuosa.
- La atención estará por encima de cualquier otra actividad ajena a la presentación del servicio. La atención que se otorgue deberá ser con cordialidad y calidez. La atención se brindará con comprensión y sensibilidad. La atención deberá ser con integridad, honradez, justicia, equidad y objetividad. La atención deberá garantizar el cumplimiento de los deberes del servidor público, para que quienes la reciben, queden satisfechos y bien representados; mostrar paciencia e interés al atender a los usuarios informar a quienes reciben la atención, el avance de su gestión a través de una comunicación adecuada, con un lenguaje comprensible.

4. EDUCAR – CAPACITAR - CONCIENTIZAR²⁴⁵:

244 Partiendo de la definición: El respeto es un sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa. Como tal, la palabra proviene del latín *respectus*, que traduce 'atención', 'consideración', y originalmente significaba 'mirar de nuevo', de allí que algo que merezca una segunda mirada sea algo digno de respeto.

245 Partiendo de la definición: Los tres pilares fundamentales para alcanzar el principal objetivo de la Prevención en Seguridad que es la reducción significativa de la severidad en los accidentes y sus consecuencias asociadas, tanto para la nación, como para su núcleo básico que es la familia.

Proveer a la persona beneficiaria de los conocimientos suficientes para que pueda escoger y hacer valer sus derechos con pleno conocimiento de causa.

Se ha de aportar toda la información necesaria en relación con la demanda y con el tipo de problema que está afrontando y que trata de resolver.

La información tiene por objetivo proveer a la persona beneficiaria de los conocimientos necesarios para que pueda escoger y hacer valer sus derechos con pleno conocimiento de causa. La información es de dos tipos: legal y administrativa (poner a la persona beneficiaria al corriente de sus derechos, de lo que la legislación prevé para su situación) y sobre los recursos a disposición de la población, sobre el funcionamiento administrativo de los organismos encargados de la aplicación de la legislación, e incluye también informaciones acerca de cómo guiarse y actuar en esos organismos. Cuando se proporciona información legal y administrativa, a menudo es necesario asegurarse que la persona beneficiaria entendió bien y que presenta aptitudes reales para llevar a cabo correctamente las gestiones que se estimen oportunas. El deseo de estimular a la persona beneficiaria a que se haga cargo de sí mismo, hace desear que prescinda de los servicios que se le ofrecen o prestan, lo más rápidamente; sin embargo, sabemos, que a veces es necesario un cierto acompañamiento para evitar que se enfrenten a nuevos fracasos.

5. PONER EN RELACIÓN, CREAR NUEVAS OPORTUNIDADES²⁴⁶:

Ampliar el horizonte relacional de las personas atendidas, ampliar sus marcos de vida y de referencias y permitirles el acceso a nuevas experiencias que los enriquezcan y les produzcan satisfacción.

El Profesional se dedicará a estimular y motivar a la persona atendida para que haga la experiencia de nuevas formas de vida social. Poner en relación.

Se trata de facilitar a la persona atendida la ampliación del marco de relacional, de permitirle un aprendizaje progresivo- según sus actitudes y aptitudes- de la comunicación con otras personas y otras instituciones.

246

Partiendo de ciertos mecanismos de intervención en el trabajo social, como son la ética y la metodología.

La relación que se establece con el profesional constituye ya una primera apertura y puede utilizarse como trampolín para producir otras. Con sus pares, en el marco de otros grupos organizados y dinamizados por los propios servicios que se prestan, o en el marco de otros grupos existentes en el territorio en el que habita. En los límites de las relaciones igualitarias-con otros que son sus iguales- se pueden tejer lazos afectivos y comunicaciones significativas; en ese marco la persona beneficiaria puede vivir con otros, que son sus semejantes, experiencias enriquecedoras que le procuran placer y satisfacciones.

La relación con el profesional puede, también, utilizarse para facilitar las relaciones de la persona beneficiaria con las instituciones y equipamientos (por ejemplo: realizar gestiones para obtener..., solicitar una autorización o ayuda, realizar gestiones ante un departamento determinado de la Administración,...). Apertura y descubrimiento.

Intervenciones destinadas a estimular a la persona beneficiaria para que explore, en sí mismo y en su entorno, otras posibilidades; para que descubra en él o ella y en su medio social otras personas y grupos, otras experiencias hasta entonces insospechadas o desconocidas.

En sí mismo, puede descubrir aptitudes latentes hasta entonces insospechadas: aptitudes artísticas (canto, pintura, teatro, música...), aptitudes de organización, de planificación, de animación, de liderazgo, etc.

6. ACOMPAÑAR²⁴⁷

Trabajar centrados en los procesos comunicativos y relacionales supone también, analizar, negociar, pactar, ensayar, cambiar... requiere seguir, estar disponibles para ver cómo funcionan los ensayos, cómo se consolidan los cambios.

Acompañar es situarse -junto a- para facilitar un camino, es ocuparse de las personas, preocuparse, interesarse, devolver imágenes positivas, es ayudar a diseñar caminos y a recorrerlos.

²⁴⁷ FUNES, Jaime y RAYA, Esther. *Manual de buenas prácticas en centros (no residenciales) de incorporación social*. En Cuadernos sobre servicios sociales especializados e inserción social. Gobierno Vasco. Extraído de: Acompañamiento y los Procesos de Incorporación Social. Guía para su Práctica, de los Autores. 2001.

Acompañar es ofrecer, asegurar a la persona la posibilidad de localizar y de movilizar todos los recursos existentes, los mecanismos y redes sociales. La persona que acompaña hace de facilitadora, de puente, de mediadora entre situaciones y recursos.

7. MOTIVACIÓN²⁴⁸

Es la energía diseccionada al logro de un objetivo, que cuando es alcanzado habrá de satisfacer una necesidad insatisfecha.

Es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede provenir del ambiente (estimulo externo) o puede ser generado por los procesos mentales internos del individuo.

Es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con que vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía.

Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido.

Es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares.

Causa del comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada.

Debemos destacar que cuando hablamos de conducta motivada la estamos diferenciando claramente de conducta instintiva. Mientras una conducta instintiva no requiere voluntad por parte del sujeto, la conducta motivada si la requiere. Así pues no conviene confundir la motivación con los estímulos ni con los instintos; los tres impulsan a actuar, pero su origen y sus funciones, son muy diferentes.

8. APOYO SOCIAL²⁴⁹:

²⁴⁸ La palabra motivación deriva del latín "motivus o Motus", que significa 'causa del movimiento'. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo»

El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas.

La información que permite a las personas creer que: Se preocupan de ellos y les quieren, son estimados y valorados y pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas.

Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia.

La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas.

El grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros.

8.1. TIPOS DE APOYO SOCIAL

A) APOYO EMOCIONAL

Un tipo de apoyo es el denominado “apoyo emocional”. Este comprende la empatía, el cuidado, el amor, la confianza y parece ser uno de los tipos de apoyo más importantes. Este tipo de apoyo está recogido, de una u otra manera, en las concepciones de apoyo antes mencionadas. En general, cuando las personas consideran de otra persona que ofrece apoyo, se tiende a conceptualizar en torno al apoyo emocional.

El resto de tipos de apoyo social suelen ser menos utilizados en la explicación y estudio de este concepto pero en ciertas situaciones suelen tener una gran importancia.

B) APOYO INSTRUMENTAL

Se ofrece “apoyo instrumental” cuando se emiten conductas instrumentales que directamente ayudan a quien lo necesita; se

249 En un sentido amplio, el apoyo social es el conjunto de recursos humanos y materiales con que cuenta un individuo o familia para superar una determinada crisis (enfermedad, malas condiciones económicas, rupturas familiares, etc.). Universidad de Cantabria.

Extraído de: Ciencias de la Salud; Ciencias Psicosociales I (2010); materiales de clase; Bloque Temático IV; Tema 13. El apoyo social

ayuda a otro a hacer o acabar el trabajo, se cuida de alguien.... Es evidente que todo acto puramente instrumental tiene también consecuencias psicológicas (así, la ayuda en el trabajo puede ser una ayuda o una fuente de información y valoración, y no siempre positiva; necesitas ayuda y no eres autosuficiente, no tienes capacidad...)

Las siguientes formas de apoyo (apoyo informativo y evaluativo) son los tipos que mayor dificultad presentan para su definición y, por tanto, para su distinción de las otras formas de apoyo.

C) APOYO INFORMATIVO

El apoyo informativo se refiere a la información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas. Se diferencia del apoyo instrumental en que la información no es en sí misma la solución sino que permite a quien la recibe ayudarse a sí mismo.

D) APOYO EVALUATIVO

El apoyo evaluativo, al igual que el apoyo informativo, sólo implica la transmisión de información, y no el afecto que se transmite en el apoyo emocional. Sin embargo, la información que se transmite en el apoyo evaluativo es relevante para la auto evaluación, para la comparación social. Es decir, otras personas son fuentes de información que los individuos utilizan para evaluarse a sí mismos. Esta información puede ser implícita o explícitamente evaluativa.

9. HABILIDADES: Escucha activa y trabajar los sentimientos.

9.1. ESCUCHA ACTIVA²⁵⁰.

- Desarrollar la comunicación no verbal: mantener contacto visual, tono de voz audible y suave. Postura del cuerpo confortable y relajada; expresión facial.
- Expresión verbal que apoye la escucha: no interrumpir, no cambiar de tema bruscamente.
- Parafrasear.

250 MARCUELLO GARCÍA, Ángel A. *Habilidades de Comunicación: Técnicas para la comunicación eficaz*. Psicología On Line. Comunicación empresarial.

Extraído de http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml

- Repetición del mensaje, con otras palabras, que tiene que reflejar la esencia de lo que la otra persona ha dicho. La paráfrasis ayuda a clarificar y focaliza la conversación.
- Autorrevelación.
- Información que el profesional transmite sobre sí mismo. Reduce la distancia emocional.

9.2. TRABAJAR LOS SENTIMIENTOS²⁵¹.

- Se trata de favorecer la expresión, identificación, manejo, de los sentimientos y la toma de conciencia de los mismos.
- Llegar a los sentimientos:
 - Preguntar sobre los sentimientos
 - Parafrasear los sentimientos expresados
 - Reflejar sentimientos: repetición de la parte afectiva
 - Definiendo y clarificando los sentimientos
 - Reconocimiento de los sentimientos
- Tratando los sentimientos: exteriorización de las emociones. Preguntas que no pueden ser respondidas con un sí o un no, animar a que la persona continúe hablando, para favorecer la elaboración del mensaje, aclarar mensajes vagos o confusos.

IV.- PARADOJAS QUE REQUIEREN ENFOQUES ESTRATÉGICOS DIFERENTES, PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, EN ACCIONES DIRIGIDAS A LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES PARA MENORES. ¿IMPOSIBILIDAD DE APLICACIÓN?

1. DIFICULTADES DE APLICACIÓN.

1.1. DERIVADAS DE LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD²⁵²

- Bajo nivel de exigencia de los usuarios; Mermadas inicialmente, las capacidades reivindicativas.
- Intangibilidad de la acción prestadora (al ser la prestación y su consumo simultáneos, dicen, eso dificulta la evaluación).

²⁵¹ *Ibidem*,

²⁵² BARRIGA MARTÍN, Luis Alberto, 2000; SACANELL BERRUECO, Enrique, 2000; LÓPEZ CAMPOS, Jordi, GADEA CARRERA, Albert, 1995; GARCIA ROCA, Joaquín, 2004; CASAS MÍNGUEZ, Fernando, 2007; IOK Laboratorio de trabajo social, Bizkaia. 2007.

- Resultado de su producción es totalmente intangible y, por tanto, difícilmente observable, medible y comparable estadísticamente.
- Enfoques marcadamente mercantiles, impregnadas de ideología neoliberal.
- Formulaciones ajenas a nuestra cultura y nuestras teorías, que no pueden aplicarse sin previa adaptación y reformulación.
- La concepción de cliente.
- En servicios sociales comunitarios se tiene por resultado ideal del servicio (adecuado, de calidad) el que nuestro mejor cliente (al que la organización le presta volumen considerable de los servicios) deje de serlo. En Justicia Juvenil, también.
- Cada producto y también cada proceso, es único y distinto aunque sea el mismo.
- Imposibilidad ética: la estandarización de la producción de bienes relacionales.
- Su producción depende de quién la realiza, para quién, con quién y en qué circunstancias se realiza.

1.2. DERIVADAS DEL ORIGEN EMPRESARIAL²⁵³ DEL ENFOQUE DE CALIDAD Y DE LA NATURALEZA RELACIONAL DE LOS PROCESOS ESENCIALES.

- Cada usuario, cada grupo, cada acción, cada entrevista, dentro de su homogeneidad, es única y distinta.
- Cada persona o familia beneficiaria constituirá una situación única y diferente.
- Las personas no reaccionan de forma idéntica ante un mismo problema, cada situación es distinta, situaciones similares provocará distintos sentimientos entre personas diferentes.

1.3. DERIVADAS DEL PERFIL PSICOSOCIAL²⁵⁴ DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE LOS SERVICIOS.

- Heterogeneidad de las características de los usuarios y el amplio espectro de las necesidades a cubrir (menores, jóvenes, drogodependientes, inmigrantes, personas sin hogar, múltiples medidas judiciales a ejecutar,...)

²⁵³ UREÑA LÓPEZ, Antonio Emilio. *Gestión estratégica de la calidad*. Departamento de Economía y Administración de empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Málaga, 1998.

²⁵⁴ MORIANO, Juan A. y Col. *El perfil psicosocial del emprendedor: Un estudio desde la perspectiva de los valores*. En Revista de Psicología social, Vol. 16, Fundación Dialnet, Universidad de la Rioja 2001. pp. 229-242.

1.4. DERIVADAS DE LA NATURALEZA RELACIONAL DE LOS PROCESOS ESENCIALES.²⁵⁵

- Formulaciones ajenas a nuestra cultura y nuestras teorías, que no pueden aplicarse sin previa adaptación y reformulación.
- La concepción de cliente.
- Resistencias al cambio.
- Trabajar en base a procesos.
- Dejar de trabajar en base a funciones (departamentales, profesionales-individuales)

1.5. DERIVADAS DE LAS DEBILIDADES QUE COMO SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL²⁵⁶ PRESENTA.

- Necesidad de consolidarse y desarrollarse.
- El no establecimiento con carácter general de índices o criterios mínimos básicos y comunes para evaluar las necesidades de personal, centros o servicios para desarrollar la ejecución de medidas judiciales, el inventario definitivo de recursos institucionales y de personal con el que se cuenta y los mapas territoriales de centros y servicios que hay.
- La determinación de fines u objetivos mínimos comunes en materia de prevención, protección, promoción y asistencia social, y desarrollo de la ejecución de las medidas judiciales.
- Estructura organizativa.

1.6. DERIVADAS DE LAS ESTRUCTURAS²⁵⁷ DE LAS ORGANIZACIONES QUE PRESTAN LOS SERVICIOS.

- Con escasa tradición gestora.
- Liderazgo con el que cuenta.
- Escasez de recursos humanos para acometer un esfuerzo adicional para implantar un sistema de gestión de calidad.
- Falta de liderazgo.
- Sin estructuras de liderazgo claras.

255 BARRIGA MARTÍN, Luis Alberto, 2000; SACANELL BERRUECO, Enrique, 2000; LÓPEZ CAMPOS, Jordi, GADEA CARRERA, Albert, 1995; GARCIA ROCA, Joaquín, 2004; CASAS MÍNGUEZ, Fernando, 2007; IOK Laboratorio de trabajo social, Bizkaia. 2007... cit.,

256 Unidad de Estudios Especiales (BID. UN. CEPAL-Autor Institucional-) *Las redes de protección social: modelo incompleto*. Editorial: CEPAL, 2004.

257 AGENCIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD (Ministerio de la Presidencia-Gobierno de España). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos*. Madrid, 2009.

- Por influencia de los ciclos políticos: paralización de procesos iniciados.

1.7. DERIVADAS DE LA AUSENCIA DE UNA NORMATIVA GENERAL A NIVEL DE TODO EL ESTADO, QUE HAGA EFECTIVO EL DERECHO A EXIGIR GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN MATERIA DE JUSTICIA JUVENIL. ELLO GENERA.²⁵⁸

- El marco de actuaciones y prioridades para alcanzar un sistema coherente, armónico y solidario.
- El establecimiento con carácter general, de criterios mínimos básicos y comunes de evaluación de la eficacia y rendimiento de los programas, centros o servicios del sistema de ejecución de medidas judiciales.
- Escasa tradición de planificación.
- Escasez de series históricas de datos que nutran los procesos estratégicos de la organización.
- Resistencias al cambio.
- Trabajar en base a resultados y no tanto en base a procesos.
- Dejar de trabajar en base a funciones (departamentales, profesionales-individuales).
- La revisión crítica y constructiva, efectuada, de las experiencias de gestión de la calidad en los servicios sociales ha permitido la constatación de la existencia, en la actualidad de:

a) Experiencias de aplicación de la gestión de la calidad, fracasadas.

- Se iniciaron, consumieron tiempo y energías, se generaron expectativas de cambio, pero pasado un tiempo se quedaron en nada.
- Se explican los fracasos de la aplicación de los sistemas cuestionando a los actores de la gestión de los mismos (por sus modos o formas de aplicarlos).

Todo lo anterior me da que pensar y plantearme: ¿No será también responsabilidad a la hora de sus diseños los propios sistemas de gestión de la calidad?

258 GARAU, Jaume. *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales*. Instituto de Trabajo Social y de Servicios Sociales (INTRESS) España. 2005. Extraído de <http://www.intress.org/>

Y me planteo que debo reparar en el hecho de que: Un modelo de gestión que requiera de condiciones de las que carece la organización, en la que pretende ser aplicado, de entrada queda invalidado.

Experiencias de aplicación de la gestión de la calidad, inauténticas: En cuanto a estas, las inauténticas, me detengo a continuación a reflexionar sobre el papel, o rol, de las certificaciones bajo normativa ISO 9000 para alcanzar la calidad de la atención especializada, con dos reflexiones que ahora veremos.

Ante la postura de la competitividad²⁵⁹: Actualmente, las organizaciones, independientemente de su constitución jurídica, tamaño y sector de actividad al que pertenecen, han de enfrentarse a mercados cada vez más competitivos, en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia de sus actividades, de ahí que los servicios están integrándose lentamente en el mundo real de la gestión, que tiene unas exigencias a que las empresas de otros sectores económicos están ya acostumbradas: Normas ISO, Modelo EFQM, Buenas Prácticas, Transparencia, Indicadores de Control de Calidad, Normas medioambientales, etc.

1.8. REFLEXIÓN ²⁶⁰:

Los Servicios sociales de atención primaria y especializada son gestionados de forma directa, dado el carácter de servicio público esencial y monopolista, por las administraciones locales, provinciales-insulares, autonómicas y estatales. De ahí que no se tengan que enfrentar a mercados cada vez más competitivos, desde una perspectiva mercantilista, al menos a priori. Pero sí producen servicios y su producto es muy importante para la sociedad, pues se dirige a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En el caso que nos ocupa la educación y resocialización de menores que están ejecutando medidas judiciales.

Se constata que las entidades públicas²⁶¹ están asumiendo la gestión de calidad, particularmente cuando viene acompañada de

259 *Ibidem*,

260 SETIÉN, María Luisa y SACANELI, Enrique (Coordinadores): *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Editorial: Tirant lo Blanch. Colección: Políticas de Bienestar Social. Primera edición. 2003.

261 SALVADOR PEDRAZA, María José. *Criterios de calidad en los servicios de atención a las personas*. Ed. Tirant lo Blanch. Valencia, 2003.

certificación bajo normativa ISO 9000, por el impacto en la imagen de la organización o el sistema que la obtiene:

- Conseguir que los ciudadanos valoren positivamente la gestión del equipo de Gobierno, consolidando con ello la intención de voto.
- Comunicar a los ciudadanos una nueva imagen del Ente Público, a partir de su oferta de servicios.
- Dinamizar a los empleados públicos o privados, a partir de nuevas iniciativas motivadoras alrededor de la participación para mejorar la calidad.

Quienes tienen que enfrentarse a mercados cada vez más competitivos, cuando de servicios sociales especializados se trata, son aquellos en los que la iniciativa privada asume la gestión.

Se constata que las entidades privadas con y sin fin de lucro que gestionan servicios sociales (gestión indirecta de servicio público) o que prestan servicios (gestión directa con prestaciones complementarias mediante contrato administrativo de prestación de servicios público) están asumiendo, cada vez, de forma más masiva, la gestión de calidad que, tiene que venir o viene acompañada de certificación bajo normativa ISO 9000, por el impacto en la imagen de la organización o el sistema que la obtiene, es decir la certificación de calidad de las entidades candidatas a gestoras de servicios públicos dado que se contempla como criterio de selección de proveedores de las administraciones públicas:

- Modo de gestión concertada, mediante convenios de colaboración entre la administración y entidades sin fin de lucro.
- Modo de gestión indirecto, mediante contrato administrativo.
- Modo de gestión directo, con prestaciones complementarias mediante contrato administrativo de prestación de servicios público.

Y en este mismo sentido, cuando de calidad de los servicios sociales gestionados por el sector privado (con y sin ánimo de lucro) debo poner de manifiesto la siguiente postura: Aumentar los servicios para ofrecer más posibilidades de elección, así como garantizar unos mínimos, a la manera del sistema sanitario y educativo. Este es uno de los temas que centran en estos momentos la atención de los

diferentes actores que participan en la gestión y realización de servicios sociales en la actualidad, de la Unión Europea.²⁶²

1.9. OTRA REFLEXIÓN:

En lo que a la atención en servicios sociales se refiere, es casi imposible hablar de calidad y gestión de la misma, que a la manera del sistema sanitario y que al sistema educativo que actualmente existe: En el de cualquier servicio social no está en absoluto garantizada la atención primaria de servicios sociales de la forma que lo está en el sistema sanitario la atención primaria (con mapas territoriales de cobertura, cercanía, ratios: médico de familia-pediatras/población total, equipamientos,...) o en el sistema educativo la educación obligatoria (de 6 a 16 años).

En el de cualquier servicio social hay entidades sin fin de lucro, como es el caso de las caritas parroquiales, Cruz Roja,..., que asumen la atención primaria, o la cobertura a necesidades primarias (alimento, vestido, información y orientación,...) de la ciudadanía, a nivel individual y comunitario, a la que el servicio público no llega o para la que no tiene cobertura.

Ahora bien, en lo que son servicios especializados y/o sectoriales, como el que baso esta investigación, efectivamente hay un gran nicho de mercado, para el llamado tercer sector: “Las organizaciones no lucrativas se encuentran hoy en día presentes en todos los estratos sociales, constituyendo lo que algunos consideran un nuevo sector de la economía cuyo desarrollo más reciente es de continuado crecimiento y prolongada expansión. De hecho, estas organizaciones se han consolidado como una alternativa a la empresa privada y al sector público para proporcionar los bienes y servicios que toda sociedad moderna precisa en una etapa de paulatina reducción del Estado en términos de tamaño, áreas de actuación, coberturas y prestaciones sociales”²⁶³.

²⁶² Contenido en las Conclusiones de la Conferencia Europea de Servicios Sociales realizada el año 2000 en Canarias y el encuentro realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, realizado en Barcelona el año 2001, ambas dedicadas a analizar el tema de la calidad en los servicios sociales.

²⁶³ ÁLVAREZ GONZÁLEZ, Luis Ignacio, VAZQUEZ CASIELLES, Rodolfo., SANTOS VIJANDE, María Leticia. *Definición del sector no lucrativo en cuanto unidad relevante de análisis en la disciplina de marketing*. Departamento de administración y contabilidad de la Universidad de Oviedo, 2001. Extraído de <http://www19.uniovi.es/econo/DocumentosTrabajo/2001/d244-01.pdf>.

Las principales conclusiones del estudio, realizado sobre el Sector no lucrativo en España, de la fundación BBVA²⁶⁴, o la CAIXA BANK, que identifico sintéticamente a continuación²⁶⁵, vienen a corroborar el destacado papel de este tipo de entidades en nuestra economía, así como a poner de relieve su papel en la gestión de los servicios sociales especializados:

- Una fuerza económica en alza.
- El sector no lucrativo es una fuerza económica importante y creciente en España, que representa una parte significativa del PIB y del empleo.
- El sector no lucrativo supera, en términos de empleo, a muchas industrias del país, incluidos sectores como los de transportes y comunicaciones; alimentación, bebidas y tabaco; metalurgia; industria textil; y las industrias químicas.
- Al igual que en los demás países de Europa occidental, los servicios sociales dominan claramente la escena no lucrativa española.
- De entre todos los tipos de actividades no lucrativas, en España son los servicios sociales, los que cuentan con el mayor porcentaje de empleo no lucrativo.
- Porcentajes de empleo no lucrativo considerables en educación, salud, ocio y cultura.
- La revisión crítica, en mi investigación realizada, me llevó también a detenerme, por un momento, en observar algunas experiencias de gestión de la calidad en el sector industrial, bajo la suposición de que se podían conocer referencias prácticas sobre los beneficios (con el ánimo de comprobar que era posible lograr “cero errores”) de los sistemas de gestión de la calidad en el sector industrial. Sin embargo he descubierto, que ni siquiera en la industria, todo son excelencias, cuando de procesos de gestión de la calidad se trata.

264 RUIZ OLABUÉNAGA, José Ignacio. El sector no lucrativo en España. Fundación BBVA. DOCUMENTA. Madrid, 2000.

265 Partiendo de la expuesta por JIMÉNEZ LARA, Antonio.

Extraído de: http://usuarios.discapnet.es/AJimenez/tercer_sector/snl.htm

V.- COMPETENCIAS Y FUNCIONES DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD (V.S.), EN LOS CENTROS DE INTERNAMIENTO EDUCATIVO PARA MENORES INFRACTORES.
PLANTEAMIENTOS, DUDAS, RESOLUCIÓN Y CONCLUSIONES.

1. COMPETENCIAS DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD EN CENTROS DE MENORES.

A) A continuación vemos los aspectos relevantes en cuestiones de vigilancia y seguridad privada en centros de menores.

La LORPM, hace referencia a las medidas de vigilancia y seguridad en centros de menores con medidas judiciales. En dicho precepto se posibilita que las actuaciones de vigilancia y seguridad interior de los centros supongan inspecciones de los locales y dependencias, así como los registros de personas, ropas y enseres de los menores internados, al tiempo que se permite utilizar exclusivamente los medios de contención que se establezcan reglamentariamente para evitar actos de violencia o lesiones de los menores, para impedir actos de fuga y daños en las instalaciones del centro o ante la resistencia activa o pasiva a las instrucciones del personal educativo en el mismo, en el ejercicio legítimo de su cargo.

El artículo 11 de la Ley 23/1992, del 30 de julio, de Seguridad Privada y el artículo 71, así como de su reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 2364/1994, del 9 de diciembre, contemplan como funciones propias del vigilante de seguridad, las de “ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos”, la de “efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de los inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal” y la de “evitar la comisión actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección”.

En este sentido, cabe entender que los vigilantes de seguridad podrán efectuar la vigilancia y protección del edificio donde se encuentre el centro de internamiento como si de cualquier otro inmueble se tratara. Entre las funciones referentes a dicha competencia, estarían comprendidas las de control de entradas y salidas extraordinarias de visitantes, personal del establecimiento o mercancías, control e identidad de los visitantes, recepción de visitantes cuando existan sistemas de seguridad como detectores de

metales, recogida y custodia, en su caso de los efectos portados por los visitantes, retención de personas, oyéndolas inmediatamente a disposición de las Fuerzas de Seguridad del Estado, registros cuando existan indicios de comisión de actos delictivos, expulsión de personas por incumplimiento de las normas propias del establecimiento, intervención en supuestos de actos vandálicos, atraco, intrusión etc. Y puesta en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de tales hechos, comprobación del estado y funcionamiento de las instalaciones de seguridad para la prevención de delitos y faltas, vigilancia y control desde los medios técnicos (videos, alarmas etc.) y otras de análogo contenido.

Por tanto, no parece existir inconveniente alguno en que los vigilantes de seguridad presten servicios de vigilancia del edificio y de control de identidad de personas, a efectos de impedir el acceso al centro de personas no autorizadas por el juez.

Sin perjuicio de las funciones anteriormente reseñadas que, de forma directa o indirecta, tuviesen relación con la vigilancia y protección del menor, cabe entender, que la “custodia” de aquel, entendida en el sentido de tratamiento, protección personal o vigilancia directa del menor (en orden de evitar fugas, comisión de actos delictivos etc.) no correspondería realizarla a los vigilantes de seguridad sino al personal propio del centro o al equipo técnico responsable del mismo.

No obstante, y hasta que no se disponga de un nuevo desarrollo reglamentario de la LORPM (modificada por la Ley Orgánica 8/2006), que pudiera precisar más esta cuestión, se considera que si el personal propio o técnico del centro de internamiento, en el ejercicio de sus funciones y ante una situación concreta de riesgo, así lo entiende necesario, podrá requerir a los vigilantes de seguridad para que le presten el apoyo necesario en orden a evitar conductas que alteren el normal funcionamiento del centro.

Por último y en referencia a la custodia del menor durante el traslado y estancia en el pabellón de psiquiatría, por ejemplo, y de acuerdo a la vigente normativa de seguridad privada, tal servicio no podrá ser prestado por vigilantes de seguridad, puesto que, por imperativo legal, (artículo 13 de la Ley 23/1992) dicho personal ejercerá sus funciones exclusivamente en el interior de los inmuebles o propiedades de cuya vigilancia estuvieran encargados, salvo la función de protección del transporte de dinero, valores, bienes u objetos. Ni siquiera la concreción por vía reglamentaria (artículo 79

del Reglamento de Seguridad Privada) de los supuestos excepcionales de actuación en el exterior de los inmuebles, permite encuadrar en ninguno de ellos el citado servicio de traslado del menor, por lo que cabe concluir que no puede ser realizado por vigilantes de seguridad.

Por otra parte la LORPM, contempla en los artículos 54.1, 54.2, 54.8 y 54.9 dedicados a la vigilancia y seguridad, lo siguiente:

“Las funciones de vigilancia y seguridad interior de los centros corresponden a sus trabajadores, con arreglo a los cometidos propios de cada uno y a la distribución de servicios que el director del centro o la entidad pública haya acordado en su interior”.

“Las actuaciones encaminadas a garantizar la seguridad interior de los centros consistirán en la observación de los menores internados”.

“La entidad pública podrá autorizar, en aquellos centros donde la necesidad de seguridad así lo requiera, el servicio de personal especializado, en funciones de vigilancia y de apoyo a las actuaciones de los trabajadores del centro previstas por esta misma Ley. Este personal dependerá funcionalmente del director del centro y no podrá portar ni utilizar dentro del centro otros medios que los contemplados en el artículo 55.2 (contención física personal, defensas de goma, sujeción mecánica y aislamiento provisional)”.

“Cuando exista riesgo inminente de graves alteraciones del orden con peligro para la vida o la integridad física de las personas o para las instalaciones, la entidad pública o el director del centro podrá solicitar la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad competentes en cada territorio”.

En base a dicha ley, la dirección de cada centro podrá subcontratar los servicios de una empresa de seguridad privada para gestionar la seguridad del centro de la forma que considere más adecuada.

2. FUNCIONES DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD. PLANTEAMIENTO INICIAL, DESDE LA VALORACIÓN REALIZADA EN LA INVESTIGACIÓN.

Referente a las funciones que pueden desempeñar los Vigilantes de Seguridad (V.S.) en los Centros de Internamiento de Menores, este es un asunto que desde hace tiempo viene generando

controversia causada primero por una Legislación, hasta cierto punto incompleta y cruzada (Ley y Reglamento del Menor y de Seguridad Privada), que deja dudas sobre las funciones y atribuciones de los V.S. en este tipo de Centros y en su actuación directa con los menores.

Tras un comienzo en el que los V.S. se limitaban al control de accesos y de vigilancia de las instalaciones, y limitar su presencia en el interior a los casos concretos de amenaza física a los profesionales del Centro, sus funciones se han visto aumentadas paulatinamente por la Dirección de los propios Centros, hasta llegar en la actualidad en la mayoría de los casos a desempeñar como norma general las propias de los trabajadores del centro, tales como registro de enseres e internos, traslados, o las de intervención en altercados y motines (esta última, competencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado(FFCCSS)).

En el Real Decreto 1774/2004, de 30 de Julio por el que se desarrolla la LORPM, que regula la responsabilidad penal de los menores, se establecen las medidas de seguridad y contención a seguir en los centros.

En su artículo 54 se desarrollan las medidas de vigilancia y seguridad, en la que establece claramente que dichas funciones competen en primera instancia a los trabajadores del centro, esto es: educadores, maestros y cuidadores y otros principalmente, cada uno de ellos en el puesto de trabajo que desempeñen.

“Artículo 54. Vigilancia y seguridad.

“Las funciones de vigilancia y seguridad interior de los centros corresponde a sus trabajadores, con arreglo a los cometidos propios de cada uno y a la distribución de servicios que el director del centro (responsable coordinador) o la entidad pública haya acordado en su interior.”

Ahora bien, en el punto 8 de dicho artículo, también se contempla la posibilidad de contratar “personal especializado en funciones de vigilancia”, lo cual debe entenderse en un principio como V.S., como así lo expresa el Ministerio de Interior en su informe de abril de 2005 sobre las funciones de los V.S. en Centros de Internamiento de Menores: “8. La entidad pública podrá autorizar, en aquellos centros donde la necesidad de seguridad así lo requiera, el servicio de personal especializado, en funciones de vigilancia y de apoyo a

las actuaciones de los trabajadores del centro previstas en los apartados anteriores de este artículo. Este personal dependerá funcionalmente del director del centro y no podrá portar ni utilizar dentro del centro otros medios que los contemplados en el artículo 55.2.”

En el Real Decreto 1123/2001 de 19 de Octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada, se amplían las funciones de los V.S., al establecerse que *“no se considera excluida de la función de seguridad, propia de los vigilantes, la realización de actividades complementarias directamente relacionadas con aquella e imprescindibles para su efectividad”* (Art. 70.1, párrafo segundo).

Por ello se entiende (siempre según Informe del Ministerio de Interior de Abril de 2005), que *“si el personal técnico o propio del centro de internamiento en el ejercicio de sus funciones y ante una situación concreta de riesgo, estimase necesario requerir la intervención de los vigilantes de seguridad, éstos deberán prestar el apoyo necesario en orden a evitar conductas o situaciones que alteren el normal funcionamiento del centro”*.

Ahora bien, la mayoría de las direcciones de los centros de internamiento (responsables coordinadores), entienden que como norma habitual será función de los V.S. el registro y cacheo, los traslados de internos entre módulos y las intervenciones ante la alteración del orden, y no como excepción por motivos de seguridad, como así debería ser. Por ello nos encontramos con operativas de servicio en las que los V.S., son los encargados de los ingresos de nuevos internos, traslados del módulo a las distintas dependencias y viceversa, registro de habitaciones y de internos, así como de intervención en todos los altercados e incidentes, cuando en situación de normalidad, su función debiera limitarse al control visual (ya sea por medios técnicos o vigilancia presencial), de todas estas tareas, como simple apoyo de los trabajadores encargados de tales funciones e intervenir solo cuando la situación lo demande.

Por ello, se constata desde la investigación realizada, en ocasiones que los responsables de un registro en la habitación de un menor o un cacheo al mismo, son los V.S. de servicio, mientras el personal educativo se limita a servir de testigo visual, cuando realmente debería ser al revés. O nos encontramos con que, afortunadamente

de manera excepcional, intervienen en incidentes que pueden ser solventados por el personal educativo del centro o incluso resolviendo motines, ya no en sus inicios, sino cuando los internos están armados y parapetados y por tanto sin peligro inmediato para los trabajadores, lo que por lógica debería ser resuelto por las FFCCSS.

Evidentemente no se puede culpar solamente a las empresas de seguridad de no asesorarse y asesorar debidamente a sus clientes sobre la legislación vigente, sino que buena culpa de que se extralimiten las funciones la tienen los propios V.S., al permitirlo, aunque esto sea debido a que el trabajo resulte en cierto modo más atractivo, al asimilarlo “al de los funcionarios de prisiones”, lo cual es entendible desde un punto de vista profesional, pero que puede llegar a tener repercusiones legales indeseadas a consecuencia de actuaciones incorrectas que rayen la ilegalidad.

3. FUNCIONES DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD, EN CENTROS DE MENORES DE INTERNAMIENTO. DUDAS Y RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS²⁶⁶.

Las cuestiones planteadas por este doctorando, ante los dos apartados anteriores, fueron las siguientes:

A) ¿Puede un vigilante de seguridad destinado en este servicio, apoyar activamente al personal del centro, en la realización de registros y cacheos, en la persona del interno, pertenencias y enseres, así como en las dependencias e instalaciones del centro?

B) ¿Puede un vigilante de seguridad destinado en este servicio, hacer uso del detector manual de metales para el apoyo en los registros de internos?

C) ¿Puede un vigilante de seguridad destinado en este servicio, hacer uso del detector manual de metales en el control de accesos al interior del edificio a trabajadores y visitantes?

D) ¿Puede un vigilante de seguridad destinado en este servicio

²⁶⁶ Consulta efectuada, ante la Unidad de Seguridad Privada de la Policía Nacional, realizada, por un director de seguridad de una Fundación y por este doctorando, como inspector y director administrativo de contrato de servicio de seguridad y vigilancia, relativa a diversas cuestiones sobre operatividad de los vigilantes de seguridad en Centro de Menores.

impedir la fuga de un interno desde el interior del centro y en el caso de haberse producido, continuar la persecución, a pie, del interno fugado en el exterior del centro?

E) En el caso de que un vigilante de seguridad pudiera continuar la persecución a la que se refiere la pregunta 4, ¿una vez alcanzado el interno, puede un vigilante de seguridad destinado en ese servicio, hacer uso de sus medios de contención y defensa en el exterior del edificio?

F) En el caso al que se refiere la pregunta 4, ¿debe un vigilante de seguridad destinado en ese servicio, detener al interno fugado en el exterior del edificio y esperar en el lugar a la llegada de efectivos policiales, o puede dejar que el personal del centro traslade al interno al centro?

El artículo 71 del Reglamento de Seguridad Privada, aprobado por Real Decreto 2364/1994, señala que los vigilantes de seguridad deberán “ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos”. El mismo artículo 71 en su punto 3, viene a indicar que “en la organización de los servicios y en el desempeño de sus funciones, los vigilantes dependerán del jefe de Seguridad de la empresa en su caso, del jefe del departamento de seguridad de la empresa o entidad en que presten sus servicios”.

El artículo 67 del mismo Reglamento viene a recoger que: “el personal de seguridad privada, se atenderá en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles”.

En las preguntas objeto de consulta concurren circunstancias específicas en las que la legislación de seguridad privada se complementa con la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores y en concreto, con su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, y que en su artículo 54, viene a indicar determinadas actuaciones que han de llevarse a cabo en los centros de menores, estableciendo:

“1.- Las funciones de vigilancia y seguridad interior de los

centros corresponden a sus trabajadores, con arreglo a los cometidos propios de cada uno y a la distribución de servicios que el director del centro o la entidad pública haya acordado en su interior.

2.- Las actuaciones encaminadas a garantizar la seguridad interior de los centros consistirán en la observación de los menores internados. También podrán suponer, en la forma y con la periodicidad establecida en este artículo, inspecciones de locales y dependencias, así como registros de personas, ropas y enseres de los menores internados.

3.- En aquellas dependencias que a criterio del centro lo requieran, podrán utilizarse medios electrónicos para la detección de presencia de metales o para el examen del contenido de paquetes u objetos.

4.- Las inspecciones de las dependencias y locales del centro se harán con la periodicidad que la entidad pública o el director del centro establezca.

5.- El registro de la persona, ropa y enseres del menor se ajustará a las siguientes normas:

a) Su utilización se regirá por los principios de necesidad y proporcionalidad y se llevarán siempre a cabo con el respeto debido a la dignidad y a los derechos fundamentales de la persona. Ante la opción de utilizar medios de igual eficacia, se dará preferencia a los de carácter electrónico.

b) El registro de la persona del menor se llevará a cabo por personal del mismo sexo, en lugar cerrado sin la presencia de otros menores y preservando, en todo lo posible, la intimidad”.

6.- La entidad pública podrá autorizar, en aquellos centros donde la necesidad de seguridad así lo requiera, el servicio de personal especializado, en funciones de vigilancia y de apoyo a las actuaciones de los trabajadores del centro previstas en los apartados anteriores de este artículo.

Igualmente hay que traer a colación lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal en lo que respecta a la detención por

particulares, así el artículo 490 de dicho texto legal dice: “cualquier persona puede detener:

1. Al que intentare cometer un delito en el momento de ir a cometerlo.
2. Al delincuente in fraganti.
3. Al que se fugare del establecimiento penal en que se halle extinguiendo condena.
4. Al que se fugare de la cárcel en que estuviere esperando su traslación al establecimiento penal o lugar en que deba cumplir la condena que se le hubiese impuesto por sentencia firme.
5. Al que se fugare al ser conducido al establecimiento o lugar mencionado en el número anterior.
6. Al que se fugare estando detenido o preso por causa pendiente.
7. Al procesado o condenado que estuviere en rebeldía.”

Del estudio de lo relatado, la Unidad de Seguridad Privada, considera que la respuesta correspondiente a cada una de las preguntas expuestas, sería la siguiente:

1ª.- Una vez autorizado el servicio de vigilancia por la entidad pública competente, éste dependerá funcionalmente del director del centro, debiendo los vigilantes de seguridad apoyar las actuaciones de los trabajadores del centro, que son los competentes para realizar los registros y cacheos.

2ª.- Los medios de detección que se pueden utilizar para el registro o cacheo de los internos en el interior del establecimiento, deben ser utilizados por los trabajadores del centro y, en su caso, apoyados por los vigilantes en la realización material de dichos cometidos.

3ª.- En los controles de acceso al centro, los vigilantes pueden utilizar todo tipo de detectores homologados para el cumplimiento de su misión.

4ª.- Sí. Le faculta la Ley de Enjuiciamiento Criminal, así como la normativa de seguridad privada.

5ª.- Sí. Debiendo estar la actuación del vigilante adecuada a los principios básicos de actuación, concretamente a los de congruencia, oportunidad y proporcionalidad y, haciendo uso racional de la fuerza y utilizando el medio menos lesivo.

6ª.- En caso de lograr la detención de un fugado del centro deberá ser reintegrado al mismo de la manera más rápida posible, debiendo poner inmediatamente los hechos en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y del Director del centro.

4. LA CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD CON FORMACIÓN ESPECIAL PARA REALIZAR FUNCIONES EN UN CENTRO DE INTERNAMIENTO EDUCATIVO PARA MENORES INFRACTORES (CIEMI)

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP) es el instrumento del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional (SNCFP)²⁶⁷, que ordena las cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional.

Comprende las cualificaciones profesionales más significativas del sistema productivo español, organizadas en familias profesionales y niveles.

Constituye la base para elaborar la oferta formativa de los títulos y los certificados de profesionalidad.

El CNCP incluye el contenido de la formación profesional asociada a cada cualificación, de acuerdo con una estructura de módulos formativos articulados.

El Instituto Nacional de las Cualificaciones es el responsable de

²⁶⁷ ...y por ende del Instituto Canario de las Cualificaciones Profesionales, dependiente del Servicio Canario de Empleo (SCE)

definir, elaborar y mantener actualizado el CNCP y el correspondiente Catálogo Modular de Formación Profesional.

El CNCP tiene como fines principales los siguientes:

- Adecuar la formación profesional a los requerimientos del sistema productivo.
- Integrar las ofertas de formación profesional. A partir de este Catálogo se diseñan la Formación Profesional Ocupacional y la Formación Profesional Reglada, por lo que sirve de marco común para ambos sistemas formativos.
- Ejercer como referente para la evaluación y el reconocimiento de las competencias adquiridas por vías informales y no formales.
- Promover la formación a lo largo de la vida laboral.
- Elevar la calidad de la formación profesional en su conjunto, satisfaciendo las necesidades de los usuarios para elevar la demanda social de este tipo de formación.
- Transparentar el mercado laboral, de modo que se facilite el ajuste entre oferta y demanda de trabajo.
- Fomentar una mejor cualificación de la población activa, mediante la formación permanente a lo largo de la vida, premisas ambas del SNCFP.
- Mejorar la información y la orientación profesionales.
- Potenciar la calidad y evaluación del SNCFP.

En cuanto a su estructura, el Catálogo se organiza en familias profesionales y niveles. Así, se han definido claramente, 26 familias profesionales atendiendo a criterios de afinidad de la competencia profesional de las ocupaciones y puestos de trabajo detectados- y cinco niveles de cualificación, de acuerdo al grado de conocimiento, iniciativa, autonomía y responsabilidad precisa para realizar dicha actividad laboral.

A) CUALIFICACIONES PROFESIONALES SEGÚN EL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES.

Según refiere el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP) en la actualidad existen 664 cualificaciones aprobadas y publicadas en el Boletín Oficial del Estado. El 9 de marzo de 2004 se publicó el Real decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecieron 97 cualificaciones profesionales para su inclusión en el CNCP, así como sus correspondientes módulos formativos que se

incorporaron al Catálogo Modular de Formación Profesional. Posteriormente, el 5 de octubre de 2005 se publicó el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, por el que se establecieron 65 nuevas cualificaciones profesionales, que se incorporaron al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Por medio de esta norma se actualizaron ocho de las cualificaciones profesionales establecidas por el Real Decreto anterior.

El 3 de enero de 2007 se publicó asimismo el Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre; en él se establecieron 61 nuevas cualificaciones.

Las Cualificaciones Profesionales se incluyeron en los correspondientes Anexos de este Real Decreto, con su formación asociada. Fueron elaboradas por el Instituto Nacional de las Cualificaciones, mediante una metodología aprobada en el seno del Consejo General de Formación Profesional, y se contó con la participación y colaboración de las Comunidades Autónomas y demás Administraciones Públicas competentes, así como con los interlocutores sociales y con los sectores productivos.

a) Definición de Cualificación Profesional

La cualificación profesional es el “conjunto de competencias profesionales con significación en el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral” (Ley 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional).

Se entiende que una persona está cualificada cuando en su desempeño laboral obtiene los resultados esperados, con los recursos y el nivel de calidad debido.

Desde un punto de vista formal, la cualificación es el conjunto de competencias profesionales (conocimientos y capacidades) que permiten dar respuesta a ocupaciones y puestos de trabajo con valor en mercado laboral, y que pueden adquirirse a través de formación o por experiencia laboral.

La competencia se define como “el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y del empleo” (Ley 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional).

La competencia de una persona abarca la gama completa de sus conocimientos y sus capacidades en el ámbito personal, profesional o académico, adquiridas por diferentes vías y en todos los niveles, del básico al más alto.

A su vez, la citada norma conceptualiza la unidad de competencia como el “agregado mínimo de competencias profesionales, susceptible de reconocimiento y acreditación parcial”.

El CNCP incorpora tanto las competencias técnicas -las específicas de esa cualificación y las transversales a otras- como también las competencias clave.

Las competencias clave son aquellas que permiten a los individuos adaptarse a un entorno laboral cambiante: permiten obtener buenos resultados durante la actividad profesional en diferentes dominios o contextos sociales. Constituyen pues la clave para la flexibilidad profesional o funcional de los trabajadores al posibilitar su movilidad, ya sea dentro de un mismo campo ocupacional o de un campo a otro.

El SNCFP persigue identificar cuáles son las competencias requeridas para el empleo, por lo que tiene en cuenta tanto las competencias profesionales técnicas como las competencias clave, no ligadas a disciplinas o campos de conocimiento concretos, pero imprescindibles para la inserción laboral.

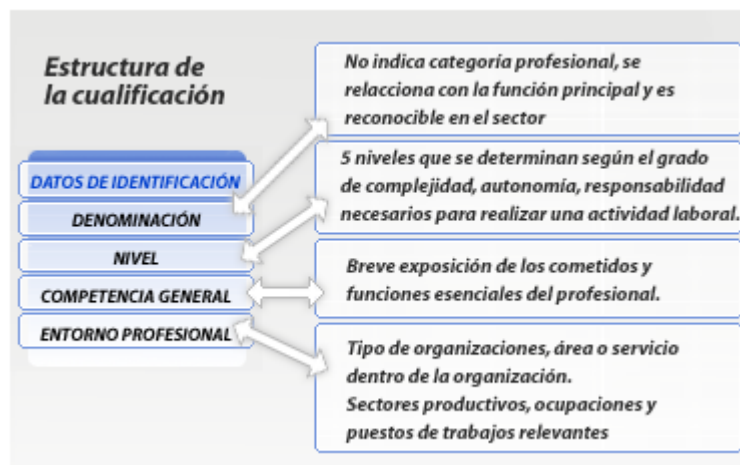
b) Estructura de la Cualificación Profesional

A cada cualificación se le asigna una competencia general, en la que se definen brevemente los cometidos y funciones esenciales del profesional.

Se describen también el entorno profesional en el que puede desarrollarse la cualificación, los sectores productivos correspondientes, y las ocupaciones o puestos de trabajo relevantes a los que ésta permite acceder.



c) Estructura de la Cualificación



d) La Unidad de Competencia

Cada cualificación se organiza en unidades de competencia. La unidad de competencia es el agregado mínimo de competencias profesionales, susceptible de reconocimiento y acreditación parcial.

Cada unidad de competencia lleva asociado un módulo formativo, donde se describe la formación necesaria para adquirir esa unidad de competencia.

Esta estructura permite evaluar y acreditar al trabajador cada una de sus unidades de competencia (obtenidas mediante la formación o la práctica laboral). De este modo, puede acumularlas hasta conseguir la acreditación de la cualificación completa mediante un Título de Formación Profesional o un Certificado de Profesionalidad.

e) Estructura de la Unidad de Competencia

Cada unidad de competencia tiene un formato normalizado que incluye los datos de identificación -denominación, nivel, código alfanumérico- y las especificaciones de esa competencia.

La unidad de competencia se subdivide en realizaciones profesionales. Describen los comportamientos esperados de la persona, objetivables por sus consecuencias o resultados, para poderla considerar competente en esa unidad.

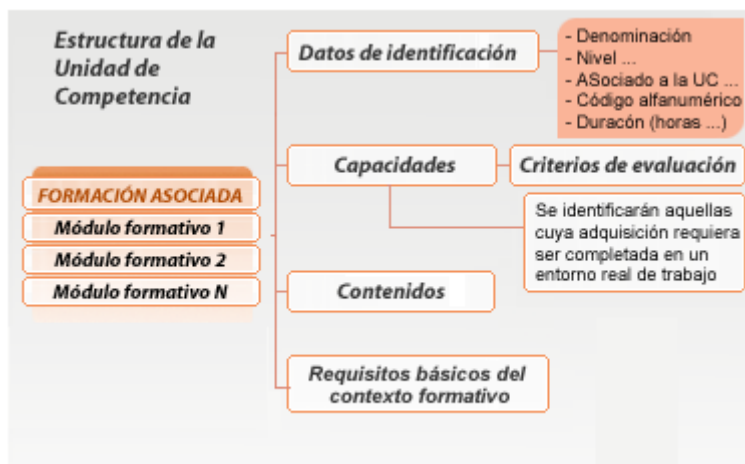


Los criterios de realización expresan el nivel aceptable de la realización profesional para satisfacer los objetivos de las organizaciones productivas y, por tanto, constituyen una guía para la evaluación de la competencia profesional.

El contexto profesional define, con carácter orientador, los medios de producción, productos y resultados del trabajo, información utilizada o generada y cuantos elementos similares se consideren necesarios para enmarcar la realización profesional.

f) El Módulo Formativo

Cada unidad de competencia lleva asociado un módulo formativo, donde se describe la formación necesaria para adquirir esa unidad de competencia.



g) Propuesta del INCUAL²⁶⁸.

El INCUAL (Instituto Nacional de las cualificaciones), propone el siguiente esquema competencial para el vigilante de seguridad. En dicho esquema se propone una competencia general con sus respectivas unidades de competencia y criterios de realización.

Competencia general del vigilante de seguridad:

“Vigilar y proteger a las personas y sus bienes, evitando la comisión de delitos e infracciones, en un entorno definido”.

Unidades de competencia:

UC0080_2: Vigilar y proteger bienes y personas evitando la comisión de delitos e infracciones.

UC0081_2: Acompañar a las personas para la defensa de su integridad física.

UC0082_2: Proteger el almacenamiento, manipulación y transporte de objetos valiosos o peligrosos y explosivos.

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

²⁶⁸ INSTITUTO NACIONAL DE LAS CUALIFICACIONES. *Vigilancia y Seguridad Privada: Seguridad y Medio Ambiente*. Madrid, 2008, pp. 1-15.

Desarrolla su actividad en el área de las empresas de Seguridad, (grandes, medianas y pequeñas), que ofrecen sus servicios en edificios, polígonos industriales, urbanizaciones e instalaciones tanto públicas como privadas.

Sectores productivos:

Industrias de producción, distribución, fabricación y almacenamiento de productos y sustancias peligrosas. Superficies comerciales. Centros de ocio. Espectáculos deportivos, artísticos, culturales, convenciones y demostraciones. Instalaciones aeroportuarias, ferroviarias y de transporte urbano. Edificios de la Administración (Ministerios, Delegaciones, Cuarteles, Centros de menores). Bancos y entidades de crédito. Centros hospitalarios y de asistencia sanitaria. Centros de producción de energía y comunicaciones. Protección de personas que no tengan el carácter de autoridades públicas.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

- Vigilante de Seguridad
- Escolta
- Vigilante de Explosivos
- Centrales de producción de energía (nucleares, térmicas, etc.)
- Control de equipajes de pasajeros en aeropuertos y estaciones de trenes, autobuses, estaciones marítimas, etc.
- Transporte de fondos (dinero, valores y objetos valiosos y peligrosos). Depósito de explosivos, traslado a canteras, etc.

B) PERFIL COMPETENCIAL DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD EN CENTROS DE MENORES CON MEDIDAS JUDICIALES.

Cualificación Profesional	Vigilancia y seguridad privada en centro de menores.
Familia Profesional	Seguridad y Medio Ambiente
Nivel	2
Código	propuesta

➤ **Competencia general**

Vigilar y proteger a las personas y sus bienes, evitando la comisión de delitos e infracciones, en centro de menores de régimen abierto, semiabierto o cerrado.

Unidades de competencia (UC)

- UCVM0_2: Vigilar y proteger bienes y personas evitando la comisión de delitos e infracciones

- UCVM1_2: Control de accesos al recinto.
- UCVM2_2: Intervención en situaciones problemáticas.
- UCVM3_2: Cumplimentación de formularios y gestión documental

➤ **Entorno Profesional**

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en el área de las empresas de Seguridad, (grandes, medianas y pequeñas), que ofrecen sus servicios en centro de menores de régimen abierto, semiabierto o cerrado.

Sectores Productivos

Centros de menores

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Vigilante de Seguridad

- **Formación Asociada** (50 horas)

Módulos Formativos (MF)

- MF0080_2: Vigilancia y protección en Seguridad Privada (20 h)
- MF0081_2: Control de accesos al recinto (5h)
- MF0082_2: Prevención y actuación en situaciones problemáticas. (20h)
- MF0083_2: Conocimiento y normas de utilización de métodos de cumplimentación de formularios y registros documentales (5h)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1.- Vigilancia y protección de bienes y personas del centro

Nivel

2

Código

UCVM0_2

- **Realizaciones profesionales y criterios de realización (RP-CR)**

RPVM²⁶⁹ 1: Controlar el acceso al interior de las instalaciones con objeto de asegurar la permanencia en las mismas de personas autorizadas

- CRVM 1.1 La identidad de las personas se comprueba
- CRVM 1.2 Cualquier incidencia en el interior del recinto motiva la identificación del causante
- CRVM 1.3 Se impide el acceso o la permanencia de las personas no autorizadas
- CRVM 1.4 Las personas que se encuentran en el interior del recinto, van provistas de identificación
- CRVM 1.5 Control de seguridad en zonas de acceso
- CRVM 1.6 Realizan acciones de apertura y cierre de las puertas
- CRVM 1.7 Los permisos y documentos exigibles a los visitantes, se verifican comprobando su idoneidad y adecuación.
- CRVM 1.8: Registro de pertenencias del menor
- CRVM 1.9: Registro de enseres portados por los visitantes
- CRVM 1.10: Cumplimiento de órdenes directivas
- CRVM 1.11: Se efectúan controles adecuados para impedir que las personas porten armas u objetos ilegales
- CRVM 1.12: Detectar e identificar el incumplimiento o infracción en base a la normativa vigente en el centro.
- CRVM 1.13: El cumplimiento y ejecución de normas y órdenes escritas o verbales se realiza con rapidez y exactitud

RPVM 2: Vigilar los bienes encomendados en orden a garantizar la integridad de los mismos, evitando su pérdida o deterioro.

- CRVM 2.1 Mediante rondas periódicas se comprueba el estado de los bienes y se adoptan las medidas correctoras oportunas.
- CRVM 2.2 Se acude e interviene ante la comisión de actos contra los bienes objeto de su protección.
- CRVM 2.3 Se detiene e identifica, si procede, al autor de los actos contra los bienes, poniéndolo a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- CRVM 2.4 La denuncia de los actos delictivos, se formula ante las autoridades competentes.
- CRVM 2.5 Las alarmas, objeto de control, son atendidas y comprobado su funcionamiento.

269

RPVM 3: Acudir al requerimiento de las personas que soliciten su presencia, en el recinto, para garantizar su seguridad

- CRVM 3.1 Ante las agresiones o intentos de agresión, se acude e interviene reduciendo a la obediencia a las personas implicadas.
- CRVM 3.2 Al autor o autores de las agresiones o intentos de agresión, se detienen e identifican, si procede, poniéndolos a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- CRVM 3.3 La denuncia de los actos delictivos se formula ante las autoridades competentes.
- CRVM 3.4 Acompañar a los menores en traslados dentro del centro cuando se les solicita

RPVM 4: Vigilar las entradas y salidas de los edificios con objeto de asegurar la integridad de los mismos.

- CRVM 4.1 Cualquier incidencia en el interior del recinto motiva la identificación del causante.
- CRVM 4.2 Se impide el acceso o la permanencia de las personas no autorizadas.
- CRVM 4.3 Dentro del recinto, todas las personas van provistas de su correspondiente identificación.
- CRVM 4.4 Los permisos y demás documentos exigibles a los visitantes, se verifican para comprobar su idoneidad y adecuación.

RPVM 5: Comprobar el estado de normalidad de las instalaciones y los sistemas de seguridad.

- CRVM 5.1 Mediante rondas periódicas se comprueba el estado de los bienes y sistemas de seguridad y se toman las medidas correctoras oportunas
- CRVM 5.2 Comprobar que los sistemas de seguridad, arcos de seguridad, detectores de metales, puertas de seguridad entre módulos y restantes sistemas de seguridad, se encuentran en perfecto estado y por lo tanto cumplen con el objetivo prioritario de salvaguardar la seguridad del centro
- CRVM 5.3 Se acude e interviene ante la comisión "in fraganti" de actos contra los bienes encomendados
- CRVM 5.4 El equipamiento y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad se inspeccionan para verificar que están operativos y cumplen las prescripciones legales de acuerdo a sus prestaciones.
- CRVM 5.5 Las características físicas de las instalaciones se inspeccionan para comprobar su estado.

- CRVM 5.6 El equipamiento y material necesario para el desarrollo de la actividad se inspeccionan para comprobar el cumplimiento de la normativa.
 - CRVM 5.7 Comprobar el buen estado de las dependencias del centro y los elementos de seguridad internos y externos, para prevenir y detectar deficiencias de seguridad en el centro.
 - CRVM 5.8 Detectar elementos que puedan ser utilizados por los menores con fines violentos, de autolesión o facilitar la fuga.
 - CRVM 5.9 Las rondas se realizan con la periodicidad que establezca el director o los protocolos de seguridad. Se emitirá informe escrito del estado de los mismos.
 - CRVM 5.10 El vigilante entregará parte escrito al equipo directivo de todas las incidencias que ocurran durante su turno de trabajo.
 - CRVM 5.11 Se ejecutan los protocolos establecidos para la realización de los itinerarios de rondas que aseguran el estado de las cosas.
 - CRVM 5.12 Las deficiencias observadas, que estén al alcance de los conocimientos y medios, se corrigen y se informa de aquellas que necesitan reparación.
 - CRVM 5.13 Las medidas aplicadas, son comunicadas y se asegura la vuelta a la normalidad.
 - CRVM 5.14 Las medidas y equipos de seguridad de los recintos se estudian para asegurar que se corresponden con la normativa aplicable y han superado las inspecciones establecidas por la autoridad competente
- **Contexto profesional**

Medios de producción

Uniforme reglamentario. Grilletes. Equipo de transmisiones y comunicaciones. Espejo de observación de fondos y bajos. Linternas. Equipos de Rayos X. Detectores de metales. Detectores de explosivos. Perros. Barreras de paso, tornos y molinillos. Arma reglamentaria (defensas de goma).

Productos y resultados

Controles de acceso realizados según procedimientos. Control de objetos peligrosos y prohibidos. Control de Intrusión. Protección de los bienes y personas en nivel de eficacia. Disminución de los riesgos a niveles satisfactorios.

Información utilizada o generada

Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, derogada por la Ley 5/1014, de 4 de julio de 2014 de Seguridad Privada y sus Normas de Referencia. Plan de Seguridad y Protección del recinto. Procedimientos de actuación. Órdenes de Puesto. Partes diarios de Seguridad. Partes de incidencia. Intervención según requerimiento y codificación.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2 Vigilancia y control de accesos al recinto

Nivel

2

Código

UCVM0_2

➤ **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RPVM 1. Controlar la entrada de vehículos no autorizados al recinto:

- CRVM 1.1 Se le pedirá al conductor que estacione el vehículo en el parking de visitas para gestionar la autorización de entrada
- CRVM 1.2 De esta función se encargarán Control, Centro, o la persona encargada, garantizando la fluidez y dirigiendo los movimientos según las necesidades y disponibilidades.
- CRVM 1.3 Siempre se respetarán los espacios destinados a servicios policiales y sanitarios como ambulancias.

RPVM 2. Controlar la entrada a los vehículos autorizados

- CRVM 2.1 Se debe identificar entre los proveedores, diferentes servicios, fuerzas o cuerpos de seguridad y personal sanitario con ambulancias.
- CRVM 2.2 Los vehículos de emergencias y las fuerzas de seguridad que trasladan internos, al llegar al centro, entrarán por la puerta principal.
- CRVM 2.3 En cuanto a la llegada de un vehículo, una vez éste se encuentre parado en el interior del centro, la persona encargada abrirá la puerta de acceso y los acompañará al interior.
- CRVM 2.4 Todas las comunicaciones de accesos de vehículos se harán por el mismo canal.
- CRVM 2.5 El conductor parará en la puerta principal y avisará a través del interfono de su presencia en el centro.
- CRVM 2.6 Se identificará a las personas que le acompañan, la matrícula, la empresa a la que pertenece el vehículo.

- CRVM 2.7 El centro comprobará la autorización del vehículo y las personas, posteriormente avisará a la persona encargada que le permita entrar a la zona intermedia.
- CRVM 2.8 El portero avisará al servicio destinatario, cocina, lavandería, obras, jardinería, administración, mantenimiento etc.
- CRVM 2.9 Notificará al responsable y éste le hará confirmar el pedido que espera para así realizar las gestiones oportunas de entrada al perímetro interior del centro, estas gestiones son las siguientes: confirmar el pedido, cumplimentar los formularios de entrada de la persona y el vehículo, entregar la autorización al centro.

RPVM 3: Acompañar a los vehículos dentro del centro

- CRVM 3.1 Cuando los vehículos circulen por el interior del centro sin acompañamiento, el vigilante realizará un seguimiento visual del mismo para garantizar la seguridad y hasta que éste llegue a su destino.
- CRVM 3.2 El control de vehículos destinados a cocina y lavandería también lo llevará a cabo seguridad
- Antes de autorizar la salida de la zona intermedia se llevarán a cabo las mismas comprobaciones que en la entrada.

RPVM 4: Controlar la entrada y salida de visitantes

- CRVM 4.1 La puerta peatonal y la de vehículos tienen unas características especiales que les otorgan doble importancia.
- CRVM 4.2 Las entradas al centro son el lugar de principal control. Es donde se gestionan las autorizaciones de entrada al centro.
- CRVM 4.3 Las salidas son el último filtro que nos permitirá actuar en caso de fuga.
- CRVM 4.4 Ninguna persona podrá entrar o salir del centro sin estar debidamente identificada y autorizada.
- CRVM 4.5 Los permisos y demás documentos exigibles a los visitantes, se verifican para comprobar su idoneidad y adecuación.
- CRVM 4.6 Las autorizaciones de entrada y salida del centro deberán ser comunicadas por el director o mandos del centro en su punto de control
- CRVM 4.7 El personal adscrito al centro tendrán acceso, previa identificación, visual y listada del personal adscrito al centro a manos del portero y vigilante de control.
- CRVM 4.8 Los jueces y fiscales de menores tienen libre acceso al centro sin ninguna limitación. Pueden estar

acompañados de los funcionarios que a su juicio consideren necesario.

- CRVM 4.9 El resto de autoridades judiciales y cargos públicos tendrán acceso siempre acompañados por miembros del equipo directivo de la dirección general de de justicia juvenil tienen acceso libre al centro con previa identificación.
- CRVM 4.10 El resto del personal tendrá acceso al centro siempre acompañado de profesionales del centro.
- CRVM 4.11 Los colaboradores, servicio técnico y visitas, sólo podrán acceder al centro con la autorización de director los mandos. Mostrarán su DNI al personal del centro (portero o vigilante). En todo momento estarán acompañados por un profesional del centro.
- CRVM 4.12 Los abogados del menor mostrarán el DNI y documento del colegio de abogados que verifiquen su asistencia al joven.
- CRVM 4.13 Los internos para utilizar la puerta de peatones no podrán entrar con ningún tipo de paquete o bolsa que no haya pasado por el control del vigilante de seguridad.
- CRVM 4.14 Los internos sólo podrán estar acompañados por el profesional designado para dicha tarea y con la autorización expresa del equipo directivo en cumplimiento de las siguientes circunstancias: Orden de ingreso o libertad, Salida o regreso de un permiso, Salidas programadas o regresos
- CRVM 4.15 Estos accesos se llevarán a cabo por la puerta peatonal.
- CRVM 4.16 Los desplazamientos a juzgados, hospitales u otros centros se llevarán a cabo con los internos dentro del vehículo y con una escolta policial.
- CRVM 4.17 En casos de fuerza mayor, el director podrá autorizar la entrada y salida como considere conveniente.

RPVM 5: Control de zonas interiores del recinto

- CRVM 5.1 Se realizará el control de seguridad en zonas de acceso
- CRVM 5.2 El registro de pertenencias del menor se realizará previa autorización de un miembro del equipo directivo
- CRVM 5.3 Se efectuará cuando sea totalmente necesario, de forma proporcional y cuando no sea posible el uso de medios electrónicos
- CRVM 5.4 Se realizará normalmente en presencia del menor/joven, por dos personas (uno de ellos profesional del centro como mínimo).

- CRVM 5.5 Se realizará con el máximo respeto a la dignidad del menor/joven y respetando el orden de sus cosas.
- CRVM 5.6 Registro de enseres portados por visitantes mediante un posible control electrónico de detección de metales de pertenencias o posible registro superficial de la persona visitante.
- CRVM 5.7 Se realizará el control de paquetes y se prohibirá la entrada con paquetes y bolsos a las visitas cuando se estime oportuno
- CRVM 5.8 Dentro del recinto, todas las personas van provistas de su correspondiente identificación.
- CRVM 5.9 Los permisos y demás documentos exigibles a los visitantes, se verifican para comprobar su idoneidad y adecuación.

RPVM 6: Apertura y cierre de las puertas:

- CRVM 6.1 Todo acceso y salida del centro está supeditado al principio incuestionable de la identificación
- CRVM 6.2 Ninguna persona podrá entrar o salir del centro sin estar debidamente identificada y autorizada.
- CRVM 6.3 Las autorizaciones de entrada y salida del centro deberán ser comunicadas por el director o mandos del centro en su punto de control.
- CRVM 6.4 En base a la normativa anterior se procederá a la apertura y cierre de las puertas de acceso y salida.

RPVM 7: Cumplimiento de órdenes directivas:

- CRVM 7.1 Toda actuación debe efectuarse bajo normativa del cuerpo directivo del centro de menores.
- CRVM 7.2 .En casos de situaciones excepcionales como intentos de fuga ,detección de incendios, peleas entre internos, sospechas de consumo o posesión de estupefacientes u objetos dañinos, autorizaciones requeridas fuera del horario habitual etc. serán comunicadas con la mayor brevedad posible al cuerpo directivo del centro.

➤ **Contexto profesional**

Medios de producción

Uniforme reglamentario. Grilletes. Equipo de transmisiones y comunicaciones. Espejo de observación de fondos y bajos. Linternas. Equipos de Rayos X. Detectores de metales. Detectores de

explosivos. Perros. Barreras de paso, tornos y molinillos. Arma reglamentaria (defensas de goma).

Productos y resultados

Controles de acceso realizados según procedimientos. Control de objetos peligrosos y prohibidos. Control de Intrusión. Protección de los bienes y personas en nivel de eficacia. Disminución de los riesgos a niveles satisfactorios.

Información utilizada o generada

Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, y sus Normas de Referencia. Plan de Seguridad y Protección del recinto. Procedimientos de actuación. Órdenes de Puesto. Partes diarios de Seguridad. Partes de incidencia. Intervención según requerimiento y codificación.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3 Prevención e intervención en situaciones problemáticas.

Nivel 2 **Código**
MF0083_2

Asociado a la UC Prevenir e intervenir en situaciones problemáticas cuando la situación o las personas encargadas lo solicitan.

➤ **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RMP1: Prevenir el surgimiento de situaciones problemáticas

- CRVM 1.1. Adoptar medidas de prevención y seguridad ante la sospecha o denuncia de artefactos a sustancias prohibidas en el centro que puedan vulnerar la integridad física de las personas
- CRVM 1.2. Mediar en conflictos para prevenir cualquier enfrentamiento y promover su resolución amistosa.
- CRVM 1.3. Adoptar medidas de prevención y seguridad ante la sospecha o denuncia de artefactos a sustancias prohibidas en el centro que puedan vulnerar la integridad física de las personas.
- CRVM 1.4. En caso de sospechas referentes al apartado anterior se activarán, si fuera necesario, los protocolos correspondientes.

- CRVM 1.5. Conocimientos acerca de las características personales del menor que posibiliten actuaciones para tranquilizar al menor en situaciones estresantes y/o conflictivas. Saber anticiparse a las posibles reacciones que muestran los menores del centro.
- CRVM 1.6. Ser capaz de mantener la atención y concentración, fijarse en los detalles relevantes y omitir aquellos irrelevantes optimizando la capacidad atencional y de tomar decisiones oportunas, adecuadas y eficaces en el menor tiempo posible.
- CRVM 1.7. Capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos, capacidad para el autocontrol de impulsos y emociones, ser resistente a las frustraciones, encajar y asumir cambios y demandas de la vida cotidiana, para entender las motivaciones, deseos e intereses de los demás,
- CRVM 1.8 .Responsabilidad e integridad, organizar el tiempo de la manera más adecuada de forma que se cumplan de eficazmente los objetivos y tareas previstas, flexibilidad y versatilidad para la ejecución de distintos roles en el ámbito laboral.

RMP2: Realizar registros con finalidad de detectar objetos o sustancias prohibidas:

- CRVM 2.1. Se realiza un registro superficial del menor
- CRVM 2.2 Se realizará previa autorización de un miembro del equipo directivo
- CRVM 2.3 Se efectuará cuando sea totalmente necesario, de forma proporcional y cuando no sea posible el uso de medios electrónicos
- CRVM 2.4 Se realizará en un lugar cerrado, sin la presencia de otros menores, preservando la intimidad y dignidad.
- CRVM 2.5. Se dan unos requisitos para el registro con desnudo integral
- CRVM 2.6. Se realizará por motivos de seguridad concretos y específicos, no genéricos
- CRVM 2.7. Únicamente si hay razones individuales y contrastadas de que el menor oculta en su cuerpo algún objeto peligroso o alguna sustancia susceptible de causar daño a la salud o la integridad física de las personas o de alterar la seguridad o convivencia ordenada del centro.
- CRVM 2.8. El registro con desnudo integral se hace cuando no sea posible la utilización de medios electrónicos.
- CRVM 2.9.El registro con desnudo integral sigue un procedimiento

- CRVM 2.10. Debe haber una notificación previa del director al Juez de menores de guardia y al Fiscal de Guardia justificando la necesidad del cacheo.
- CRVM 2.11. Autorización previa del director a realizar el cacheo.
- CRVM 2.12. Se realizará por dos personas del mismo sexo que el menor, en un lugar cerrado, sin la presencia de otros menores, preservando la intimidad y la dignidad (uno de ellos profesional del centro como mínimo) .
- CRVM 2.13. Se dará cuenta al Juez y al Fiscal de menores de su realización y resultado mediante informe escrito firmado por los profesionales que hayan realizado el cacheo.
- CRVM 2.14. Posible solicitud del director al juez de otros medios de control (placas radiológicas), si el resultado es infructuoso y persiste la sospecha

RMP3: Intervenir en situaciones problemáticas una vez que el haya surgido el problema

- CRVM 3.1. Actuar con rapidez en situaciones problemáticas
- CRVM 3.2. Respetar los procedimientos y las normas internas de la institución (canales de comunicación)
- CRVM 3.3. Los conflictos que surgen se afrontan respetando las normas establecidas y aplicando las estrategias de resolución adecuadas a la situación.
- CRVM 3.4. Realizar el informe correspondiente del conflicto, en el que se incluye la descripción de las acciones desarrolladas y la resolución obtenida.
- CRVM 3.5. Utilizar de forma adecuada y eficaz las medidas coercitivas y los medios de intervención para controlar agresiones e infracciones.
- CRVM 3.6. Las medidas coercitivas, se realizan mediante técnicas de defensa personal, aplicando las técnicas de detección, cacheo, esposamiento y conducción.
- CRVM 3.7. Seleccionar el protocolo adecuado en cualquier caso de amenaza.
- CRVM 3.8. En caso de sospechas referentes al apartado anterior se activarán, si fuera necesario, los protocolos correspondientes.
- CRVM 3.9. La información contenida en las órdenes recibidas se interpreta, facilitando el flujo de la misma entre los miembros del equipo y discriminando de forma clara y precisa las actividades de intervención, el reparto de tareas y las actitudes a mantener durante su ejecución

RMP4: Protección de personas en situación de riesgo

- CRVM 4.1. El vigilante de seguridad debe salvaguardar en todo momento la integridad de las personas que se encuentren en el interior del centro.
- CRVM 4.2. En casos extremos en los que la situación pueda considerarse de riesgo, el vigilante pondrá en práctica los métodos de contención homologados y adecuados a la situación.
- CRVM 4.3. También requerirá apoyo al resto de componentes del cuerpo de seguridad comunicando la incidencia a través de emisoras, teléfonos etc.
- CRVM 4.4. Se emitirá informe escrito al cuerpo directivo del centro en el que detallará las características de la incidencia y las personas implicadas en la misma.

RMP5 Se utilizarán métodos de contención:

- CRVM 5.1. Se utilizarán en los casos autorizados para su utilización: Para evitar actos de violencia o lesiones de los menores, para evitar fugas del centro o para evitar daños en las instalaciones del centro, ante la resistencia activa o pasiva a las instrucciones del personal.
- CRVM 5.2. Se realizarán diferentes tipos de métodos de contención según El Art. 55 del Real Decreto 1774/04: Contención física personal, defensas de goma, sujeción mecánica, Aislamiento provisional
- CRVM 5.3. La contención física personal consistirá en sujetar o retener el menor con la fuerza mínima imprescindible, para impedir o limitar sus movimientos o capacidad de acción.
- CRVM 5.4. Las defensas de goma, únicamente se pueden utilizar las homologadas
- CRVM 5.5. Las defensas de gomas no se podrán llevar encima de forma continuada y han de estar depositadas donde establezca el director.
- CRVM 5.5. La Sujeción mecánica consistirá en la inmovilización total o parcial, mediante un sistema mecánico, donde solamente se pueden utilizar esposas mecánicas o correas sanitarias homologadas.
- CRVM 5.6. La sujeción mecánica con correas sanitarias requiere una supervisión médica.
- CRVM 5.7. El aislamiento provisional consistirá en separar al menor del resto del grupo para ubicarlo en su habitación o en otra análoga, con la puerta cerrada.

- CRVM 5.8. En el aislamiento provisional se deberá cumplir en una habitación que reúna medidas y condiciones apropiadas para evitar que el menor atente contra su integridad física o la de otras personas.
- CRVM 5.9. Durante el aislamiento provisional el menor deberá ser visitado durante el periodo de aislamiento por el médico o el personal especializado que precise.

RPVM6: Conocer y utilizar las capacidades comunicativas necesarias para facilitar el funcionamiento del centro y la correcta realización de las funciones de seguridad.

- CRVM 6.1. Poseer el conjunto de habilidades que favorecen una buena transmisión de la información.
- CRVM 6.2 Capacidad para transmitir información oral y escrita acerca de incidencias y actuaciones cotidianas relevantes al equipo directivo del centro.
- CRVM 6.3. Capacidad para transmitir información acerca de incidencias y actuaciones relevantes a otros vigilantes, educadores y otros profesionales del centro.
- CRVM 6.4. Capacidad para transmitir información a los menores acerca de la inadecuación de su comportamiento a lo establecido por la normativa, sin que ello genere rechazo por parte del menor.
- CRVM 6.5. Capacidad para transmitir información precisa a los visitantes del centro (familiares de internos, proveedores, con personal judicial) y facilitar la orientación del visitante dentro del centro adecuando ésta al objetivo de su visita.
- CRVM 6.6. Interactuar con el equipo de trabajo respetando las normas de cortesía, disciplina y jerarquía.
- CRVM 6.7. Favorecer un clima de convivencia activo y cooperativo, aplicando las habilidades sociales y las estrategias comunicativas adecuadas en cada momento.
- CRVM 6.8. Mantener relaciones de colaboración con el equipo de trabajo y con la dirección del centro.
- CRVM 6.9. Atender con diligencia las órdenes recibidas, facilitando el desarrollo satisfactorio de las actividades de equipo y la transmisión fluida de la información pertinente.
- CRVM 6.10. En un supuesto práctico debidamente caracterizado, utilizar la técnica de comunicación adecuada para actuar ante situaciones normales o de crisis.
- CRVM 6.11. Identificar distintas actitudes que se pueden dar al interactuar con personas y seleccionar las respuestas adecuadas en cada caso.

- CRVM 6.12. Mantener una actitud conciliadora y sensible hacia los menores mostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- CRVM 6.13. Comunicar eficazmente a las personas adecuadas, respetando los canales de comunicación establecidos por la institución.
- CRVM 6.14: Se han de coordinar actuaciones con otros profesionales, con la finalidad de lograr un clima organizacional adecuado y unos niveles óptimos de eficacia y eficiencia, es necesaria una adecuada comunicación entre todos los profesionales que forman parte de la plantilla de empleados del centro (educadores, vigilantes, cuerpo directivo, servicios de lavandería y cocina).

RPVM7: Poseer y utilizar conocimientos técnicos, instrumentales y legales sobre centro de menores

- CRVM 7.1. Conocer y aplicar a las distintas situaciones las leyes y normativas vigentes que afectan a la vida cotidiana del centro, tales como la ley del menor, roles y especificaciones de cada puesto, funcionamiento de centros de menores, deberes y derechos de trabajadores y menores internos.
- CRVM 7.2. Poseer conocimientos básicos acerca de las características personales del menor que posibiliten actuaciones para tranquilizar al menor en situaciones estresantes y/o conflictivas. Saber anticiparse a las posibles reacciones que muestran los menores del centro.
- CRVM 7.3. Poseer conocimientos básicos sobre el abuso de drogas y los problemas derivados del mismo.
- CRVM 7.4. Poseer conocimientos sobre los aspectos culturales de los menores inmigrantes y grupos de exclusión social en general.
- CRVM 7.5. Manejar de equipo y sistemas de seguridad: equipos de rayos x, arcos detectores de metales, sistemas de vídeo grabación, y uso de walkie-talkies y de programas informáticos
- CRVM 7.6. Conocer y utilizar técnicas de primeros auxilios: tomar pulso, verificar que la persona respira, tratamiento anti-shock, orden de prioridad en control de hemorragias, técnicas de respiración cardiovascular, traslado en camilla, primeras actuaciones en caso de traumatismos craneoencefálicos, torácicos, abdominales, de fracturas, luxaciones y otros casos como amputaciones, mordeduras, contusiones, asfixia..
- CRVM 7.7. Conocer y utilizar procedimientos de detección y control de incendios, y actuar según el protocolo: comprobación

del correcto funcionamiento y utilización en casos necesarios de sistemas de detección y mecanismos de extinción de incendios (mangueras, extintores, alarmas)

- *CRVM 7-8: El protocolo en caso de inicio de incendio será: 1. Avisar a control; 2. Valoración del control; 3. Avisar a los mandos si están presentes; 4. Avisar a los bomberos si no hay mandos; 5:*
- *CRVM 7.9. Conocer y utilizar los conceptos y procedimientos de los planes de emergencia y evacuación.*
- *CRVM 7.10 Conocer y manejar los procedimientos y técnicas de defensa personal: Fundamentos, posiciones de defensa, ataque y desplazamientos, técnicas de bloqueo y perluxación (muñeca, codo y hombro), defensa contra ataques de frente, espalda y brazos, estrangulaciones, defensa contra pierna, reducciones, cacheos y esposamientos – engrilletamientos, con el menor daño posible a los menores.*
- *CRVM 7.11. Tener conocimientos sobre la organización de los centros de menores.*

➤ **Contexto profesional**

Medios de producción

Uniforme reglamentario. Grilletes. Equipo de transmisiones y comunicaciones. Espejo de observación de fondos y bajos. Linternas. Equipos de Rayos X. Detectores de metales. Detectores de explosivos. Perros. Barreras de paso, tornos y molinillos. Arma reglamentaria (defensas de goma).

Productos y resultados

Controles de acceso realizados según procedimientos. Control de objetos peligrosos y prohibidos. Control de Intrusión. Protección de los bienes y personas en nivel de eficacia. Disminución de los riesgos a niveles satisfactorios.

Información utilizada o generada

Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, derogada por la Ley 5/1014, de 4 de julio de 2014 de Seguridad Privada y sus Normas de Referencia. Plan de Seguridad y Protección del recinto. Procedimientos de actuación. Órdenes de Puesto. Partes diarios de Seguridad. Partes de incidencia. Intervención según requerimiento y codificación.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4 Cumplimentar formularios y registros documentales casos necesarios
Nivel 2

➤ **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RPVM 1: Cumplimentar formularios y registros documentales

- CRVM 1.1 Cumplimentar partes de incidencias respecto a los internos
- CRVM 1.2 Cumplimentar partes de incidencias respecto a los bienes e instalaciones
- CRVM 1.3 Cumplimentar partes de incidencias respecto a los sistemas de seguridad
- CRVM 1.4 Elaborar informes de acceso y salida del centro de vehículos y personas.
- CRVM 1.5 Realizar el informe correspondiente del conflicto, en el que se incluye la descripción de las acciones desarrolladas y la resolución obtenida.
- CRVM 1.6 La información recogida se tramita según los procedimientos establecidos para cada caso.
- CRVM 1.7 Se siguen los principios de respeto a la intimidad y a los demás derechos fundamentales protegidos por el ordenamiento jurídico

➤ **Contexto profesional**

Medios de producción

Uniforme reglamentario. Grilletes. Equipo de transmisiones y comunicaciones. Espejo de observación de fondos y bajos. Linternas. Equipos de Rayos X. Detectores de metales. Detectores de explosivos. Perros. Barreras de paso, tornos y molinillos. Arma reglamentaria (defensas de goma).

Productos y resultados

Controles de acceso realizados según procedimientos. Control de objetos peligrosos y prohibidos. Control de Intrusión. Protección de los bienes y personas en nivel de eficacia. Disminución de los riesgos a niveles satisfactorios.

Información utilizada o generada

Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada derogada por la Ley 5/1014, de 4 de julio de 2014 de Seguridad Privada, y sus

Normas de Referencia. Plan de Seguridad y Protección del recinto. Procedimientos de actuación. Órdenes de Puesto. Partes diarios de Seguridad. Partes de incidencia. Intervención según requerimiento y codificación.

C) MODULACIÓN FORMATIVA PARA EL VIGILANTE DE SEGURIDAD EN CENTROS DE MENORES CON MEDIDAS JUDICIALES

MÓDULO FORMATIVO 1 Vigilancia y protección en Seguridad Privada en centro de menores

Nivel 2

Código MF0080_2

Asociado a la UC: Vigilar y proteger bienes y personas evitando la comisión de delitos e Infracciones en centro de menores

Duración horas 20

➤ **Capacidades y criterios de evaluación (C-CE)**

C1: Distinguir las autoridades, organismos y empresas que actúan en el ámbito de la seguridad

- CE1.1 Identificar a las autoridades que tienen competencia en materia de seguridad, sus funciones y atribuciones.
- CE1.2 Describir las actividades autorizadas y prohibidas del personal de seguridad.
- CE1.3 Identificar las diferentes categorías establecidas dentro del personal de seguridad, explicando los requisitos de acceso, las diferentes funciones y las condiciones exigibles para el ejercicio de las mismas.

C2: Analizar el contenido de los derechos y obligaciones que tienen su fundamento en la protección jurídica de los derechos de las personas.

- CE2.1 Interpretar el régimen sancionador del personal de seguridad privada.
- CE2.2 Describir y explicar los derechos y deberes principales que le pueden afectar en el ejercicio de la profesión, partiendo del reconocimiento de derechos constitucionales, tales como: Derechos relacionados con la vida, la integridad, la libertad y la seguridad de las personas, derecho a la intimidad y la inviolabilidad de domicilio, libertades públicas, derecho a la propiedad privada

- CE2.3 A partir de unos datos básicos, identificar la normativa aplicable a la actividad profesional en los códigos, leyes y reglamentos vigentes.

C3: Aplicar la legislación vigente a la actividad profesional relacionada con la seguridad y protección

- CE3.1 En supuestos prácticos debidamente caracterizados: Interpretar la normativa sobre seguridad, razonando por qué se aplican unas normas determinadas y otras no
- CE3.2 Enumerar y valorar los principios establecidos en los Códigos deontológicos, que rigen la actividad profesional
- CE3.3 Reconocer los límites legales a los que se debe ceñir la actuación.
- CE3.4 Identificar las distintas infracciones penales, las formas de culpabilidad y las circunstancias que modifican la responsabilidad criminal.
- CE3.5 Interpretar la normativa aplicable a los siguientes supuestos: Materialización de la denuncia con respecto a delitos de carácter público o de carácter no público; cacheos y registros; facultades, al respecto de la detención, atribuidas a las personas no revestidas de los atributos de agente de policía judicial; Derechos del detenido y su tramitación por parte del sujeto activo de la detención; Colaboración con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Uso de instrumentos de defensa.

C4: Definir con carácter general los factores de la personalidad y, las técnicas para la descripción de personas.

- CE4.1 Interpretar los posibles tipos de comportamiento humano conforme a los parámetros sociales preestablecidos.
- CE4.2 Adquirir las habilidades sociales suficientes para el trato con todo tipo de personas en cualquier situación.
- CE4.3 Distinguir cuales son los rasgos antropomórficos básicos para poder realizar la identificación de personas.
- CE4.4 Emplear métodos y técnicas de dominio de actitudes y comportamientos ante el ciudadano para poder transmitir una imagen de confianza en cualquier situación.

C5: Establecer los principios éticos y de conducta que deben regir en el entorno de trabajo.

- CE5.1 Describir las normas de comportamiento con los ciudadanos y Autoridades.
- CE5.2 Limitar la información a los medios de comunicación social en temas relacionados con la actividad de la profesión.

- CE5.3 Diferenciar sus propias competencias de las de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado así como los cauces de relación y sistemas de comunicación con los mismos.

C6: Cumplir el Plan de seguridad y participar en la planificación del mismo en los aspectos inherentes a su competencia

- CE6.1 Diferenciar el concepto entre seguridad pública y seguridad privada.
- CE6.2 Realizar un análisis de riesgos.
- CE6.3 Interpretar las medidas organizativas incluidas en un sistema de seguridad integral.
- CE6.4 Reconocer las misiones y obligaciones del personal en las que se puedan realizar tareas de colaboración.
- CE6.5 Proponer mejoras y alternativas que puedan incrementar los niveles de seguridad, perfeccionar el sistema de seguridad o facilitar la prestación del servicio.

C7: Utilizar y emplear los medios técnicos de protección, tanto activos como pasivos, así como el funcionamiento y organización de la central de control de alarmas y enlace con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- CE7.1 Describir los elementos pasivos de protección, siendo capaz de realizar un análisis de las capacidades y vulnerabilidades de cada uno de ellos.
- CE7.2 Reconocer los elementos activos de protección, siendo capaz de realizar un análisis de las capacidades y vulnerabilidades de cada uno de ellos.
- CE7.3 Identificar los diferentes sistemas de control y alarmas y los procedimientos de trabajo de la central de control y alarmas.
- CE7.4 Nombrar los métodos y vías de enlace con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

C8: Desarrollar técnicas de intervención relativas a la protección de personas, instalaciones y bienes.

- CE8.1 Identificar y aplicar los conceptos relativos a la seguridad.
- CE8.2 Descubrir y analizar amenazas y evaluar factores de riesgo.
- CE8.3 Aplicar las técnicas de control de acceso y rondas de seguridad.
- CE8.4 Emplear las técnicas de registro a personas y vehículos en situaciones concretas

C9: Reconocer las amenazas de explosivos, incendios, contingencias y las que implican inmovilización y defensa contra detenidos y aplicar las técnicas y procedimientos indicados

- CE9.1 Manejar los medios de seguridad activos y responder a sus detecciones.
- CE9.2 Detectar los riesgos de incendio y manejar las técnicas de extinción.
- CE9.3 Aplicar las técnicas de detección de explosivos y los procedimientos para reducir sus efectos.
- CE9.4 Iniciar los primeros cuidados al accidentados.
- CE9.5 Emplear las técnicas de defensa personal ante situaciones críticas.

C10: Realizar las rondas interiores en consonancia con el Plan de seguridad establecido.

- CE10.1 Definir el método de rondas y aplicarlas en los momentos establecidos.
- CE10.2 Impedir la comisión de actos ilícitos contra los bienes y personas mediante la detección y la formulación de denuncias.
- CE10.3 Intervenir en la identificación de personas no autorizadas y aplicar las acciones oportunas.

C11. Practicar las acciones correctoras necesarias para al estado de normalidad

- CE11.1 Detectar las anomalías que se encuentran y actuar para corregirlas
- CE11.2 Distinguir la complejidad de las operaciones correctoras y actuar conforme al protocolo establecido.
- CE11.3 Reconocer la técnica de redacción de informes y aplicarla en toda circunstancia.
- CE11.4 Identificar y evaluar el riesgo y definir su rol en el Plan de Seguridad

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C12 respecto al CE12.3, C13 respecto al CE13.3, C14 respecto al CE14.4

Derecho Penal: La infracción penal: Definición y breve descripción de sus notas constitutivas. Dolor y culpa; Delitos y faltas.

- El uso de instrumentos de defensa dentro de la legítima defensa, estado de necesidad, miedo insuperable,

cumplimiento de un deber o ejercicio de un derecho, oficio o cargo; Lesiones

- Delitos contra las libertades: Detenciones ilegales, secuestros, amenazas y coacciones
- Delitos contra el patrimonio y el orden socioeconómico: Robo, hurto, daños, receptación y otras conductas afines
- Delitos de falsedades documentales
- Delitos cometidos con ocasión del ejercicio de los derechos fundamentales y de las libertades públicas garantizadas por la Constitución
- Delitos contra la intimidad, el derecho a la imagen y la inviolabilidad del domicilio: Domicilio de personas jurídicas y establecimientos abiertos al público
- Omisión del deber de socorro.

Derecho Procesal Penal: La denuncia. Concepto. La obligación de denunciar: Con respecto a los delitos de carácter público y con respecto a los delitos de carácter no público. La detención.

- Facultades atribuidas a este respecto por nuestro ordenamiento jurídico a las personas no revestidas de los atributos de agente de policía judicial.
- Los vigilantes de seguridad y escoltas privados como auxiliares de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el campo de la persecución de las infracciones penales: Pautas de actuación; Especial referencia a su labor en la preservación de instrumentos de prueba.
- Los derechos del detenido según el ordenamiento jurídico específico y su tramitación por parte del Sujeto activo de la detención.

Derecho Administrativo Especial: Autoridades competentes en materia de seguridad.

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones
- Locales; Descripción elemental de su estructura y competencias. Normativa reguladora de la policía estatal y de las policías autonómicas.
- Ley de Seguridad Privada. Notas características. Servicios y actividades autorizados a las empresas de seguridad. Ley Orgánica 1/1992: aspectos penales y administrativos de la tenencia y consumo ilícito de drogas.

- Personal de seguridad privada: Clasificación, requisitos y procedimiento de habilitación. Funciones de los vigilantes de seguridad y escoltas privados. Uniformidad, distintivos y armamento. Régimen sancionador.
- Derecho laboral: Concepto de contrato laboral. Concepto de derecho de negociación colectiva. Derechos de huelga

Fundamentos de seguridad para centros de menores: La protección. Concepto. Análisis de riesgos y vulnerabilidades.

- El sistema integral de seguridad. Teoría esférica de la seguridad. Zonas y áreas de seguridad. El plano o dispositivo de seguridad.
- Los medios humanos en la seguridad. Personal auxiliar: Conserjes y Ordenanzas. Analogías y diferencias de éstos.
- Los medios técnicos de protección.
- Elementos pasivos y activos.
- La protección de edificios.
- Procedimientos de actuación en lugares fijos.
- La protección de fondos, valores y objetos.
- La falsificación de documentos: Documento nacional de identidad, pasaporte, carné de conducir.
- La protección contra incendios.
- La protección ante artefactos explosivos.
- Los sistemas de comunicación.
- La defensa personal.
- Armas reglamentarias para su utilización por el vigilante de seguridad en centro de menores. Generales y específicas.

Técnicas y Procedimientos de las rondas de Vigilancia. Definición y Objetivos: Proteger e Informar. La observación. El conocimiento de la instalación.

La acción correctora: Situaciones leves. Situaciones graves. Situaciones de emergencia.

- Tipos de rondas. Métodos de rondas. Medios e Instrumentos. La información. Caracteres de la comunicación personal. Lenguaje oral y lenguaje escrito. La redacción de informes. Elementos: Claridad, concisión. Exposición de los hechos. El informe completo. Datos imprescindibles. La transmisión de informes

MÓDULO FORMATIVO 2 Control de accesos al recinto

Nivel 2

Código MF0081_2
Asociado a la UC: Vigilancia y control de accesos al recinto
Duración horas 5

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Conocer métodos y normas de vigilancia en el control los accesos al recinto

- CE1.1 Interpretar el protocolo de visitas y aplicar las normas oportunas.
- CE1.2 Control de entrada de vehículos no autorizados al recinto
- CE1.3 Control de entrada a los vehículos autorizados
- CE1.4 Acompañar a los vehículos dentro del centro
- CE1.5 Controlar la entrada y salida de visitantes
- CE1.6 Control de zonas interiores del recinto
- CE1.7 Apertura y cierre de las puertas
- CE1.8 Intervenir activamente en el rechazo de los no autorizados.
- CE1.9 Cumplimiento de órdenes directivas

Técnicas y Medios del Control de Acceso. Generalidades del control de accesos. El entorno, el lugar de entrada y el de salida. Las personas que acceden: Empleados, visitas, proveedores.

Vehículos. Mercancías y paquetería.

Control de correspondencia. Fases del control de accesos: Identificación, Autorización, Registro y Acreditación. Utilización de Medios de control: Barreras y detectores. Procedimientos de actuación en el acceso de personas. Utilización de medios de control: Barreras y detectores. Procedimientos de actuación en el acceso de vehículos

Registros aleatorios:

- Procedimiento de actuación en el control de paquetería.
- Procedimiento de actuación en el control de la correspondencia.

MÓDULO FORMATIVO 3 Prevención y actuación en situaciones problemáticas

Nivel 2
Código MF0082_2
Asociado a la UC: Prevenir e intervenir en situaciones problemáticas cuando la situación o las personas encargadas lo solicitan.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Conocer y utilizar las habilidades sociales y las estrategias comunicativas adecuadas en cada momento.

- CE1.1 Conocimientos básicos acerca de las características personales diferenciales de los menores
- CE1.2 Transmitir información oral y escrita acerca de incidencias y actuaciones cotidianas relevantes al equipo directivo del centro.
- CE1.3 Transmitir información acerca de incidencias y actuaciones relevantes a otros vigilantes, educadores y otros profesionales del centro.
- CE1.4 Transmitir información a los menores acerca de la inadecuación de su comportamiento a lo establecido por la normativa, sin que ello genere rechazo por parte del menor.
- CE1.5 Transmitir información precisa a los visitantes del centro (familiares de internos, proveedores, con personal judicial) y facilitar la orientación del visitante dentro del centro adecuando ésta al objetivo de su visita.
- CE1.6 Interactuar con el equipo de trabajo respetando las normas de cortesía, disciplina y jerarquía.
- CE1.7 Colaboración con el equipo de trabajo y con la dirección del centro.
- CE1.8 Atender con diligencia las órdenes recibidas, facilitando el desarrollo satisfactorio de las actividades de equipo y la transmisión fluida de la información pertinente.
- CE1.9 Técnica de comunicación adecuada para actuar ante situaciones normales o de crisis
- CE1.10 Identificar distintas actitudes que se pueden dar al interactuar con personas y seleccionar las respuestas adecuadas en cada caso.
- CE1.11 Actitud conciliadora y sensible hacia los menores mostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- CE1.12 Comunicar eficazmente a las personas adecuadas, respetando los canales de comunicación establecidos por la institución.

C2: Conocer y utilizar técnicas de negociación y resolución de conflictos con menores.

- CE2.1 Conocer y aplicar estrategias, métodos y técnicas de transformación de conflictos

- CE2.2 Conocer y aplicar criterios pedagógicos para la gestión de conflictos
- CE2.3 Conocer y aplicar los diferentes estilos de comportamiento ante el conflicto

C3: Poseer conocimientos técnicos, legales e instrumentales básicos para centros de menores

- CE3.1 Conocer a las distintas situaciones las leyes y normativas vigentes que afectan a la vida cotidiana del centro, tales como la ley del menor, roles y especificaciones de cada puesto, funcionamiento y organización de centros de menores, deberes y derechos de trabajadores.
- CE3.2 Conocimientos básicos sobre el abuso de drogas y los problemas derivados del mismo.
- CE3.3 Conocimientos sobre los aspectos culturales de los menores inmigrantes y grupos de exclusión social en general.
- CE3.4 Técnicas de primeros auxilios: tomar pulso, verificar que la persona respira, tratamiento anti-shock, orden de prioridad en control de hemorragias, técnicas de respiración cardiovascular, traslado en camilla, primeras actuaciones en caso de traumatismos craneoencefálicos, torácicos, abdominales, de fracturas, luxaciones y otros casos como amputaciones, mordeduras, contusiones, asfixia..
- CE3.5 Procedimientos y técnicas de defensa personal: Fundamentos, posiciones de defensa, ataque y desplazamientos, técnicas de bloqueo y perluxación (muñeca, codo y hombro), defensa contra ataques de frente, espalda y brazos, estrangulaciones, defensa contra pierna, reducciones, cacheos y esposamiento–engrilletamiento, con el menor daño posible a los menores
- CE3.6 Conocimientos sobre el protocolo y normas de actuación en situaciones problemáticas: fugas, reyertas, agresiones, motines...
- CE3.7 Manejar equipos y sistemas de seguridad: equipos de rayos x, arcos detectores de metales, sistemas de vídeo grabación, y uso de walkie-talkies y de programas informáticos

C4: Conocer los protocolos de actuación en casos de emergencias

- CE4.1 *Conceptos y procedimientos de los planes de emergencia y evacuación.*
- CE4.2 Métodos de contención y normas para su utilización
- CE4.3 Métodos de Registros y desnudo integral y normas para su utilización

- CE4.4 Procedimientos de detección, control de incendios y protocolo de actuación: comprobación del correcto funcionamiento y utilización de sistemas de detección y mecanismos de extinción de incendios (mangueras, extintores, alarmas)

C5: Proteger las personas en situación de riesgo

- CE5.1 Diseñar los dispositivos de protección personal y aplicar las teorías y las técnicas estáticas y dinámicas coordinando medios humanos y materiales
- CE5.2 Identificar la teoría de la protección personal aplicándola en el caso concreto del protegido.
- CE5.3 Reconocer el espacio en el que se desenvuelve el protegido y evaluar los dispositivos de que se dispone.
- CE5.4 Coordinar con el departamento de seguridad todos los movimientos y preparar los medios necesarios
- CE5.5 El vigilante de seguridad debe salvaguardar en todo momento la integridad de las personas que se encuentren en el interior del centro.
- CE5.6 En casos extremos en los que la situación pueda considerarse de riesgo, el vigilante pondrá en práctica los métodos de contención homologados y adecuados a la situación.
- CE5.7 También requerirá apoyo al resto de componentes del cuerpo de seguridad comunicando la incidencia a través de emisoras, teléfonos etc.
- CE5.8 Se emitirá informe escrito al cuerpo directivo del centro en el que detallará las características de la incidencia y las personas implicadas en la misma.
- CE5.9 Acudimiento al requerimiento de las personas que soliciten su presencia, en el recinto, para garantizar su seguridad

Procedimientos de Intervención ante Terceros. Procedimientos de interpelación: A una persona. A varios individuos.

- Principios básicos. La situación normal Situación de alerta. Situación de alarma. La intervención y la autoprotección.
- La Identificación de personas. Sistemas de identificación de personas.
- Sistemas de identificación: Nominal, grafológico, descriptivo, dactilográfico.

- La descripción de personas. El retrato hablado. La técnica descriptiva. El rostro humano: características permanentes y variables.
 - Derecho Procesal-penal.
-

MÓDULO FORMATIVO 4 Conocimiento y normas de utilización de métodos de cumplimentación de formularios y registros documentales

Nivel	2
Código	MF0083_2
Asociado a la UC:	Cumplimentar formularios y registros documentales en los casos necesarios
Duración horas	5

Capacidades y criterios de evaluación

RPVM 1: Cumplimentar formularios y registros documentales

- CRVM 1.1 Cumplimentar partes de incidencias respecto a los internos
- CRVM 1.2 Cumplimentar partes de incidencias respecto a los bienes e instalaciones
- CRVM 1.3 Cumplimentar partes de incidencias respecto a los sistemas de seguridad
- CRVM 1.4 Elaborar informes de acceso y salida del centro de vehículos y personas.
- CRVM 1.5 Realizar el informe correspondiente del conflicto, en el que se incluye la descripción de las acciones desarrolladas y la resolución obtenida.
- CRVM 1.6 La información recogida se tramita según los procedimientos establecidos para cada caso.
- CRVM 1.7 Seguir los principios de respeto a la intimidad y a los demás derechos fundamentales protegidos por el ordenamiento jurídico

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente

Gimnasio de al menos 200 metros cuadrados.

Perfil profesional del formador:

1.- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la competencia de: Vigilar y proteger bienes y personas evitando la comisión de delitos e infracciones, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes, que cada vez más acentúan en que hay que complementar, los estudios que se tengan y la experiencia habida, a través del **Grado en Seguridad**, que debe constituir la formación académica idónea para todos cuantos deseen trabajar profesionalmente en el ámbito de la Seguridad, como también para todos los que estén desempeñando actividades profesionales en este sector del mercado laboral. Resultará la titulación adecuada para todo profesional de la Seguridad Privada en sus muy diferentes ocupaciones y cometidos. Además, también es idóneo y de un gran interés en la Seguridad Pública, en cuanto a que no sólo aporta un nivel de formación académica de gran utilidad y prestigio profesional, sino que sirve al tiempo para la promoción en la carrera profesional de los funcionarios judiciales y penitenciarios, como también de todos los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, como Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía, Policías Autonómicas y Policía Municipal.

Este Grado de Seguridad de la Universidad²⁷⁰ ha sido cuidadosamente elaborado y, entre sus características, merecen destacarse las siguientes:

Una formación multidisciplinar avanzada, en la que se manejan todas las áreas relacionadas con los retos de la Seguridad, está orientada tanto a la especialización profesional como asimismo a la iniciación en las tareas investigadoras. Nuestros alumnos podrán conocer los dos ámbitos de la Seguridad, tanto el público como el privado, en una misma titulación académica de grado.

Los estudios de este grado ofrecen a los alumnos una formación científica, de carácter interdisciplinar, en los distintos aspectos relacionados con la prevención y compre del fenómeno de la Seguridad.

Una metodología esencialmente participativa que aúna los conceptos y contenidos teóricos con su aplicación práctica e interactiva,

270 Extraído del Plan de estudios de la Universidad de Nebrija. Grado en Seguridad. Facultad de Ciencias Sociales.

mediante la discusión sobre casos reales extraídos éstos en muchas ocasiones de la propia experiencia profesional de los profesores. Así, los estudiantes adquieren una capacidad de análisis, argumentación y de decisión imprescindibles para desarrollar con éxito su futura o presente actividad profesional.

Los alumnos desarrollan habilidades y competencias, como la de formar equipos técnicos en los que aportan su visión científica y global del fenómeno delincencial. Como integrante del equipo tiene que realizar distintas funciones, como coordinar a los miembros del mismo, dar una propuesta de diagnóstico fiable y asegurar el cumplimiento de la legislación en materia de Seguridad aplicable.

Diseño de actividades de extensión universitaria que complementan la enseñanza y acercan a la realidad cotidiana laboral, que incluyen seminarios, conferencias, coloquios-debates y visitas a distintas instituciones y empresas como: Comisaría Superior de la Policía Científica de Madrid, Laboratorios de la Guardia Civil, juzgados, registros, centros penitenciarios y empresas de seguridad, entre otras.

La apertura al mundo laboral de la Seguridad a través de la realización obligatoria de prácticas profesionales en empresas de seguridad privada y en instituciones públicas.

CAPÍTULO 4

I.- PLANTEAMIENTO

DOS BLOQUES DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIO, se han realizado:

1.- BLOQUE I. PROGRAMAS DE REHABILITACIÓN - EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES EN MEDIO ABIERTO PARA MENORES INFRACTORES.

Los Programas de rehabilitación (proyectos técnicos de intervención) para abordar la ejecución de las medidas judiciales impuestas a menores infractores, son aquellos que se dirigen a modificar características de esos menores, tales como intereses, destrezas, limitaciones y/o circunstancias vitales que afectan su comportamiento y su ajuste futuro. Dichos programas deberán incluir distintos componentes interrelacionados que se habrán diseñado de cara a conseguir cambios en factores y condiciones capaces de producir a su vez otros cambios posteriores. Los programas de rehabilitación (integración y adaptación) implicarán tratamiento, control interno y control externo.

Es innegable que hay desde el punto de vista de este doctorando después de años de análisis y valoración en los programas de rehabilitación, ciertos problemas metodológicos que están afectando a la estimación de la magnitud del impacto de esos programas rehabilitadores. Las categorías de análisis son demasiado indiferenciadas, no está claro como se relacionan las distintas medidas de resultados o qué influencia tienen los factores organizacionales. Además la mayoría de los meta-análisis y revisiones relacionados con la efectividad de los programas de rehabilitación han eliminado de sus análisis características que resultaron menos salientes. De este modo se deben reducir la complejidad de los programas, el contexto más amplio en el que se hayan inmersos y las combinaciones de características que se incluían bajo una etiqueta global.

A) ESTADÍSTICA²⁷¹ básica de Medidas Impuestas a los Menores Infractores datos 2005-2012 (notificaciones y ejecutorias de

²⁷¹ FICHA TÉCNICA-NOMBRE: Estadística Básica de Medidas Impuestas a Menores Infractores (LORPM).
PERIODO: Año 2012.

medidas), referidos específicamente a la Comunidad Autónoma de Canarias. Por géneros y por edades. Comparativa con datos de otras Comunidades Autónomas.

INTERNAMIENTO EN REGIMEN CERRADO

NOTIFICACIONES.-

2005.....	66
2006.....	110
2007.....	68
2008.....	50
2009.....	13
2010.....	14
2011.....	13
2012.....	2

INTERNAMIENTO EN REGIMEN SEMIABIERTO

NOTIFICACIONES.-

2005.....	263
2006.....	305
2007.....	198
2008.....	183
2009.....	85
2010.....	135
2011.....	153
2012.....	70

INTERNAMIENTO EN REGIMEN ABIERTO

NOTIFICACIONES.-

FUENTE: Comunidades Autónomas y ciudades autónomas.

RECOGIDA DE LA INFORMACION: 2013; Instituto de Marketing y Opinión Pública (IMOP, S. A.) Datos estadísticos aportados en relación a la Comunidad Autónoma de Canarias, por la Consejería de Políticas Sociales, desde el Servicio de Justicia Juvenil, desarrollado por la Inspección de Asuntos Sociales.

PERIODICIDAD DEL BOLETIN: Anual. Observatorio de la Infancia – Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, e Instituto Nacional de Estadística

2005.....	3
2006.....	0
2007.....	4
2008.....	1
2009.....	1
2010.....	5
2011.....	18
2012.....	13

MEDIDAS DENOMINADAS DE EJECUCIÓN EN MEDIO ABIERTO

INTERNAMIENTO TERAPEUTICO

NOTIFICACIONES.-

2005.....	21
2006.....	15
2007.....	51
2008.....	33
2009.....	36
2010.....	39
2011.....	113
2012.....	85

TRATAMIENTO AMBULATORIO

NOTIFICACIONES.-

2005.....	90
2006.....	128
2007.....	91
2008.....	82
2009.....	89
2010.....	113
2011.....	161
2012.....	136

ASISTENCIA A CENTRO DE DIA

NOTIFICACIONES.-

2005.....	4
2006.....	1
2007.....	7
2008.....	7
2009.....	1

2010.....	6
2011.....	3
2012.....	2

PERMANENCIA DE FIN DE SEMANA

NOTIFICACIONES.-

2005.....	125
2006.....	211
2007.....	192
2008.....	99
2009.....	36
2010.....	40
2011.....	37
2012.....	40

LIBERTAD VIGILADA

NOTIFICACIONES.-

2005.....	810
2006.....	927
2007.....	894
2008.....	859
2009.....	771
2010.....	910
2011.....	877
2012.....	835

PROHIBICIÓN APROX. O COMUNICARSE CON VICTIMA

NOTIFICACIONES.-

2005.....	----
2006.....	6
2007.....	24
2008.....	10
2009.....	15
2010.....	26
2011.....	106
2012.....	27

CONVIVENCIA CON PERSONA, FAMILIA O GRUPO EDUCATIVO

NOTIFICACIONES.-

2005.....	23
2006.....	54
2007.....	96
2008.....	66
2009.....	53
2010.....	66
2011.....	79
2012.....	39

PRESTACIONES EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

NOTIFICACIONES.-

2005.....	172
2006.....	242
2007.....	287
2008.....	176
2009.....	183
2010.....	246
2011.....	260
2012.....	193

REALIZACION DE TAREAS SOCIOEDUCATIVAS

NOTIFICACIONES.-

2005.....	34
2006.....	39
2007.....	63
2008.....	88
2009.....	127
2010.....	169
2011.....	160
2012.....	184

AMONESTACIÓN

NOTIFICACIONES.-

2005.....	1
2006.....	0
2007.....	----
2008.....	15
2009.....	0

2010.....	12
2011.....	36
2012.....	5

PRIVACION DEL PERMISO DE CONDUCIR

NOTIFICACIONES.-

2005.....	--
2006.....	2
2007.....	3
2008.....	11
2009.....	35
2010.....	45
2011.....	26
2012.....	4

INHABILITACION ABSOLUTA

NOTIFICACIONES.-

2005.....	2
2006.....	0
2007.....	0
2008.....	0
2009.....	0
2010.....	0
2011.....	0
2012.....	0

INTERNAMIENTO TERAPEUTICO

EJECUTADAS.-

2005.....	23
2006.....	31
2007.....	56
2008.....	50
2009.....	91
2010.....	70
2011.....	163
2012.....	147

TRATAMIENTO AMBULATORIO

EJECUTADAS.-

2005.....	117
2006.....	189
2007.....	117
2008.....	145
2009.....	137
2010.....	165
2011.....	192
2012.....	236

ASISTENCIA A CENTRO DE DIA

EJECUTADAS.-

2005.....	6
2006.....	3
2007.....	4
2008.....	7
2009.....	2
2010.....	4
2011.....	3
2012.....	4

PERMANENCIA DE FIN DE SEMANA

EJECUTADAS.-

2005.....	52
2006.....	131
2007.....	162
2008.....	101
2009.....	57
2010.....	40
2011.....	42
2012.....	42

LIBERTAD VIGILADA

EJECUTADAS.-

2005.....	857
2006.....	1.204
2007.....	1.174
2008.....	1.158

2009.....	1.144
2010.....	1.164
2011.....	1.202
2012.....	893

PROHIBICIÓN APROX. O COMUNICARSE CON VICTIMA

EJECUTADAS.-

2005.....	----
2006.....	3
2007.....	173
2008.....	22
2009.....	35
2010.....	65
2011.....	4
2012.....	---

CONVIVENCIA CON PERSONA, FAMILIA O GRUPO EDUCATIVO

EJECUTADAS.-

2005.....	31
2006.....	68
2007.....	119
2008.....	79
2009.....	118
2010.....	97
2011.....	120
2012.....	73

PRESTACIONES EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

EJECUTADAS.-

2005.....	125
2006.....	276
2007.....	317
2008.....	182
2009.....	204
2010.....	221
2011.....	276
2012.....	217

REALIZACION DE TAREAS SOCIOEDUCATIVAS

EJECUTADAS.-

2005.....	37
2006.....	61
2007.....	80
2008.....	109
2009.....	149
2010.....	203
2011.....	229
2012.....	315

AMONESTACIÓN

EJECUTADAS.-

2005.....	5
2006.....	0
2007.....	---
2008.....	0
2009.....	0
2010.....	61
2011.....	0
2012.....	---

PRIVACION DEL PERMISO DE CONDUCIR

EJECUTADAS.-

2005.....	--
2006.....	2
2007.....	1
2008.....	0
2009.....	0
2010.....	135
2011.....	0
2012.....	---

INHABILITACION ABSOLUTA

EJECUTADAS.-

2005.....	1
2006.....	0
2007.....	0
2008.....	0
2009.....	0

2010.....	0
2011.....	0
2012.....	----

MEDIDAS CAUTELARES

INTERNAMIENTO EN CENTRO DE MENORES

NOTIFICACIONES.-

2005.....	216
2006.....	112
2007.....	110
2008.....	113
2009.....	75
2010.....	73
2011.....	74
2012.....	65

OTRAS MEDIDAS

NOTIFICACIONES.-

2005.....	91
2006.....	70
2007.....	64
2008.....	52
2009.....	39
2010.....	46
2011.....	61
2012.....	79

INTERNAMIENTO EN CENTRO DE MENORES

EJECUTADAS.-

2005.....	305
2006.....	120
2007.....	139
2008.....	111
2009.....	115
2010.....	103
2011.....	109
2012.....	72

OTRAS MEDIDAS

EJECUTADAS.-

2005.....	188
2006.....	79
2007.....	81
2008.....	52
2009.....	43
2010.....	55
2011.....	76
2012.....	64

MEDIACION EXTRAJUDICIAL

CONCILIACION

NOTIFICACIONES.-

2005.....	----
2006.....	----
2007.....	----
2008.....	0
2009.....	----
2010.....	----
2011.....	----
2012.....	----

REPARACION DEL DAÑO

NOTIFICACIONES.-

2005.....	----
2006.....	----
2007.....	----
2008.....	0
2009.....	----
2010.....	----
2011.....	----
2012.....	----

CONCILIACION

EJECUTADAS.-

2005.....	----
2006.....	----
2007.....	----

2008.....	0
2009.....	----
2010.....	----
2011.....	----
2012.....	----

REPARACION DEL DAÑO

EJECUTADAS.-

2005.....	----
2006.....	----
2007.....	----
2008.....	0
2009.....	----
2010.....	----
2011.....	----
2012.....	----

MEDIDAS PREVISTAS EN EL TITULO II, ART. 7 (LORPM)²⁷²

TOTALES INTERNAMIENTO, NOTIFICACIONES:

2005.....	332
2006.....	415
2007.....	270
2008.....	234
2009.....	99
2010.....	154
2011.....	184
2012.....	85

TOTALES INTERNAMIENTO, EJECUTADAS:

2005.....	573
2006.....	665
2007.....	505
2008.....	340
2009.....	356
2010.....	276

²⁷²

Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. Publicado en BOE núm. 11 de 13 de Enero de 2000. *TITULO II; Art. 7.- Definición de las medidas susceptibles de ser impuestas a los menores y reglas generales de determinación de las mismas.*

2011.....	275
2012.....	186

TOTALES MEDIO ABIERTO, NOTIFICACIONES:

2005.....	1.282
2006.....	1.625
2007.....	1.708
2008.....	1.446
2009.....	1.346
2010.....	1.672
2011.....	1.858
2012.....	1.590

TOTALES MEDIO ABIERTO, EJECUTADAS:

2005.....	1.254
2006.....	1.968
2007.....	2.203
2008.....	1.853
2009.....	1.937
2010.....	2.225
2011.....	2.231
2012.....	1.927

TOTALES MEDIDAS CAUTELARES, NOTIFICACIONES:

2005.....	307
2006.....	182
2007.....	174
2008.....	165
2009.....	114
2010.....	119
2011.....	135
2012.....	144

TOTALES MEDIDAS CAUTELARES, EJECUTADAS:

2005.....	493
-----------	-----

2006.....	199
2007.....	220
2008.....	163
2009.....	158
2010.....	158
2011.....	185
2012.....	136

TOTALES MEDIACION EXTRAJUDICIAL, NOTIFICACIONES:

2005.....	---
2006.....	---
2007.....	---
2008.....	---
2009.....	0
2010.....	---
2011.....	---
2012.....	---

TOTALES MEDIACION EXTRAJUDICIAL, EJECUTADAS:

2005.....	---
2006.....	---
2007.....	---
2008.....	---
2009.....	0
2010.....	---
2011.....	---
2012.....	---

TOTALES COMUNIDAD AUTONOMA DE CANARIAS

MEDIDAS JUDICIALES NOTIFICADAS, PERIODO 2005-2012

2005.....	1.921
2006.....	2.222
2007.....	2.152
2008.....	1.845
2009.....	1.559
2010.....	1.945

2011.....	2.177
2012.....	1.819

MEDIDAS JUDICIALES EJECUTADAS, PERIODO 2005-2012

2005.....	2.320
2006.....	2.832
2007.....	2.928
2008.....	2.356
2009.....	2.451
2010.....	2.659
2011.....	2.691
2012.....	2.249

DISTRIBUCIÓN POR EDADES, EN 2012, MEDIDAS NOTIFICADAS, EN LA CAC:

INTERNAMIENTO:	De 14-15 años.....	1
	De 16-17 años.....	27
	De 18-21 años.....	57

MEDIDAS PREVISTAS EN EL ART. 7 (LORPM)

De 14-15 años.....	24
De 16-17 años.....	523
De 18-21 años.....	1.128

MEDIDAS CAUTELARES

De 14-15 años.....	5
De 16-17 años.....	73
De 18-21 años.....	66

DISTRIBUCIÓN POR EDADES, EN 2012, MEDIDAS EJECUTADAS, EN LA CAC:

INTERNAMIENTO:	De 14-15 años.....	2
	De 16-17 años.....	35
	De 18-21 años.....	149

MEDIDAS PREVISTAS EN EL ART. 7 (LORPM)

De 14-15 años.....	20
--------------------	----

De 16-17 años.....	430
De 18-21 años.....	1.663

MEDIDAS CAUTELARES

De 14-15 años.....	9
De 16-17 años.....	66
De 18-21 años.....	61

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO, EN 2012, MEDIDAS NOTIFICADAS, EN LA CAC:

INTERNAMIENTO: Hombres.....	76
Mujeres.....	9

MEDIDAS PREVISTAS EN EL ART. 7 (LORPM)

Hombres.....	1.459
Mujeres.....	216

MEDIDAS CAUTELARES

Hombres.....	108
Mujeres.....	36

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO, EN 2012, MEDIDAS EJECUTADAS, EN LA CAC:

INTERNAMIENTO: Hombres.....	175
Mujeres.....	11

MEDIDAS PREVISTAS EN EL ART. 7 (LORPM)

Hombres.....	1.815
Mujeres.....	298

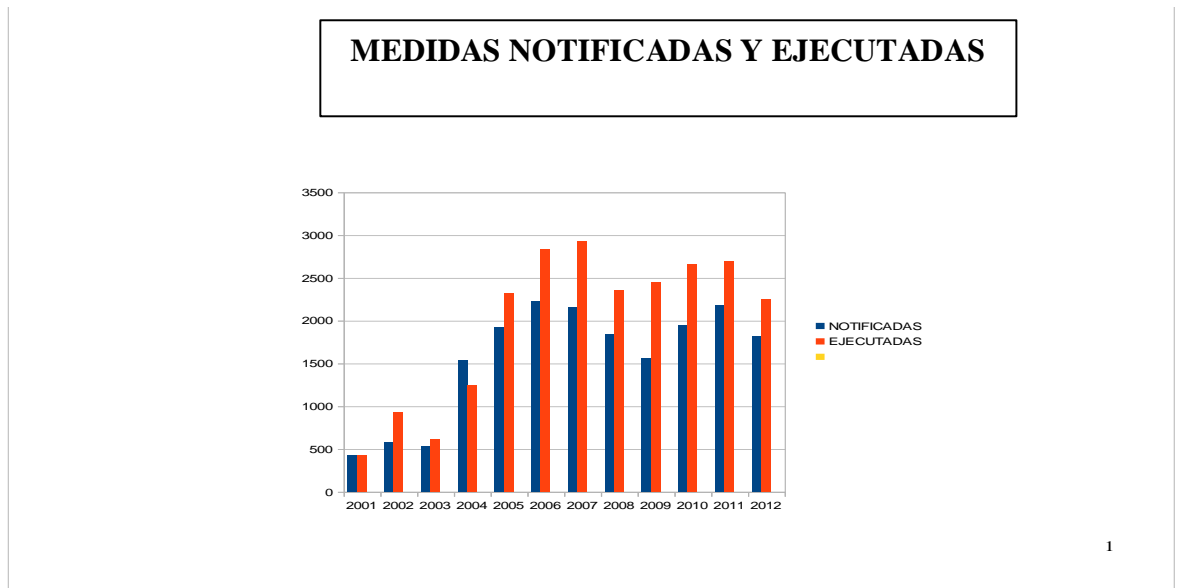
MEDIDAS CAUTELARES

Hombres.....	105
Mujeres.....	31

NOTA: Este doctorando ha participado directamente en el periodo 2008-2012, en el desarrollo de toma de datos y elaboración de las estadísticas (Distribución de las medidas impuestas, notificadas y ejecutadas) que aquí se han señalado. De igual manera, la realizada en la anualidad de 2013, y valorada en el ejercicio de 2014; aquí no insertada al no precisarse para el inicio de la tesis doctoral.

Los datos del periodo 2005-2007, han sido obtenidos de las memorias habidas, cuando hice mi incorporación al servicio de Justicia Juvenil.

Este doctorando ha podido recuperar datos del periodo 2001-2004, inicio de la puesta en marcha de la LORPM, que evidencia que la creación de las Fiscalías de Menores y Juzgados competentes, así como la puesta en marcha de la entidad pública como responsable de la ejecución de las medidas judiciales impuestas a los menores, fue en evolución sostenida (no contando con todos los recursos necesarios), notándose un despegue claro a partir del ejercicio 2005, razón por la cual aquí se detalla.



EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE MEDIDAS 2001-2012

B) ANÁLISIS DE LOS DATOS ANTERIORES.

1.- Tal y como dice el artículo 45 de la citada LORPM, “la ejecución de las medidas adoptadas por los Jueces de Menores en sus sentencias firmes es competencia de las comunidades autónomas y

de las Ciudades de Ceuta y Melilla, con arreglo a la disposición final vigésimo segunda de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor. Dichas entidades públicas llevarán a cabo de acuerdo con sus respectivas normas de organización, la creación, dirección, organización y gestión de los servicios, instituciones y programas adecuados para garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en esta Ley”.

2.- Los datos²⁷³ contienen los referidos a los años 2005-2012. La elaboración de los datos se hace con carácter retroactivo al finalizar el año y requiere la recopilación, sistematización y actualización de la información permitiendo la comparación con datos de boletines anteriores.

3.- El boletín de Medidas Impuestas a Menores Infractores y en particular los datos de esta Comunidad Autónoma de Canarias (CAC) insertados, es un documento de compendio anual que registran las distintas entidades públicas de las medidas que se derivan de la aplicación de la LORPM.

4.- Unas buenas herramientas para este análisis pueden ser los instrumentos estadísticos de manera indudable. Desde el año 2001 se realiza el boletín de la Estadística Básica de Medidas Impuestas (Notificadas y Ejecutadas) a los menores infractores. Este boletín es coordinado desde la Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia y recoge los datos directamente de las comunidades autónomas que se ven “obligadas” a su realización.

5.- Estas circunstancias estadísticas han sacudido los esquemas ya asentados y son el punto de partida para una correcta valoración de las repercusiones de la Ley. El análisis sobre la aparición y el mantenimiento de la conducta delictiva se ha modificado, ya que el paso del tiempo ha generado cambios de comportamientos generales y nuevas situaciones estructurales. Es por ello que deben registrarse datos de aquellos programas que han sido desarrollados desde una óptica de calidad en su diseño y en su aplicación y no sólo quedarse con datos cuantificables. Hay que dar otro paso para ese análisis de la modificación de la conducta delictiva en nuestros menores.

6.- El fenómeno delictivo juvenil no aparece como un comportamiento estanco sino que está sometido a las influencias del entorno

273 Dirigirse al apartado BLOQUE I, Estadística.

modificadoras de su génesis y realización. Las situaciones creadas por la elevación de la mayoría de edad penal a los 18 años por el Código Penal y la aparición de la LORPM (y su modificación por la Ley Orgánica 7/2000, de 22 de diciembre, y por la Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre) y de otros mandatos legales, así como los cambios en las condiciones sociológicas generados en los últimos años han modificado el panorama del análisis de los menores infractores.

7.- Si bien el carácter y el ámbito de aplicación de la LORPM es estatal, las peculiaridades en la aplicación de la misma y las características sociodemográficas de cada comunidad, justifican el interés o no, que tiene aportar información detallada que permita conocer las similitudes y diferencias que puedan darse en relación a las infracciones cometidas por menores en cada ámbito territorial.

8.- Es imprescindible que las distintas entidades públicas recopilen la información y la traten de manera uniforme facilitando así la comparación de los datos y la evolución de los mismos. Sin embargo, y tal y como ha ocurrido en boletines anteriores al de 2012, se han detectado limitaciones que dificultan la comparación y el tratamiento conjunto de la información facilitada. Entre los principales obstáculos cabe destacar:

- Debido a que es en los propios juzgados donde se ejecutan algunas medidas, no todas las entidades públicas que proporcionan la información poseen datos sobre prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima, amonestación, privación del permiso de conducir e inhabilitación absoluta, dado que no participan directamente en la ejecución de ellas.
- Para los delitos o faltas resueltos por mediación extrajudicial, no todas las comunidades pueden aportar todos los datos, así nos encontramos casos como el de Andalucía que solo proporciona datos totales o Cataluña que solo facilita datos de reparación del daño. Canarias, Cantabria, Extremadura, Galicia, Murcia, País Vasco y Comunidad Valenciana no han aportado ningún dato para este apartado, puesto que la experiencia primera, está recogida en el ejercicio de 2013. No hay uniformidad en el desarrollo de la ejecución de las medidas impuestas, ni en los programas a desarrollar.

- No ha existido un protocolo de recopilación y vaciado de datos, homogéneo. Se ha utilizado uno de elaboración propia.

9.- De lo contemplado en los datos contenidos a nivel nacional y autonómico de Canarias: el número de resoluciones notificadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, al margen de la fecha en la que se haya cometido la falta o delito por parte del menor, suman un total de 24.767 medidas (de las cuales a la CAC le corresponden 1.819) previstas en el artículo 7 de la LORPM; 2.627 notificaciones de medidas menos (en la CAC 358 notificaciones menos) que en el mismo periodo de 2011.

10.- El número total de notificaciones durante 2012 de medidas del artículo 7 (LORPM) representan 704,2 medidas por cada 100.000 menores (14-21 años) que residen en el territorio nacional, frente a los 769,5 del año 2011 (en la CAC supuso 367,5 por cada 100.000 habitantes frente a las 375,8 del año anterior). Aunque debemos de tener siempre en cuenta que de nuevo Andalucía solamente aporta datos para las notificaciones de internamientos.

11.- Si se excluyen las medidas con mayores lagunas de información, como son la de prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima, amonestación, privación del permiso de conducir e inhabilitación absoluta, el número de medidas notificadas se sitúa en 24.424, frente a las 26.610 medidas del año 2011; en la CAC las notificadas supusieron 1.675 frente a las 1.639 del año 2011.

12.- He observado la evolución de las tasas entre 2005-2012, teniendo en cuenta que al no existir datos para todos los años de la serie, quedan excluidas las medidas: prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima, amonestación, privación del permiso de conducir e inhabilitación absoluta. Al analizar la evolución, detecté que el año 2008 Andalucía no aportó ningún dato, y que en los años 2009 y 2010 aportó más datos que la de los internamientos con lo que la comparación con esos años debió de hacerse con precaución. Aún las estadísticas deben cumplir un compromiso de mejora continua de calidad. En la CAC, excepto en el año 2005 en todos los restantes se han aportado datos.

13.- Libertad vigilada sigue siendo la medida mas frecuente, seguida de prestaciones en beneficio de la comunidad y el total de internamientos. En la CAC, esa tendencia es similar.

14.- Aunque el descenso es la tónica general de todas las medidas, los internamientos a pesar de ser la tercera medida más frecuente, sufren en 2012 uno de los descensos más fuertes independientemente del tipo de internamiento que sea. En la CAC se paso de 184 en 2011 a 85 en 2012.

15.- Internamiento terapéutico, tratamiento ambulatorio y convivencia con otra persona, familia o grupo educativo son las únicas medidas que aumentan su tasa en el 2012 con respecto al 2011. En la CAC se mantiene la misma tendencia.

16.- En cuanto a la distribución por género, de nuevo en el año 2012 se vuelve a producir un descenso sobre el número de medidas aplicadas a hombres frente al de medidas aplicadas a mujeres, rompiendo así con la estabilidad de los últimos años. Aun así, cabe destacar que el descenso de este año se debe únicamente a la caída en el número de medidas aplicadas a los hombres, que fueron 20.934 frente a las 23.718 del 2011, ya que al fijarme en las mujeres, percibí que incluso han aumentado ligeramente 3.833 frente a 3.676. En la CAC esa tendencia es similar a la nacional.

17.- Destaca la medida de convivencia con otra persona, familia o grupo educativo por ser la única en la que durante el año 2012 se produjo un aumento en la ratio hombre/mujer. El resto de medidas desciende, haciéndolo de forma más significativo entre los internamientos. En la CAC esa tendencia es similar pero con una proyección alcista.

18.- En cuanto a la distribución por edad, de 14 a 15 años, el número de medidas notificadas es de 464 y 616, el de medidas ejecutadas por cada 100.000 menores continuando así la línea ascendente del año anterior. De nuevo es libertad vigilada la medida notificada y ejecutada mas frecuente en este grupo, seguida –en ambos casos – de prestaciones en beneficio de la comunidad. En términos relativos, entre las notificaciones de asistencia a centro de día, prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima y convivencia con otra persona, familia o grupo educativo encontramos más jóvenes de estas edades, mientras que en medidas ejecutadas encontramos más en convivencia con otra persona, familia o grupo educativo y prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima.

19.- De 16 a 17 años. Este es el grupo con mayor número de medidas notificadas y ejecutadas, 1.469 medidas notificadas y 2.040

ejecutadas por cada 100.000 menores. Al igual que en el grupo anterior libertad vigilada se muestra como la medida más frecuente. En términos relativos, privación del permiso de conducir, convivencia con otra persona, familia o grupo educativo y permanencia de fin de semana son las medidas notificadas con un valor más alto, mientras que de las medidas ejecutadas son privación del permiso de conducir, amonestación e internamiento terapéutico.

20.- De 18 a 21 años. En el 2012 se han notificado 456 medidas a menores de entre 18 y 21 años por cada cien mil jóvenes de estas edades y 908 medidas ejecutadas, cifras ligeramente inferiores a las del ejercicio 2011. Libertad vigilada también es para este grupo la medida más repetida tanto en notificadas como en ejecutadas. En términos relativos hay que destacar el tratamiento ambulatorio en las medidas notificadas y llama la atención las pocas medidas que se han notificado de asistencia a centros de día y convivencia con otra persona, familia o grupo educativo, amonestación y privación del permiso de conducir para las medidas ejecutadas.

21.- No se encuentra apunte alguno a las rehabilitaciones (resocialización y educación) cuantificadas y a la validez de los programas desarrollados en esos periodos.

2.- BLOQUE II: SEGURIDAD Y PROTECCIÓN. EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES EN MEDIO CERRADO O SEMIABIERTO PARA MENORES INFRACTORES.

La seguridad representa uno de los pilares básicos de la convivencia y, por tanto, su garantía constituye una actividad esencial a la existencia misma del Estado moderno que, en tal condición, se ejerce en régimen de monopolio por el poder público. Sin embargo progresivamente se ha ido extendiendo por todas las sociedades de nuestro entorno la realización de actividades de seguridad por otras instancias sociales o agencias privadas, llegando a adquirir en las últimas décadas un auge hasta ahora desconocido. De aquí que se hayan aprobado leyes de nueva planta, o recientemente en España modificada la anterior legislación, para integrar funcionalmente la seguridad privada en el monopolio de la seguridad que corresponde al Estado: Nueva Ley de Seguridad Privada²⁷⁴.

274 Se incluyen aportes de la Ley 23/1992, de 30 de Julio, de Seguridad Privada; como la Nueva Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada. En el comienzo de la Tesis estaba vigente la primera referida y durante el desarrollo de la investigación se incorporó la aplicación de la segunda. Pero ambas en la materia de estudio realizada, son coincidentes.

En nuestra Comunidad Autónoma de Canarias, se ha inscrito esta nueva Ley y la anterior de seguridad Privada, como servicio complementario y subordinado, a la labor educativa, en los Centros para intervención con menores di-sociales (CIMDI). Lo que se ha buscado desde esta investigación, es articular las facultades que puedan tener los profesionales educativos, para crear o utilizar los servicios de la seguridad privada, a través de las facultades de esos profesionales de la seguridad privada, con la razón profunda sobre la que se asienta cualquier otro servicio público de seguridad, pero de manera regulada específicamente, y especialmente para los perfiles de menores di-sociales potenciales futuros.

Además, se debe realizar la seguridad y vigilancia en los CIMDI, bajo parámetros de calidad acreditados por Normativa Nacional y Europea. Para ello planteo un marco referencial de calidad que pueda ser desarrollado.

Previo a ello, expongo los,

A) ESTUDIOS REALIZADOS Y RESULTADOS.

Estudio²⁷⁵ realizado en centros de internamiento de menores, en la comunidad autónoma de canarias, en 2006, sobre competencias en materia de seguridad y vigilancia. Dicho estudio, fue nuevamente contrastado en el año 2012 por este doctorando, apreciándose similitudes y diferencias. ***Dichas similitudes y diferencias, quedan referidas en formato de letra en cursiva y en negrita.***

Se ha seguido el mismo modus operandi, que el trazado por el equipo realizador inicial; así como en cuanto a los resultados, se acomodó a la misma literalidad.

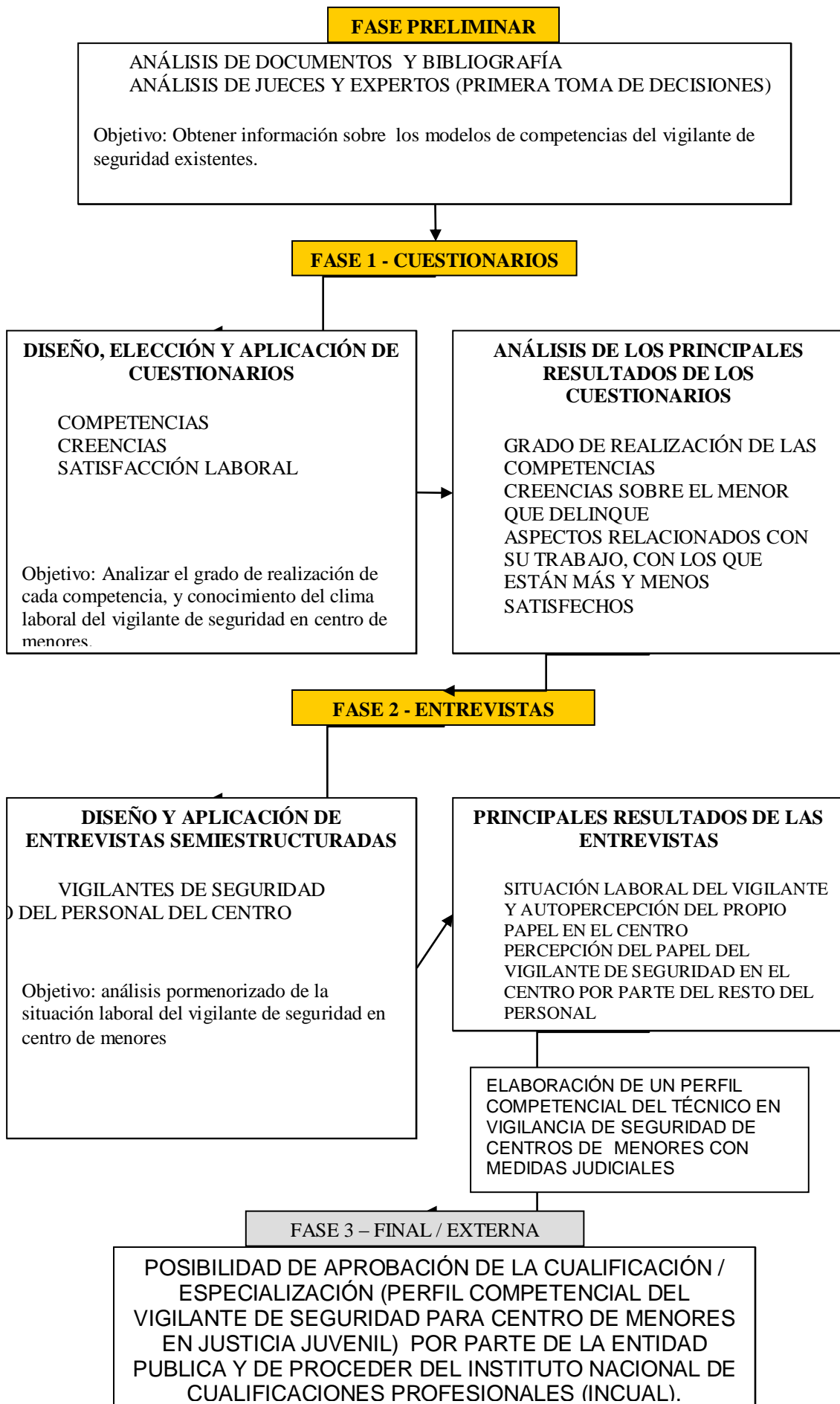
Solamente hubieron dos ítems a los que los vigilantes no quisieron responder, a saber: Relación con los educadores y Cambios en la relación con los educadores.

275 Este estudio se realizó, en una primera fase, sobre una muestra de 54 vigilantes de seguridad pertenecientes a los centros de Valle Tabares y Hierbabuena en Tenerife, La Montañeta y Punta de Gáldar en Gran Canaria, y en una segunda fase, sobre 73 vigilantes de seguridad, y sobre 20 personas que forman parte del personal del centro (educadores, directores, cuidadores, etc.), de los centros de Valle Tabares en Tenerife, y La Montañeta y Punta de Gáldar en Gran Canaria. (Enero a marzo de 2006. Elaboración del estudio: "Competencias Profesionales de los Vigilantes de Seguridad en Centros de Medidas Judiciales para Menores". Clientes: Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias y Fundación Canaria Empresa Universidad de La Laguna). Este doctorando en el periodo 2010 a 2012, protocolizó con autorización validar aquél estudio y sus resultados. Ello en otro estudio cuyos resultados aquí se exponen en letra inferior en negrita y cursiva.

Objetivos del estudio, por fases, a través de una fiabilidad inter-jueces²⁷⁶, en busca de la calidad:

- Estudio del entorno profesional del vigilante de seguridad en centro de menores.
- Delimitar las competencias básicas a desarrollar por el técnico de vigilancia de seguridad en centro de menores.
- Desarrollo de una propuesta del perfil competencial del vigilante de seguridad en centro de menores.

²⁷⁶ Fiabilidad inter-jueces en evaluaciones portafolio de competencias profesionales en materia de Seguridad y Protección. Un portafolio se puede definir como una colección de materiales elegidos y preparados por un profesional o estudiante, con el propósito de proveer evidencia de habilidades, conocimientos, actitudes y logros que reflejen su desempeño y actividad cotidiana. El uso de portafolios con fines de certificación o revalidación, o como herramientas para el desarrollo profesional, está cada vez más extendido entre las distintas profesiones sobre todo sanitarias. Además, comparte muchos elementos con los modelos de acreditación institucional como la voluntariedad, la organización por estándares o la autoevaluación entre otros. Con independencia de su fin último, y como en cualquier otro instrumento de medición, se hace necesario analizar su fiabilidad y validez.



Diseño de la investigación. Investigación Cualitativa²⁷⁷.

La metodología utilizada para esta investigación en concreto fue metodología selectiva.²⁷⁸ La característica fundamental de la investigación realizada con el método selectivo es el estudio de los fenómenos, sin intervención manipulativa del investigador, a partir de la selección de sujetos (u otras unidades de observación) en función de que posean entre sus características un determinado valor o modalidad de las variables de estudio (sexo, edad, nivel cultural, actitudes, ...), para poder estudiar la relación existente entre ellas o con la manifestación específica en otras (por ejemplo, rendimiento en pruebas, conductas prosociales, estrategias de resolución de problemas, ...).

En lo que se refiere a la utilización de estos diseños como forma de aproximación al estudio de relaciones causales, es necesario tener en cuenta que por lo general, la naturaleza de las variables y las condiciones de realización de estos estudios no permiten controlar posibles variables extrañas que pueden intervenir contaminando las medidas. No se pueden descartar con seguridad hipótesis alternativas de explicación de los resultados, por lo que no ofrece garantías para la comprobación de las hipótesis causales. Ahora bien, el manejo en la investigación de la variable tiempo y la aplicación de análisis complejos como los modelos de ecuaciones estructurales permite en investigaciones selectivas una aproximación al estudio de las relaciones entre variables desde modelos teóricos causales, que tiene en cuenta la multiplicidad de interacciones posibles entre las variables relevantes de un problema. (Gracia, Gallego et al.)²⁷⁹

La Metodología Selectiva presenta una serie de características que le otorgan ventaja sobre otras metodologías, siguiendo a (Anguera)²⁸⁰ las podemos estimar en cinco características principales:

277 SALGADO LEVANO, Ana Cecilia. *Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Universidad de San Martín de Porres. LIBERABIT; Lima, Perú, 2007, pp. 71-78.

278 MAYNTZ, Renate, HOLM, Kurt, y HUBER, Peter. *Introducción a los métodos de Sociología Empírica*. Ed. Alianza, Madrid, 1985.

279 FONTES DE GRACIA, Sofía, GARCIA GALLEGGO, Carmen, et al. *Diseños de Investigación en psicología*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, 2001.

280 ANGUERA, María Teresa. *Metodología observacional*. En J. Arnau, M.T. Anguera y J. Gomez Benito: *Metodología de la investigación en las Ciencias del Comportamiento*. Universidad de Murcia, 1990, pp. 125-236.

- La primera característica está referida a la elicitación²⁸¹ de la respuesta, que implica la formulación de preguntas directamente a los sujetos seleccionados.
- La segunda característica sería el uso de instrumentos semi-estandarizados o estandarizados. Los instrumentos que se utilizan básicamente en metodología selectiva son: entrevista, cuestionario y pruebas estandarizadas (tests).
- El investigador selecciona las variables que le interesan. Estas variables (antecedente o predictora), de forma general, suelen tener la finalidad de conocer la relación que ejercen sobre otra variable (consecuente o criterio).
- Se intenta descubrir la posible relación de covariación existente entre las variables.
- La metodología selectiva es preferentemente nomotética, con la excepción de la entrevista. "La metodología selectiva se aplica extensivamente a un colectivo de individuos, en una amplia cobertura, pero desde un punto de vista intensivo se mantiene en una posición moderada en cuanto a la 'profundidad' de las respuestas" (Anguera)²⁸²

FASE PRELIMINAR

Análisis de documentos y revisión bibliográfica de temas relacionados con menores con medidas judiciales: Acudimos a diferentes documentos relacionados con la seguridad en centro de menores, tales como el catálogo nacional de las cualificaciones, publicaciones del B.O.E (Boletín Oficial del Estado) y el B.O.C (Boletín Oficial de Canarias), LORPM, artículos periodísticos nacionales y regionales, manual del vigilante de seguridad entre otros.

El objetivo principal de esta fase era conocer los modelos de seguridad en centro de menores de otras comunidades autónomas, el modelo de competencias existente y formación propuesta para los vigilantes de seguridad.

FASE 1 – CUESTIONARIOS

A1) DISEÑO Y ELECCIÓN DE CUESTIONARIOS: a partir de la revisión bibliográfica y el análisis interjueces llevado a cabo.

281 El significado está asociado al vocabulario psicológico como concepto de traspaso de información en forma fluida de un ser humano a otro.

282 ANGUERA, María Teresa y BLANCO, Angel. *Registro y codificación del comportamiento deportivo*. En A. Hernández-Mendo: *Psicología del Deporte* (Vol. II): Metodología, Buenos Aires, 2003, pp. 6-34. Extraído de <http://www.observesport.com/desktop/images/docu/j55okbjx.pdf>

A2) APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS: selección de la muestra contando con la participación voluntaria de los vigilantes: se convocó a los vigilantes de seguridad de los centros de menores con medidas judiciales de Canarias en dos sesiones. Los vigilantes fueron convocados por los jefes de equipo de sus respectivos centros y se informó que la participación era voluntaria.

1. Objetivos

El objetivo fue conocer el grado de realización de cada una de las competencias mediante el cuestionario de competencias elaborado basando en un modelo. Además se diseñan dos cuestionarios adicionales, uno que mide la satisfacción con el trabajo y la situación laboral y otro que mide las creencias del vigilante hacia el menor que delinque, con el fin de ayudar a definir el entorno profesional. Por último selecciono el cuestionario de satisfacción laboral de (Meliá y Peiró)²⁸³, con el objetivo de recopilar más datos sobre la situación laboral y la satisfacción con su trabajo.

2. Materiales - Instrumentos

Para la primera fase, se han utilizado varios cuestionarios:

Cuestionario de Competencias profesionales en los centros de ejecución de medidas judiciales para menores

Cuestionario elaborado para medir las competencias que realizan los vigilantes de seguridad en su trabajo. Se trata de un cuestionario de aplicación colectiva y auto-administrado. El cuestionario mide un total de 78 competencias. Las competencias profesionales a su vez se dividen en preventivas, de intervención, de registro documental, tecnológicas y personales (cognitivas e interpersonales). Las competencias preventivas, de intervención, de registro documental y competencias tecnológicas se valoran en una escala de 1 (nunca) a 4 (siempre), según la frecuencia con la que el vigilante realiza dicha competencia. Las competencias personales (cognitivas e interpersonales) se valoran en una escala de 1 (nada importante) a 5 (fundamental) según el grado de importancia que tienen para su trabajo, dichas habilidades. Por último se valoran algunas

283 MELIÁ, José L. y PEIRÓ, José M. *Cuestionario de satisfacción laboral S20/23*. Psicología de Seguridad Laboral, Universidad de Valencia, 1998, pp.2-5.

competencias (comunicación e instrumentales) según el grado de calidad que posee en su puesto de trabajo en una escala de 1 (nula) y 5 (inmejorable).

Para la elaboración de este cuestionario nos hemos basado en el modelo de competencias para el vigilante de seguridad en centros menores, creado por el Departamento de Seguridad de la Fundación Canaria de Juventud IDEO a partir del análisis de documentos y revisión bibliográfica, junto a la inspección de justicia juvenil de la entidad pública. Presentamos un esquema de dichas competencias básicas.

1. COMPETENCIAS PREVENTIVAS:

1.1 Control de accesos al recinto:

1.1.1 Entrada de vehículos no autorizados

1.1.2 Entrada de vehículos autorizados

1.1.3 Acompañamiento de vehículos

1.1.4 Entrada de visitantes

1.1.4.1 Personal adscrito al centro

1.1.4.2 Autoridades judiciales, cargos públicos y personales del departamento de justicia

1.1.4.3 Colaboradores, servicio técnico, visitas y abogados

1.1.4.4 Internos

1.2 Control de zonas interiores del recinto:

1.2.1 Control de seguridad en zonas de acceso

1.2.2 Registro de pertenencias del menor

1.2.3 Registro de enseres portados por visitantes

1.2.4 Apertura y cierre de las puertas

1.2.5 Cumplimiento de órdenes directivas

1.3 Comprobación de instalaciones y sistemas de seguridad:

1.3.1 Realización de rondas periódicas para verificar el buen estado de los sistemas de seguridad

1.3.2 Realización de rondas periódicas para verificar el buen estado de los bienes e instalaciones

1.3.3 Comunicación de incidencias

2. COMPETENCIAS DE INTERVENCIÓN:

2.1 Control de actividades delictivas:

2.1.1 Protección de personas en situación de riesgo

- 2.1.2 Registro de acciones delictivas
- 2.1.3 Registros con finalidad de detectar objetos o sustancias prohibidas:
 - 2.1.3.1 Registro superficial del menor
 - 2.1.3.2 Registro con desnudo integral: (Requisitos)
 - 2.1.3.3 Registro con desnudo integral: (Procedimiento)
 - 2.1.4 Utilización de métodos de contención
 - 2.1.4.1 Casos autorizados para su utilización
 - 2.1.4.2 Tipos
 - A. Contención física personal
 - B. Defensas de goma
 - C. Sujeción mecánica
 - D. Aislamiento provisional
- 2.1.5 Coordinar actuaciones con otros profesionales

3. COMPETENCIAS DE REGISTRO DOCUMENTAL:

- 3.1 Cumplimentación de formularios y registros documentales:
 - 3.1.1 Cumplimentar partes de incidencias respecto a los internos
 - 3.1.2 Cumplimentar partes de incidencias respecto a los bienes e instalaciones
 - 3.1.3 Cumplimentar partes de incidencias respecto a los sistemas de seguridad
 - 3.1.4 Elaborar informes de acceso y salida del centro

4. COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS:

- 4.1 Manejo de equipo y sistemas de seguridad
 - 4.1.1 Manejar equipos de rayos x
 - 4.1.2 Manejar arcos detectores de metales
 - 4.1.3 Manejar sistemas de videograbación
 - 4.1.4 Uso de walkie talkies
 - 4.1.5 Uso de programas informáticos

5. COMPETENCIAS PERSONALES:

- 5.1 Competencias cognitivas:
 - 5.1.1 Mantener la atención y concentración
 - 5.1.2 Detectar detalles relevantes
 - 5.1.3 Flexibilidad atencional
 - 5.1.4 Capacidad para tomar decisiones rápida y eficazmente
- 5.2 Competencias emocionales:

- 5.2.1 Control de impulsos
- 5.2.2 Tolerancia a la frustración
- 5.2.3 Tolerancia al estrés
- 5.2.4 Empatía

5.3 Estrategias de control:

- 5.3.1 Optimización del tiempo
- 5.3.2 Polivalencia

5.4 Conocimientos técnicos e instrumentales:

- 5.4.1 Ajuste a la normativa
- 5.4.2 Conocimientos acerca del perfil del menor
- 5.4.3 Conocimientos acerca de estupefacientes y sus efectos secundarios
- 5.4.4 Conocimientos acerca de grupos de exclusión social
- 5.4.5 Conocimientos acerca de primeros auxilios
- 5.4.6 Conocimientos acerca de incendios
- 5.4.7 Conocimientos acerca de planes de evacuación y emergencia
- 5.4.8 Conocimientos acerca de técnicas de defensa personal
- 5.4.9 Conocimientos acerca de la organización de los centros de menores

5.5 Competencias comunicativas:

- 5.5.1 Comunicación vertical
- 5.5.2 Comunicación horizontal
- 5.5.3 Comunicación con los internos
- 5.5.4 Comunicación con los visitantes
 - 5.5.4.1 Comunicación con los familiares de los internos
 - 5.5.4.2 Comunicación con proveedores
 - 5.5.4.3 Comunicación con personal judicial, (jueces, abogados, fiscales del menor etc.)

Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)²⁸⁴

Medida sencilla y de bajo coste de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems, soportando además la descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas. Esta medida es importante para conocer el nivel de satisfacción y las principales

²⁸⁴

Ibidem, pp. 2-5.

quejas que afrontan los vigilantes que pueden influir en el desempeño de su trabajo. El S10/82 surge a partir de dos cuestionarios. Por un lado, el (S4/82) consta de 82 ítems y permite evaluar seis factores: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización; (2) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; (3) Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, (4) Satisfacción intrínseca del trabajo; (5) Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas, y; (6) Satisfacción con las relaciones interpersonales. Por otro lado, el S20/23 que consta de 23 ítems, mantiene una estructura de cinco factores: (1) Satisfacción con la supervisión; (2) Satisfacción con el ambiente físico; (3) Satisfacción con las prestaciones recibidas; (4) Satisfacción intrínseca del trabajo, y; (5) Satisfacción con la participación (ver anexo).

Fiabilidad y validez: El S10/12 es capaz de explicar el 75'69% de la varianza del S4/82 que es 6'83 veces mayor que él, y el 88'36% de la varianza del S20/23 que tiene 1'91 veces más ítems que él.

Dicho cuestionario presenta una consistencia interna apreciable (Alpha 0'88) y unos niveles de validez que mejoran la escala original.

Cuestionario sobre las creencias de los vigilantes de seguridad hacia los menores que delinquen y las razones de su internamiento en el Centro

Cuestionario ya elaborado, con el apoyo de otros profesionales del mundo de la seguridad y protección, para recoger las creencias de los vigilantes hacia los menores internos, que son importantes por dos motivos. Se trata de un cuestionario de aplicación colectiva y auto-administrado.

El objetivo de este cuestionario es conocer las creencias que el vigilante de seguridad tiene acerca de los menores y las razones de su internamiento en el Centro.

El cuestionario se divide: 17 afirmaciones que recogen diferentes causas o influencias hacia el menor que delinque, que la persona debe valorar en una escala de 1 a 5 dependiendo del grado de acuerdo con ellas. Mide también la probabilidad percibida del vigilante hacia que el menor vuelva a delinquir y que el menor pueda reinsertarse en la sociedad. Por último también mide la percepción de los vigilantes hacia los responsables de que menor cometa un delito entre la familia, servicios sociales, propio menor, servicios policiales o el ambiente en que vive, que debe valorar de 1 a 5 según la importancia dada a cada uno de los factores.

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS

Se realizaron análisis estadísticos con la finalidad de obtener los datos descriptivos y la distribución de frecuencia de las variables de los cuestionarios y detectar diferencias significativas en variables importantes

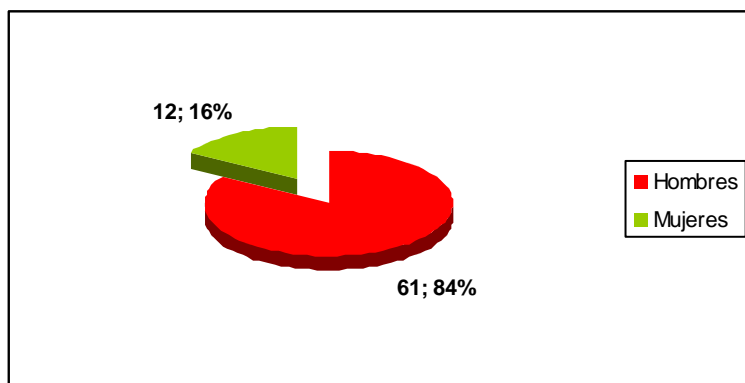
1. PARTICIPANTES

Los participantes en la investigación fueron vigilantes de seguridad de centros de menores con medidas judiciales de Canarias en régimen abierto, semiabierto y cerrado. En una primera fase, cumplimentaron los cuestionarios, entre 70 y 75 vigilantes de seguridad de 4 centros de menores con medidas judiciales de Canarias que denominaremos Centro 1 (Valle Tabares); Centro 2 (La Montañeta), Centro 3 (Hierbabuena) y Centro 4 (Punta de Gáldar).

Centro 1	Valle Tabares
Centro 2	La Montañeta
Centro 3	Hierbabuena
Centro 4	Punta de Gáldar

Para la selección de la muestra se utilizó una metodología selectiva, ya que los participantes no han sido seleccionados al azar, sino que se ha contado con la participación voluntaria de los agentes en las diferentes fases. Los participantes fueron tratados según los principios éticos internacionales para la investigación científica.

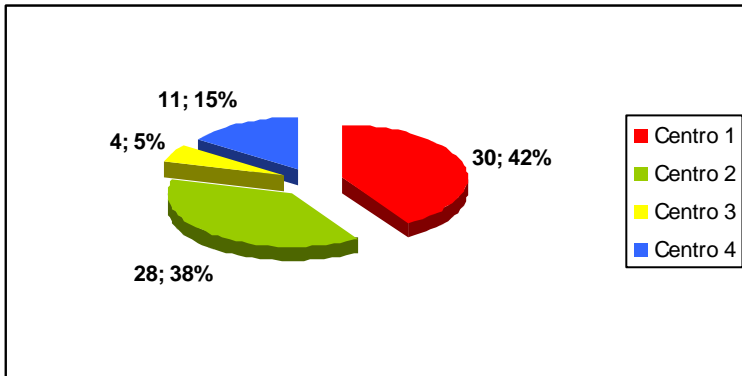
Sexo



El (61, 84%) de los vigilantes encuestados son hombres y el (12, 16) % son mujeres.

Sexo
El (72,66%) de los vigilantes encuestados son hombres y el (27,34%) son mujeres.

Centro de procedencia

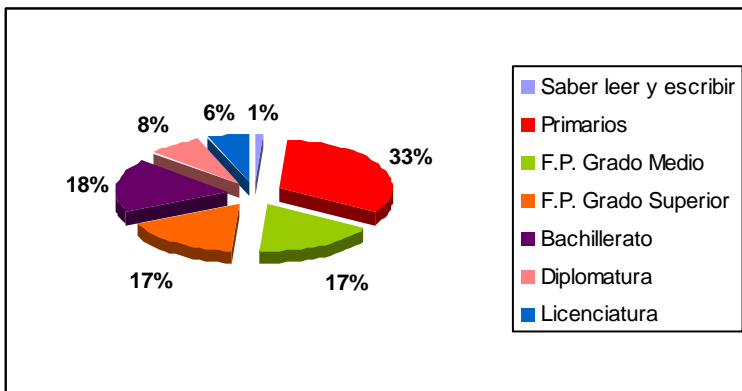


De las personas encuestadas en total, el (30, 42%) de los vigilantes encuestados proceden del centro 1, el (28, 38%) al centro 2, el (4, 5%) al centro 3 y el (11, 15%) al centro 4.

Centro de procedencia

De las personas encuestadas en total, el (40,32%) de los vigilantes encuestados proceden del centro 1, el (28,14%) al centro 2, el (3,89%) al centro 3 y el (27,65%) al centro 4.

Nivel educativo

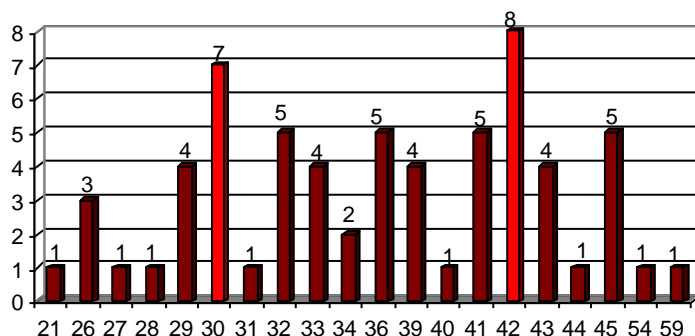


Se observa que el mayor porcentaje (33%) de vigilantes de seguridad tiene estudios primarios. Un (18%) posee estudios de Bachillerato, un (17%) tiene formación profesional de grado medio y otro (17%) formación profesional grado superior. Por último el (14%) tiene estudios superiores.

Nivel educativo.

Se observa que el mayor porcentaje (36%) de vigilantes de seguridad tiene estudios primarios. Un (21%) posee estudios de Bachillerato, un (22%) tiene formación profesional de grado medio y otro (14,8%) formación profesional grado superior. Por último el (6,2%) tiene estudios superiores. Todos saben leer y escribir.

Edad de los participantes



El rango de edad de la muestra es de 21 a 59 años. Los 30 y los 42 años de edad son las edades más comunes entre estos

vigilantes con 7 y 8 personas, respectivamente.

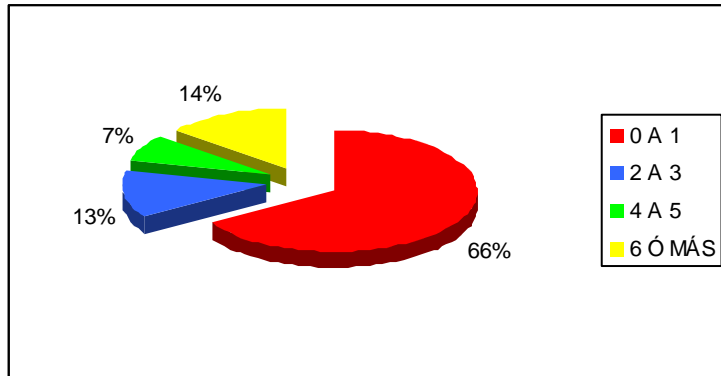
La media de edad se encuentra entre los 36,6 años.

Edad de los participantes

El rango de edad de la muestra es de 20 a 53 años. Los 25 y los 40 años de edad son las edades más comunes entre estos vigilantes con 15 y 11 personas, respectivamente.

La media de edad se encuentra entre los 32,5 años.

Años de experiencia en centro de menores

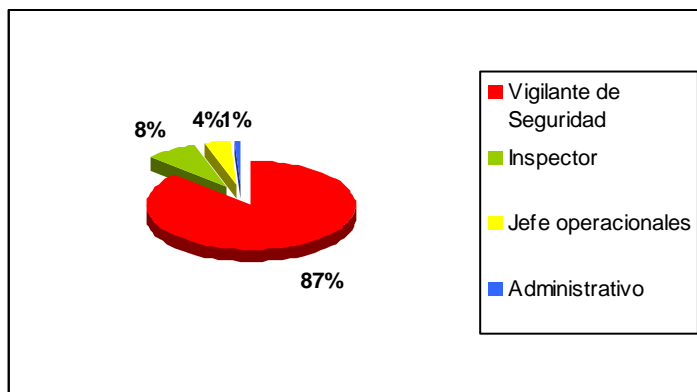


El (66%) de los vigilantes tiene menos de 2 años de experiencia en centro de menores, un (13%) tiene más de 2 y menos de 4 años, un (7%) tiene más de 4 y menos de 6 años y un (14%) lleva más de 6 años de experiencia en el centro.

Años de experiencia en centro de menores

El (58,3%) de los vigilantes tiene menos de 2 años de experiencia en centro de menores, un (15%) tiene más de 2 y menos de 4 años, un (9%) tiene más de 4 y menos de 6 años y un (17,7%) lleva más de 6 años de experiencia en el centro.

Puesto de trabajo



El (87%) de las personas encuestadas son vigilantes de seguridad, el (8%) son inspectores de seguridad, un (4%) jefe de operaciones o coordinadores y un (1%) es administrativo.

Puesto de trabajo

El (93%) de las personas encuestadas son vigilantes de seguridad, el (5%) son inspectores de seguridad-directores de seguridad, un (2%) jefe de operaciones o coordinadores.

MEDIAS		
EDAD	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL	AÑOS DE EXPERIENCIA EN CENTROS DE MENORES
36,6	7,2	1,6

MEDIAS		
EDAD	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL	AÑOS DE EXPERIENCIA EN CENTROS DE MENORES
32,5	5,2	1,9

2.- RESULTADOS

A) COMPETENCIAS

En relación a las competencias ejecutadas por los vigilantes de seguridad en centros de menores, hemos obtenido los siguientes datos. Estos resultados nos proporcionan información sobre las competencias que más realizan los vigilantes de seguridad en los centros de menores.

A.1. COMPETENCIAS PREVENTIVAS:

A.1.1 Control de accesos al recinto:

- Comprueba la identidad de los visitantes, registrando entradas y salidas de los mismos. *MEDIA: 3.27*
- Comprueba y custodia, en su caso, los objetos portados por los visitantes *MEDIA: 2.97*
- Comprueba el acceso de vehículos y mercancías, registrando entradas y salidas de las mismas *MEDIA: 2.73*
- Realiza registros a los visitantes *MEDIA: 2.68*

A.1.1 Control de accesos al recinto:

- *Comprueba la identidad de los visitantes, registrando entradas y salidas de los mismos. MEDIA: 2.29*
- *Comprueba y custodia, en su caso, los objetos portados por los visitantes MEDIA: 3.33*
- *Comprueba el acceso de vehículos y mercancías, registrando entradas y salidas de las mismas MEDIA: 2.94*
- *Realiza registros a los visitantes MEDIA: 3.41*

A.1.2 Control de zonas interiores del recinto:

- Da cumplimiento a las indicaciones recibidas del equipo directivo *MEDIA: 3.79*
- Impide la manipulación no autorizada de las llaves, porteros, etc. a su cargo *MEDIA: 3.61*

- Impide la entrada o estancia de los menores en zonas no permitidas *MEDIA*: 3.31
- Realiza controles de seguridad en las zonas de acceso a los módulos *MEDIA*: 3.15
- Realiza el registro de los menores y sus enseres en el momento del ingreso o tras una salida al exterior *MEDIA*: 2.95
- Realiza registros de los visitantes *MEDIA*:
- Realiza controles de seguridad en el acceso a zonas de acceso restringido *MEDIA*: 2.85
- Realiza labores de apertura y cierre de puertas *MEDIA*: 2.79
- Realiza controles de seguridad en el patio *MEDIA*: 2.72

A.1.2 Control de zonas interiores del recinto:

- Da cumplimiento a las indicaciones recibidas del equipo directivo *MEDIA*: 3.68
- Impide la manipulación no autorizada de las llaves, porteros, etc. a su cargo *MEDIA*: 3.72
- Impide la entrada o estancia de los menores en zonas no permitidas *MEDIA*: 3.80
- Realiza controles de seguridad en las zonas de acceso a los módulos *MEDIA*: 3.21
- Realiza el registro de los menores y sus enseres en el momento del ingreso o tras una salida al exterior *MEDIA*: 3.12
- Realiza registros de los visitantes *MEDIA*: 3.45
- Realiza controles de seguridad en el acceso a zonas de acceso restringido *MEDIA*: 2.93
- Realiza labores de apertura y cierre de puertas *MEDIA*: 2.97
- Realiza controles de seguridad en el patio *MEDIA*: 2.89

A.1.3 Comprobación de instalaciones y sistemas de seguridad:

- Da parte de las incidencias a los miembros del equipo directivo
- *MEDIA*: 4.42
- Realiza inspecciones puntuales para verificar el correcto estado de las instalaciones y bienes del centro *MEDIA*: 3.88
- Da cumplimiento a las instrucciones dadas por los miembros del Equipo Directivo, el Coordinador General del Complejo u otras personas con competencias en el ámbito de la seguridad *MEDIA*: 3.81
- Toma las medidas pertinentes para garantizar la seguridad de aquellas personas que pueden estar sometidas a una situación de riesgo o peligro *MEDIA*: 3.75
- Informa a los responsables del centro de la comisión de delitos, faltas u otro tipo de incidencias que lo requieran, identificando convenientemente a las personas implicadas *MEDIA*: 3.71
- Realiza controles de seguridad y registros ante la posible comisión de actos delictivos o que incumplen la normativa del centro *MEDIA*: 3.46
- Coordina sus actuaciones de intervención con otros profesionales del centro *MEDIA*: 3.44

- Realiza rondas periódicas para verificar el correcto estado de las instalaciones y bienes del centro *MEDIA: 3.38*
- Realiza inspecciones puntuales para verificar el correcto estado de los sistemas de seguridad *MEDIA: 3.38*
- Realiza rondas periódicas para verificar el correcto estado de los sistemas de seguridad *MEDIA: 3.32*
- Retiene y pone a disposición de las personas competentes a los menores cuando fuera necesario *MEDIA: 3.21*
- Realiza registros con el fin de detectar la presencia de objetos o sustancias prohibidas en la normativa *MEDIA: 3.15*
- Utiliza métodos de contención física para evitar o poner fin a actos de violencia, fuga o daños a las instalaciones *MEDIA: 2.67*
- En su caso, realiza la expulsión de personas siguiendo las indicaciones de los responsables del centro *MEDIA: 2.56*

A.1.3 Comprobación de instalaciones y sistemas de seguridad:

- *Da parte de las incidencias a los miembros del equipo directivo*
- *MEDIA: 4.76*
- *Realiza inspecciones puntuales para verificar el correcto estado de las instalaciones y bienes del centro*
MEDIA: 4.21
- *Da cumplimiento a las instrucciones dadas por los miembros del Equipo Directivo, el Coordinador General del Complejo u otras personas con competencias en el ámbito de la seguridad* *MEDIA: 3.90*
- *Toma las medidas pertinentes para garantizar la seguridad de aquellas personas que pueden estar sometidas a una situación de riesgo o peligro* *MEDIA: 3.80*
- *Informa a los responsables del centro de la comisión de delitos, faltas u otro tipo de incidencias que lo requieran, identificando convenientemente a las personas implicadas* *MEDIA: 3.62*
- *Realiza controles de seguridad y registros ante la posible comisión de actos delictivos o que incumplan la normativa del centro* *MEDIA: 3.54*
- *Coordina sus actuaciones de intervención con otros profesionales del centro* *MEDIA: 3.34*
- *Realiza rondas periódicas para verificar el correcto estado de las instalaciones y bienes del centro*
MEDIA: 3.42
- *Realiza inspecciones puntuales para verificar el correcto estado de los sistemas de seguridad* *MEDIA: 3.51*
- *Realiza rondas periódicas para verificar el correcto estado de los sistemas de seguridad* *MEDIA: 3.27*
- *Retiene y pone a disposición de las personas competentes a los menores cuando fuera necesario*
MEDIA: 3.18
- *Realiza registros con el fin de detectar la presencia de objetos o sustancias prohibidas en la normativa*
MEDIA: 3.27
- *Utiliza métodos de contención física para evitar o poner fin a actos de violencia, fuga o daños a las instalaciones* *MEDIA: 2.89*
- *En su caso, realiza la expulsión de personas siguiendo las indicaciones de los responsables del centro*
MEDIA: 2.62

2. COMPETENCIAS DE REGISTRO DOCUMENTAL:

2.1 Cumplimentación de formularios y registros documentales:

- Cumplimenta partes de incidencias relativos a las alteraciones del orden o infracciones producidas *MEDIA: 3.28*

- Cumplimenta partes de incidencias relativos al funcionamiento de los sistemas de seguridad *MEDIA: 3.08*
- Cumplimenta partes de incidencias relativos al estado de instalaciones y bienes del centro *MEDIA: 3.01*
- Elabora informes de acceso y salida de personas al recinto *MEDIA: 2.72*
- Elabora estadísticas y resúmenes referidos al acceso y salida de personas *MEDIA: 2.04*

2. COMPETENCIAS DE REGISTRO DOCUMENTAL:

2.1 Cumplimentación de formularios y registros documentales:

- *Cumplimenta partes de incidencias relativos a las alteraciones del orden o infracciones producidas MEDIA: 3.32*
- *Cumplimenta partes de incidencias relativos al funcionamiento de los sistemas de seguridad MEDIA: 3.12*
- *Cumplimenta partes de incidencias relativos al estado de instalaciones y bienes del centro MEDIA: 3.14*
- *Elabora informes de acceso y salida de personas al recinto MEDIA: 3.15*
- *Elabora estadísticas y resúmenes referidos al acceso y salida de personas MEDIA: 1.98*

3. COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS:

3.1 Manejo de equipo y sistemas de seguridad:

- Usa sistemas de comunicación por audio (*walkie talkies*) *MEDIA: 3.85*
- Maneja arcos detectores de metales *MEDIA: 2.77*
- Maneja sistemas de videograbación *MEDIA: 2.01*
- Maneja equipos de detección por Rayos X *MEDIA: 1.61*

3.1 Manejo de equipo y sistemas de seguridad:

- *Usa sistemas de comunicación por audio (walkie talkies) MEDIA: 3.99*
- *Maneja arcos detectores de metales MEDIA: 2.86*
- *Maneja sistemas de videograbación MEDIA: 2.10*
- *Maneja equipos de detección por Rayos X, MEDIA: 1.74*

4. COMPETENCIAS PERSONALES:

4.1 Competencias cognitivas:

- Ser capaz de mantener la atención y la concentración en mi trabajo durante largos períodos de tiempo *MEDIA: 4.63*
- Ser capaz de fijarse en los detalles verdaderamente relevantes del entorno *MEDIA: 4.56*
- Ser capaz de estar atento a distintas situaciones y personas al mismo tiempo *MEDIA: 4.44*

4.1 Competencias cognitivas:

- Ser capaz de mantener la atención y la concentración en mi trabajo durante largos períodos de tiempo *MEDIA: 4.78*
- Ser capaz de fijarse en los detalles verdaderamente relevantes del entorno *MEDIA: 4.86*
- Ser capaz de estar atento a distintas situaciones y personas al mismo tiempo *MEDIA: 4.62*

4.2 Competencias emocionales:

- Ser capaz de controlar nuestros impulsos *MEDIA: 4.64*
- Ser capaz de separar lo personal de lo laboral *MEDIA: 4.57*
- Ser capaz de ajustarse a la normativa *MEDIA: 4.46*
- Superar el estrés generado por el trabajo *MEDIA: 4.41*
- Ser resistente a las frustraciones cotidianas *MEDIA: 4.39*
- Ser capaz de entender las motivaciones, deseos e intereses del otro. *MEDIA: 4.12*

4.2 Competencias emocionales:

- Ser capaz de controlar nuestros impulsos *MEDIA: 4.58*
- Ser capaz de separar lo personal de lo laboral *MEDIA: 4.72*
- Ser capaz de ajustarse a la normativa *MEDIA: 4.39*
- Superar el estrés generado por el trabajo *MEDIA: 4.52*
- Ser resistente a las frustraciones cotidianas *MEDIA: 4.43*
- Ser capaz de entender las motivaciones, deseos e intereses del otro. *MEDIA: 4.18*

4.3 Estrategias de control:

- Tomar decisiones rápida y eficazmente *MEDIA: 4.39*
- Organizar el tiempo de la manera más adecuada de forma que se cumplan de manera eficaz los objetivos y tareas previstos *MEDIA: 4.32*
- Ser capaz de ejecutar distintos roles dentro del ámbito laboral *MEDIA: 4.03*

4.3 Estrategias de control:

- Tomar decisiones rápida y eficazmente *MEDIA: 4.44*
- Organizar el tiempo de la manera más adecuada de forma que se cumplan de manera eficaz los objetivos y tareas previstos *MEDIA: 4.29*
- Ser capaz de ejecutar distintos roles dentro del ámbito laboral *MEDIA: 3.99*

4.4 Conocimientos técnicos e instrumentales:

- Conocimiento y manejo de los procedimientos y técnicas de defensa personal *MEDIA: 3.34*
- Conocimientos sobre procedimientos de detección y control de incendios *MEDIA: 3.23*
- Conocimiento sobre medidas de contención y control ante motines *MEDIA: 3.18*
- Conocimientos sobre procedimientos de planes de emergencia y evacuación *MEDIA: 3.18*

- Conocimientos sobre técnicas de primeros auxilios básicos *MEDIA: 3.12*
- Conocimientos sobre tráfico y consumo de drogas *MEDIA: 3.11*
- Conocimiento sobre leyes y normativas vigentes que afectan a la vida cotidiana del centro *MEDIA: 3.11*
- Organización de los centros de menores *MEDIA: 2.75*
- Conocimiento sobre las características psicológicas del menor y capacidad para aplicar dichos conocimientos a la vida cotidiana *MEDIA: 2.71*
- Conocimientos sobre características de la situación legal del menor y capacidad para aplicar dichos conocimientos a la vida cotidiana *MEDIA: 2.65*
- Conocimientos sobre aspectos culturales de los menores inmigrantes *MEDIA: 2.38*

4.4 Conocimientos técnicos e instrumentales:

- Conocimiento y manejo de los procedimientos y técnicas de defensa personal *MEDIA: 3.27*
- Conocimientos sobre procedimientos de detección y control de incendios *MEDIA: 3.31*
- Conocimiento sobre medidas de contención y control ante motines *MEDIA: 3.26*
- Conocimientos sobre procedimientos de planes de emergencia y evacuación *MEDIA: 3.58*
- Conocimientos sobre técnicas de primeros auxilios básicos *MEDIA: 3.79*
- Conocimientos sobre tráfico y consumo de drogas *MEDIA: 3.88*
- Conocimiento sobre leyes y normativas vigentes que afectan a la vida cotidiana del centro *MEDIA: 3.22*
- Organización de los centros de menores *MEDIA: 3.10*
- Conocimiento sobre las características psicológicas del menor y capacidad para aplicar dichos conocimientos a la vida cotidiana *MEDIA: 2.66*
- Conocimientos sobre características de la situación legal del menor y capacidad para aplicar dichos conocimientos a la vida cotidiana *MEDIA: 2.74*
- Conocimientos sobre aspectos culturales de los menores inmigrantes *MEDIA: 2.87*

4.5 Competencias comunicativas:

- Coordinarse eficazmente con los compañeros del servicio *MEDIA: 4.80*
- Ser capaz de desarrollar tareas en equipo de forma eficiente *MEDIA: 4.69*
- Coordinarse eficazmente con el resto de profesionales del centro *MEDIA: 4.57*
- Contribuir al mantenimiento de un adecuado ambiente de trabajo *MEDIA: 4.51*

4.5 Competencias comunicativas:

- Coordinarse eficazmente con los compañeros del servicio *MEDIA: 4.96*
- Ser capaz de desarrollar tareas en equipo de forma eficiente *MEDIA: 4.82*
- Coordinarse eficazmente con el resto de profesionales del centro *MEDIA: 4.76*
- Contribuir al mantenimiento de un adecuado ambiente de trabajo *MEDIA: 4.64*

5. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

5.1 Las áreas donde los trabajadores están más satisfechos son:

- Satisfacción con el trabajo en general (98,1%)
- Volvería a presentarse al puesto de trabajo (94,7 %) volvería a presentarse al puesto de trabajo.
- Nivel de exigencia adecuado (84%).
- El trabajo es interesante (76%).

5.1 Las áreas donde los trabajadores están más satisfechos son:

- *Satisfacción con el trabajo en general (89,6%)*
- *Volvería a presentarse al puesto de trabajo (91,8 %) volvería a presentarse al puesto de trabajo.*
- *Nivel de exigencia adecuado (78%).*
- *El trabajo es interesante (71%).*

5.2 Las áreas donde los trabajadores se muestran menos satisfechos son:

- El 89,3 % de los trabajadores considera que en el trabajo existe alguna circunstancia que le produce desánimo.
- El 70,7 % cree que el trabajo no está bien pagado.
- Un 63,5% de los vigilantes considera que nunca o pocas veces se le felicita en el lugar de trabajo y el 78,1% nunca ha obtenido méritos en su puesto de trabajo.
- El 64,9% cree que las oportunidades de promoción son escasas.
- El 59,5% considera que las oportunidades de formación son pocas o nulas.
- Valoración de su tarea (57,3%)
- El 50,7% de los trabajadores cree que se cumple poco o nada el convenio establecido.
- El 49,3% de los vigilantes considera que el apoyo de los superiores es insuficiente o nulo.
- El 46,6 % ha tenido alguna vez problemas en el trabajo.

5.2 Las áreas donde los trabajadores se muestran menos satisfechos son:

- *El 82,4 % de los trabajadores considera que en el trabajo existe alguna circunstancia que le produce desánimo.*
- *El 85,5 % cree que el trabajo no está bien pagado.*
- *Un 69,5% de los vigilantes considera que nunca o pocas veces se le felicita en el lugar de trabajo y el 82,4% nunca ha obtenido méritos en su puesto de trabajo.*
- *El 79,9% cree que las oportunidades de promoción son escasas.*
- *El 74,8% considera que las oportunidades de formación son pocas o nulas.*
- *Valoración de su tarea (59,6%)*
- *El 72,8% de los trabajadores cree que se cumple poco o nada el convenio establecido.*
- *El 53,8% de los vigilantes considera que el apoyo de los superiores es insuficiente o nulo.*

➤ *El 60,6 % ha tenido alguna vez problemas en el trabajo.*

5.3 Otros aspectos importantes que hemos obtenidos:

- El 91,8% de la muestra prefiere trabajar en grupo.
- El 74,7% comenta que los turnos rotativos alteran sus horas de sueño
- El 41,3% afirma tener algún compañero que le produce malestar, debido sobre todo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo o a la poca profesionalidad (60,6%), y una minoría comenta ser debido a problemas personales (30,3%)
- El 31,8 % se ve en un futuro (10 años) en su mismo puesto actual y sólo un 3% no le gustaría estar en centro de menores.

5.3 Otros aspectos importantes que hemos obtenido:

- *El 92,4% de la muestra prefiere trabajar en grupo.*
- *El 84,6% comenta que los turnos rotativos alteran sus horas de sueño*
- *El 58,3% afirma tener algún compañero que le produce malestar, debido sobre todo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo o a la poca profesionalidad (55,8%), y una minoría comenta ser debido a problemas personales (42,4%)*
- *El 42,6% se ve en un futuro (6) en su mismo puesto actual y sólo un 4% no le gustaría estar en centro de menores.*

En cuanto a cómo se ha sentido el trabajador durante la realización de su trabajo en momentos claves o bajo presión.

- Incapacitado (45,8%)
- Tenso (40,3%)
- Estimulado (19,4%)
- Con miedo (13,9%)
- Desbordado (16,7%)
- Paralizado (5,6%)

- *Incapacitado (47,2%)*
- *Tenso (68,2%)*
- *Estimulado (21,3%)*
- *Con miedo (16,9%)*
- *Desbordado (66,5%)*
- *Paralizado (3,1%)*

Por otro lado en el_Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró)²⁸⁵, se han obtenido los siguientes resultados:

Las áreas donde están más satisfechos son:

285

Ibidem

- Supervisión por parte de los superiores (78,8%)
- Objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar (78,1%)
- Relaciones personales con superiores (77,1%)
- Apoyo recibido de los superiores (73,2%)
- Proximidad y frecuencia de supervisión (70,4%)
- Forma en que es juzgada la tarea (66,1%)
- Igualdad y justicia en el trato (64,7%)

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Supervisión por parte de los superiores (74,9%)</i> ➤ <i>Objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar (72,6%)</i> ➤ <i>Relaciones personales con superiores (64,2%)</i> ➤ <i>Apoyo recibido de los superiores (69,3%)</i> ➤ <i>Proximidad y frecuencia de supervisión (75,8%)</i> ➤ <i>Forma en que es juzgada la tarea (72,1%)</i> ➤ <i>Igualdad y justicia en el trato (59,2%)</i> |
|--|

Los aspectos donde los trabajadores están menos satisfechos son:

- Cumplimiento de convenio y normativa laboral (54,9%)
- Negociación de aspectos laborales (52,1%)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Cumplimiento de convenio y normativa laboral (51,9%)</i> ➤ <i>Negociación de aspectos laborales (53,3%)</i> ➤ <i>Objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar (52,8%)</i> |
|---|

Aspectos donde los trabajadores muestran niveles equitativos de satisfacción e insatisfacción:

- Temperatura del lugar de trabajo (47,1%)
- Entorno físico y el espacio físico (54,9%)
- Limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo (55,8)%

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Temperatura del lugar de trabajo (54,3%)</i> ➤ <i>Entorno físico y el espacio físico (55,6%)</i> ➤ <i>Limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo (56,7%)</i> |
|--|

Diferencias de medias entre centros

Se ha realizado un análisis de varianza (ANOVA) para ver si existen diferencias significativas entre diferentes variables que miden la

satisfacción laboral, con un nivel de confianza del 95%, es decir, solamente con un 5% de error.

Entre Centro 1 (Valle Tabares) y Centro 4 (Punta de Gáldar):

En centro 4 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 1 en:

- Cumplimiento del convenio y normativa laboral
- 1. Oportunidades de formación

En centro 1 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 4 en:
- Cumplimiento del convenio y normativa laboral
- Oportunidades de formación
- Objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar

En el centro 1 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 4 en:

- Trabajo es considerado como interesante en mayor medida
- Limpieza, higiene y salubridad en el centro
- Entorno físico y espacio físico
- Trabajo bien remunerado

- Trabajo es considerado como interesante en mayor medida
- Limpieza, higiene y salubridad en el centro
- Entorno físico y espacio físico
- Trabajo bien remunerado

Además la media de nº de horas semanales de trabajo es menor en el centro 4 (44,6) que en el centro 1 (72,7)

Además la media de nº de horas semanales de trabajo es menor en el centro 4 (48,6) que en el centro 1 (75,8)

Entre Centro 1 (Valle Tabares) y Centro 2 (La Montañeta):

En el centro 1 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 2 en:

1. Mayor manifestación de tensión en situaciones de crisis

En el centro 1 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 2 en:
Mayor manifestación de tensión en situaciones de crisis
Negociación de aspectos laborales y Oportunidades de formación.

En el centro 2 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 1 en:

1. Apoyo de superiores
2. Oportunidades de formación
3. Cumplimiento del convenio y normativa laboral

4. Entorno físico y espacio físico y justicia en el trato
5. de aspectos laborales
6. Mayor satisfacción en el cumplimiento del convenio

Valoración que se hace de su tarea
Apoyo de superiores
Cumplimiento del convenio y normativa laboral
Entorno físico y espacio físico
Igualdad y justicia en el trato

Además el nº de horas medias semanales es mayor en el centro 1 (72,7) con respecto al centro 2 (54,39) y los vigilantes del centro 2 (4,2) tienen una media de años de antigüedad en la empresa mayor que los del centro 1 (1,64).

Además el nº de horas medias semanales es mayor en el centro 1 (69,9) con respecto al centro 2 (54,4) y los vigilantes del centro 2 (4,8) tienen una media de años de antigüedad en la empresa mayor que los del centro 1 (3,12).

Entre Centro 2 (La Montañeta) y Centro 4 Punta de Gáldar)

En el centro 2 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 4 en:

- Buena remuneración
- Apoyo de superiores
- Trabajo interesante
- Capacitado
- Limpieza, higiene y salubridad
- Entorno físico y espacio físico
- Temperatura
- 1. Menos problemas de sueño por los turnos rotativos

En el centro 2 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 4 en:
- Buena remuneración
- Trabajo interesante
- Capacitado
- Limpieza, higiene y salubridad
- Entorno físico y espacio físico
- Temperatura
- Menos problemas de sueño por los turnos rotativos

En el centro 4 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 2 en:

- Tenso en situaciones de crisis y estrés

1. Tenso en situaciones de crisis y estrés
 2. Apoyo de superiores

Además los trabajadores del centro 2 trabajan más horas (54,3) que los del centro 4 (44,60)

Además los trabajadores del centro 2 trabajan más horas (62,6) que los del centro 4 (37,4)

Entre centro 3 (Hierbabuena) y centro 4 (Punta de Gáldar)

En el centro 3 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 4 en

1. Consideran el trabajo como interesante en mayor medida
2. Se siente más capacitados en situaciones de crisis
3. Limpieza, higiene y salubridad del centro
4. Relaciones personales con superiores
5. Apoyo recibido de los superiores

- 1.- *Consideran el trabajo como interesante en mayor medida*
- 2.- *Se siente más capacitados en situaciones de crisis*
- 3.- *Limpieza, higiene y salubridad del centro*
- 4.- *Relaciones personales con superiores*
- 5.- *Apoyo recibido de los superiores*

En el centro 4 se encuentra mayor satisfacción con respecto al centro 3 en

6. Se felicita en el puesto del trabajo
7. Cumplimiento convenio y normativa laboral
8. Oportunidades de formación
9. Oportunidades de formación
10. Oportunidades de promoción
11. Relación laboral - Sacan de sus casillas

1. *Se felicita en el puesto del trabajo*
2. *Cumplimiento convenio y normativa laboral*
3. *Oportunidades de formación*
4. *Oportunidades de formación*
5. *Oportunidades de promoción*

Además los vigilantes del centro del centro 3 trabajan más horas que los del centro 3 (73,3 horas frente a 44,60)

Además los vigilantes del centro del centro 4 trabajan más horas (74,8) que los del centro 3 (43,7)

6. CREENCIAS

Creencias que los vigilantes tienen acerca del porqué delinquen los menores:

Factores con mucha o total responsabilidad en la comisión de delitos por parte del menor:

- Consumo de drogas (90%)
- Responsabilidad de la familia (73%)
- Responsabilidad del menor (72,5%)
- Responsabilidad de otros menores como incitadores a la hora de cometer el delito (66%)
- Falta de valores sociales (65,3%)
- Nivel sociocultural bajo (65%)
- Medios de comunicación (60%)
- Zona de residencia (56,6%)
- Sistema educativo (56%)
- Incitación por parte de otros adultos (43,3%)
- Falta de expectativas de futuro (36,9%)
- Posibilidades económicas (28,8%)
- Otras causas: política, status dentro del grupo de iguales, muerte o desaparición de familiares más cercanos, falta de valores esenciales como la convivencia (12%)

- *Consumo de drogas (92%)*
- *Responsabilidad de la familia (84%)*
- *Responsabilidad del menor (78%)*
- *Responsabilidad de otros menores como incitadores a la hora de cometer el delito (69%)*
- *Falta de valores sociales (71,3%)*
- *Nivel sociocultural bajo (69%)*
- *Medios de comunicación (64%)*
- *Zona de residencia (66,6%)*
- *Sistema educativo (58%)*
- *Incitación por parte de otros adultos (53,3%)*
- *Falta de expectativas de futuro (42,8%)*
- *Posibilidades económicas (32,8%)*
- *Otras causas: política, status dentro del grupo de iguales, muerte o desaparición de familiares más cercanos, falta de valores esenciales como la convivencia (14%)*

Probabilidad de volver a delinquir: el 77,2% considera que el menor tiene más del 70% de probabilidades de cometer nuevos delitos en un futuro.

Probabilidad de volver a delinquir: el 81,1% considera que el menor tiene más del 75% de probabilidades de cometer nuevos delitos en un futuro.

Probabilidad de reinserción en la sociedad: sólo el 30% de los vigilantes consideran que el menor tiene más del 60% de probabilidades de reinsertarse en la sociedad sin cometer nuevos delitos.

Probabilidad de reinserción en la sociedad: sólo el 28% de los vigilantes consideran que el menor tiene más del 50% de probabilidades de reinsertarse en la sociedad sin cometer nuevos delitos.

En cuanto a creencias socialmente más generalizadas:

- El 80,4% cree que los menores deberían tener una segunda oportunidad.
- El 79,2% considera que el menor puede vivir con todo lo necesario y aún así, ser delincuente.
- El 76,4% cree que los menores merecen ser castigados.
- El 65,5% cree que, lo menores pueden adaptarse a la sociedad sin problemas.
- El 56,5% cree que si conseguimos que los menores tengan futuro, dejarán de delinquir.
- El 42,2% cree que los menores prefieren robar a estudiar o trabajar.
- El 40,4% cree que los menores son víctimas de la sociedad.
- El 40,4% cree que se debe proteger a la sociedad de los menores.
- El 39,6% cree que el problema es que nadie se ha preocupado por ellos.

- *El 84,4% cree que los menores deberían tener una segunda oportunidad.*
- *El 81,2% considera que el menor puede vivir con todo lo necesario y aún así, ser delincuente.*
- *El 79,3% cree que los menores merecen ser castigados.*
- *El 68,7% cree que, lo menores pueden adaptarse a la sociedad sin problemas.*
- *El 53,4% cree que si conseguimos que los menores tengan futuro, dejarán de delinquir.*
- *El 40,6% cree que los menores prefieren robar a estudiar o trabajar.*
- *El 42,5% cree que los menores son víctimas de la sociedad.*
- *El 37,9% cree que se debe proteger a la sociedad de los menores.*

En cuanto a la LORPM:

- El 79,2% cree que el objetivo debería ser reeducar a los menores.
- El 34%, cree que el objetivo debe ser proteger a la sociedad.

*El 73,9% cree que el objetivo debería ser reeducar a los menores
El 42%, cree que el objetivo debe ser proteger a la sociedad.*

FASE 2 –

A) ENTREVISTAS

A1) DISEÑO Y ELECCIÓN DE CUESTIONARIOS: a partir de la revisión bibliográfica y el análisis inter-jueces llevado a cabo por el Director de Seguridad e Inspector.

A2) APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS: selección de la muestra contando con la participación voluntaria de los vigilantes.

- A) Entrevistas a vigilantes de seguridad de centro de menores
- B) Entrevistas al resto del personal del centro

1. Objetivos

A partir de los resultados de los cuestionarios y de los datos obtenidos en las fases anteriores elaboramos unas entrevistas semi-estructuradas, cuyos objetivos son: por un lado, con las entrevistas a los vigilantes de seguridad, pretendemos profundizar y hacer un análisis más pormenorizado de las competencias que realiza, de su situación laboral, de la satisfacción laboral y de las creencias sobre el menor que delinque. Por otro lado, con las entrevistas al resto del personal del centro, pretendemos conocer la percepción que tienen del trabajo del vigilante y contrastar puntos de vistas diferentes.

2. Materiales – Instrumentos

Para la segunda fase se han utilizado dos entrevistas semi-estructuradas:

A) Entrevista semi-estructurada para la autovaloración de las competencias y satisfacción laboral del vigilante de seguridad en centro de menores

Entrevista elaborada por el mismo equipo a partir de los primeros resultados de los cuestionarios, con el fin de conocer personalmente las creencias, competencias, satisfacción y otros aspectos de cada vigilante de seguridad. Se trata de una entrevista individual administrada a cada vigilante de seguridad y consta de 50 preguntas. La entrevista está dividida por bloques que miden: relaciones con otros compañeros del centro, situación laboral actual y deseada, formación recibida y formación deseada, y conocimientos de leyes entre otros aspectos.

B) Entrevista semi-estructurada para la valoración y percepción de las competencias a desarrollar por el vigilante de seguridad en centro de menores, según el resto de trabajadores del centro.

Entrevista elaborada por el mismo equipo (Departamento de Seguridad e Inspección) a partir de los primeros resultados de los cuestionarios, con el fin de conocer personalmente las creencias, competencias, satisfacción y otros aspectos del resto de trabajadores del centro hacia el trabajo de los vigilantes de seguridad, así como su relación con ellos. Se trata de una entrevista individual que consta de 17 competencias que tienen los vigilantes y que se debe valorar de 1 (nada) a 5 (total) según el nivel de percepción de seguridad que ellos perciben en el centro en cada una de las tareas nombradas.

B) ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS

1. Participantes

ENTREVISTAS A VIGILANTES DE SEGURIDAD

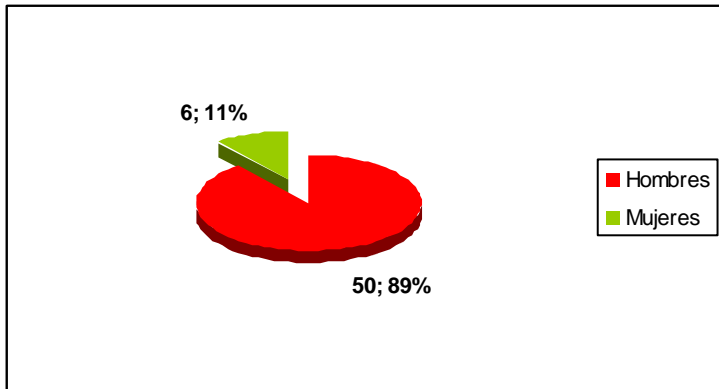
La segunda fase, se entrevistó a 56 personas. Las entrevistas fueron llevadas a cabo en el puesto y en horario de trabajo con una duración variables de 30-45 minutos. Las entrevistas fueron llevadas a cabo en tres centros de menores con medidas judiciales de Canarias que denominaremos centro 1 (Valle Tabares), centro 2 (La Montañeta) y centro 3 (Punta de Gáldar).

La segunda fase, se entrevistó a 75 personas. Las entrevistas fueron llevadas a cabo en el puesto y en horario de trabajo con una duración variables de 30-45 minutos. Las entrevistas fueron llevadas a cabo en tres centros de menores con medidas judiciales de Canarias que denominaremos centro 1 (Valle Tabares), centro 2 (La Montañeta) y centro 3 (Punta de Gáldar), durante los meses de Septiembre, octubre y noviembre de 2012.

Centro 1	Valle Tabares
Centro 2	La Montañeta
Centro 3	Gáldar

Para la selección de la muestra se utilizó, como se ha mencionado, una metodología selectiva, ya que los participantes no han sido seleccionados al azar, sino que se ha contado con la participación voluntaria de los agentes en las diferentes fases. Los participantes fueron tratados según los principios éticos internacionales para la investigación científica.

Sexo

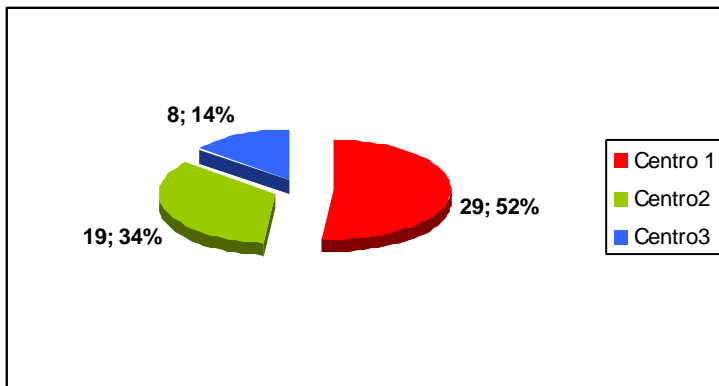


El (50, 89%) de los vigilantes encuestados son hombres y el (6,11%) son mujeres.

Sexo

El (68,36%) de los vigilantes encuestados son hombres y el (31,64%) son mujeres.

Centro de procedencia

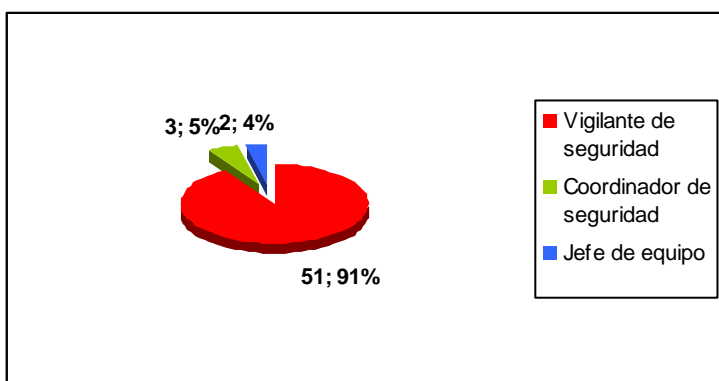


De las personas entrevistadas el (29,52%) procede del centro 1, el (19,34%) del centro 2 y el (8,14%) del centro 3.

Centro de procedencia

De las personas entrevistadas el (34,54%) procede del centro 1, el (21,42%) del centro 2 y el (9,23%) del centro 3.

Puesto de trabajo

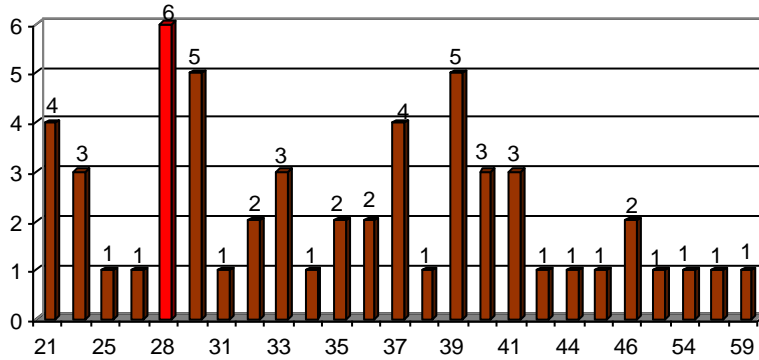


El (51,91%) de los entrevistados son vigilantes de seguridad, un (3,5%) coordinadores de seguridad. y un 4% jefes de equipos.

Puesto de trabajo

El (51,91%) de los entrevistados son vigilantes de seguridad, un (3,5%) coordinadores de seguridad. y un 4% jefes de equipos.

Edad de los participantes

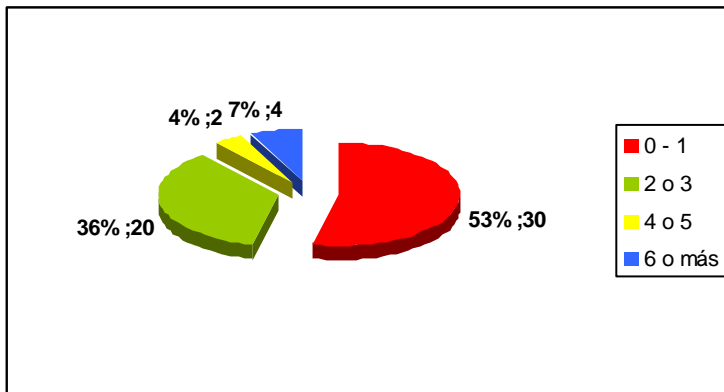


El rango de edad de los participantes en las entrevistas es de 21 a 59 años, de los cuales el mayor número se encuentra en 28, 30 y 39 años, con 6 y 5 participantes respectivamente.

Edad de los participantes

El rango de edad de los participantes en las entrevistas es de 22 a 57 años, de los cuales el mayor número se encuentra en 26, 31 y 42 años, con 6 y 5 participantes respectivamente.

Años de experiencia laboral



El (53%) de los vigilantes entrevistados tienen de 0 a 1 años de experiencia en centro de menores: el (36%) tienen 2 o 3 años de experiencia; el (4%) tiene 4 o 5 y el (7%) tiene 6 o más años de experiencia.

Años de experiencia laboral

El (49%) de los vigilantes entrevistados tienen de 0 a 1 años de experiencia en centro de menores: el (38%) tienen 2 o 3 años de experiencia; el (3%) tiene 4 o 5 y el (7%) tiene 10 o más años de experiencia.

	Edad	Años de experiencia en centro de menores

Media	35 años	1,9 años
--------------	----------------	-----------------

	<i>Edad</i>	<i>Años de experiencia en centro de menores</i>
<i>Media</i>	<i>39,5 años</i>	<i>2,3 años</i>

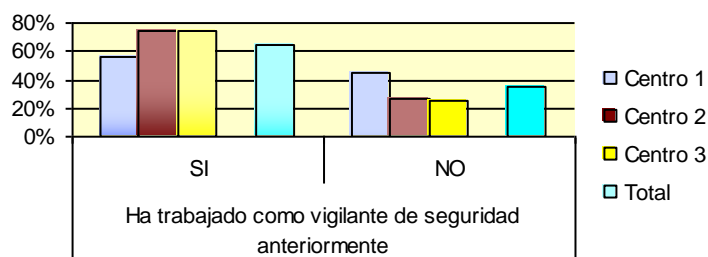
RESULTADOS

Mediante un acuerdo inter-jueces se agruparon las categorías según el tipo de respuestas dadas en las entrevistas y se llevaron a cabo los análisis estadísticos correspondientes con el fin de describir la distribución de frecuencias y las diferencias entre centros.

Los resultados expuestos a continuación, corresponden con las respuestas dadas por los vigilantes de seguridad a cada una de las preguntas de la entrevista. Los resultados muestran las respuestas divididas por cada centro encuestado y el total de las respuestas conjuntas de los tres centros, así de esta manera podemos detectar diferencias entre centros. Describimos los resultados más notables de cada centro y las principales diferencias entre ellos, en cada cuestión planteada.

SITUACIÓN LABORAL

¿HA TRABAJADO ANTERIORMENTE COMO VIGILANTE DE SEGURIDAD?

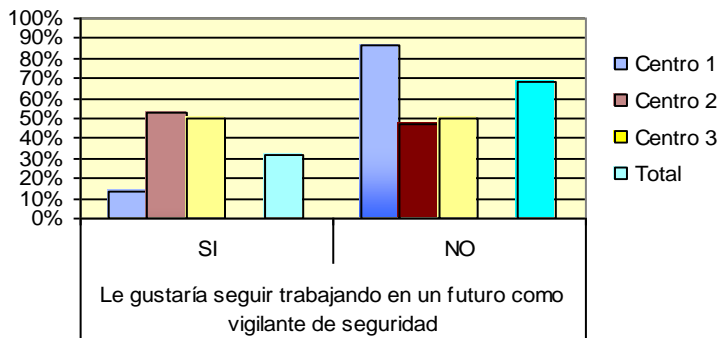


Observamos que un (64,3%) de los vigilantes han trabajado anteriormente como vigilante de seguridad en diferentes lugares, siendo el número menor en el centro 1 (55,2%) con respecto a los otros centros Centro 3 (75% y el centro 2 (73,7%).

Para el (35,7%) de los encuestados, el actual puesto, es su primer trabajo como vigilante de seguridad, observando este dato en casi el (50%) de los vigilantes del centro 1, superando al centro 2 (26,3%) y al centro 3 (25%).

Un (68,2%) de los vigilantes han trabajado anteriormente como vigilante de seguridad en diferentes lugares, siendo el número menor en el centro 1 (62,4%) con respecto a los otros centros Centro 3 (74%) y el centro 2 (70,8%). Para el (32,9%) de los encuestados, el actual puesto, es su primer trabajo como vigilante de seguridad, observando este dato en casi el (52%) de los vigilantes del centro 1, superando al centro 2 (24,5%) y al centro 3 (26,2%).

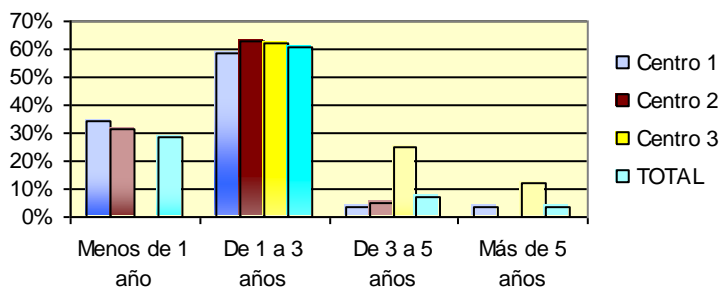
¿LE GUSTARÍA SEGUIR TRABAJANDO EN UN FUTURO COMO VIGILANTE DE SEGURIDAD?



Aproximadamente la mitad del los vigilantes del centro 2 (47,4%) y el centro 3 (50%) les gustaría seguir trabajando como vigilante en centro de menores en un futuro. Sin embargo en el centro 1 un (86,2%) no quiere seguir trabajando como un vigilante de seguridad frente a un (13,4%) que si quiere seguir trabajando como vigilante en un futuro.

Aproximadamente la mitad del los vigilantes del centro 2 (46,7%) y el centro 3 (51,2%) les gustaría seguir trabajando como vigilante en centro de menores en un futuro. Sin embargo en el centro 1 un (89,3%) no quiere seguir trabajando como un vigilante de seguridad frente a un (10,7%) que si quiere seguir trabajando como vigilante en un futuro.

AÑOS DE EXPERIENCIA EN CENTRO DE MENORES



El (60%) de los vigilantes tiene de 1 a 3 años de experiencia siendo muy similares los porcentajes para los tres centros por separado.

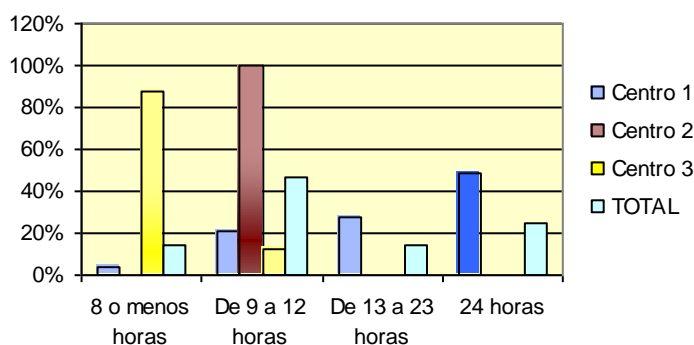
En el centro 1 el (34,5%) lleva menos de 1 año y sólo un (6,8%) lleva más de 3 años. Los valores en el centro 2 son muy similares con un (31,6%) que ha trabajado menos de un año y un (5,30%) lleva entre 3 y 5 años. Ningún trabajador del centro 2 lleva más

de 5 años.

Los vigilantes del centro 3 muestran diferencias con respecto al resto de centros, ya que ninguno de los vigilantes lleva menos de un año y el (25%) lleva de 3 a 5 años y un (12,5%) lleva más de 5 años.

El (62,3%) de los vigilantes tiene de 1 a 2,5 años de experiencia siendo muy similares los porcentajes para los tres centros por separado. En el centro 1 el (38,2%) lleva menos de 1 año y sólo un (7,4%) lleva más de 3 años. Los valores en el centro 2 son muy similares con un (34,8%) que ha trabajado menos de un año y un (5,42%) lleva entre 3 y 5 años. Ningún trabajador del centro 2 lleva más de 6 años. Los vigilantes del centro 3 muestran diferencias con respecto al resto de centros, ya que ninguno de los vigilantes lleva menos de un año y el (31%) lleva de 3 a 5 años y un (14,8%) lleva más de 5 años.

HORAS DIARIAS DE TRABAJO



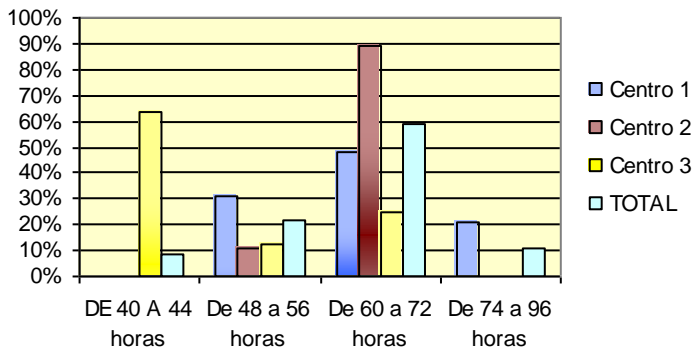
El (87,5%) de los trabajadores del centro 3 trabaja 8 horas y un (12,5%) trabaja de 9 a 12 horas.

En el centro 1 existe mayor variabilidad, aunque los mayores porcentajes se encuentran en turnos de 24 horas (48,3%), turnos de 13 a 23 horas (27,6%).

Por último, en el centro 2 el 100% de los trabajadores tiene turnos de 9 a 12 horas. Es importante destacar que estos profesionales comentan trabajar mayor número de horas diarias y semanales con el fin de disfrutar de un sueldo digno que le permita hacer frente a sus gastos.

El (88,6%) de los trabajadores del centro 3 trabaja 8 horas y un (11,4%) trabaja de 9 a 12 horas. En el centro 1 existe mayor variabilidad, aunque los mayores porcentajes se encuentran en turnos de 24 horas (47,6%), turnos de 13 a 23 horas (29,9%). Por último, en el centro 2 el 100% de los trabajadores tiene turnos de 9 a 12 horas. Es importante destacar que estos profesionales comentan trabajar mayor número de horas diarias y semanales con el fin de disfrutar de un sueldo digno que le permita hacer frente a sus gastos.

HORAS SEMANALES DE TRABAJO



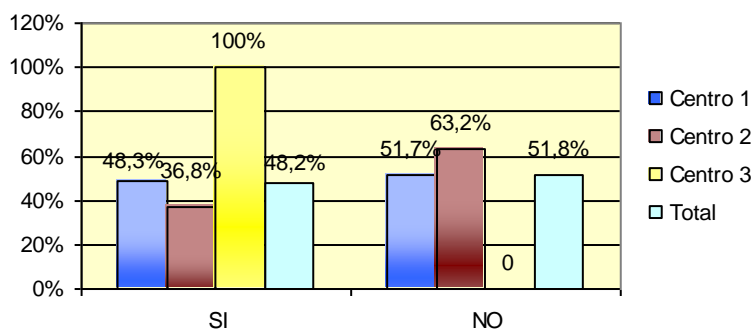
Sólo el (8,9%) de los encuestados trabajan de 40 a 44 semanales, que corresponden al (63,5%) de los vigilantes de Punta de Gáldar. El (21,4%) trabaja de 48 a 56 horas (31%) Valle Tabares, (10,5%) La montaña y (12,5%) Punta de Gáldar).

La mayoría de los encuestados (59%) trabaja de 60 a 72 horas, siendo los vigilantes de la Montaña con un (89,5%) los que más representan este horario, seguido de los trabajadores de Valle Tabares con (48,3%) y Punta de Gáldar con (25%) de trabajadores.

Por último un (10,7%) de los encuestados trabajan de 74 a 96 horas semanales, representadas únicamente por vigilantes del centro de Valle Tabares (20,7%).

Sólo el (9,2%) de los encuestados trabajan de 40 a 44 semanales, que corresponden al (64,2%) de los vigilantes de Punta de Gáldar. El (19,7%) trabaja de 48 a 56 horas (29,7%) Valle Tabares, (14,6%) La montaña y (13,8%) Punta de Gáldar. La mayoría de los encuestados (63%) trabaja de 60 a 72 horas, siendo los vigilantes de la Montaña con un (90,5%) los que más representan este horario, seguido de los trabajadores de Valle Tabares con (53,4%) y Punta de Gáldar con (23%) de trabajadores. Por último un (11,4%) de los encuestados trabajan de 74 a 96 horas semanales, representadas únicamente por vigilantes del centro de Valle Tabares (21,4%).

¿SON ADECUADAS LAS HORAS DE TRABAJO QUE REALIZA?

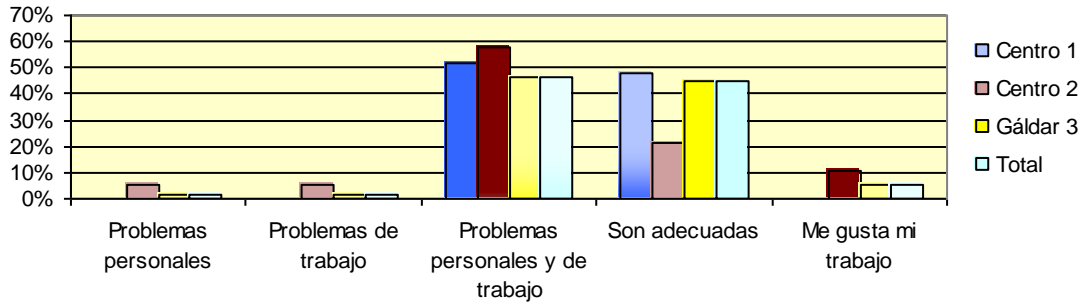


La mitad aproximada de los vigilantes encuestados piensan que las horas que realizan no son las adecuadas para realizar correctamente su trabajo. Sin embargo ningún vigilante del centro 3 considera que no sean las

adecuadas, mientras que un (63,2%) en el centro 2 y un (51,7%) en el centro 1 si lo consideran.

La mitad aproximada de los vigilantes encuestados piensan que las horas que realizan no son las adecuadas para realizar correctamente su trabajo. Sin embargo ningún vigilante del centro 3 considera que no sean las adecuadas, mientras que un (64,2%) en el centro 2 y un (49,8%) en el centro 1 si lo consideran.

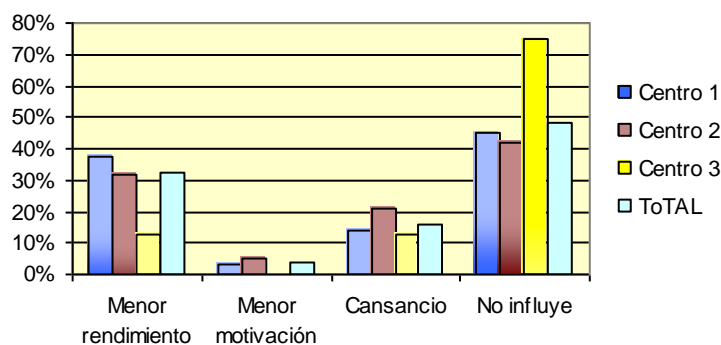
RAZONES POR LAS QUE SON ADECUADAS O NO LAS HORAS DE TRABAJO ACTUALES



El (46,4%) de los vigilantes consideran que las horas de trabajo que realiza no son adecuadas, ya que les crean problemas personales (menor tiempo de ocio, menor vida familiar...) y de trabajo (menor rendimiento, más cansancio), siendo la proporción por centros de: Centro 2 con un (60%), Centro 1 (51,7%) y el centro 3 (46,4%).

El (53,8%) de los vigilantes consideran que las horas de trabajo que realiza no son adecuadas, ya que les crean problemas personales (menor tiempo de ocio, menor vida familiar...) y de trabajo (menor rendimiento, más cansancio), siendo la proporción por centros de: Centro 2 con un (62%), Centro 1 (53,3%) y el centro 3 (44,9%).

INFLUENCIA DE LAS HORAS DE TRABAJO EN EL DESEMPEÑO DEL PUESTO



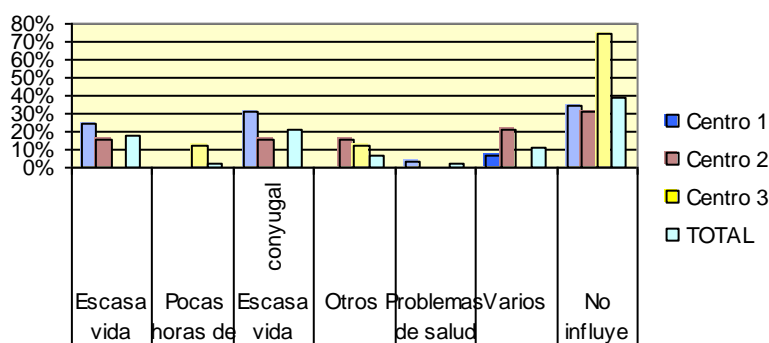
Los mayores problemas a la hora de trabajar debido a las horas de trabajo, se traducen en un menor rendimiento general (32,1%), con un (31,6%) de vigilantes en la Montañeta, un (37,1%) en Valle Tabares. Sin embargo sólo un (12,5%) de los vigilantes informan de menor rendimiento debido a las horas de trabajo. Además un (16,1%) informa de problemas

de cansancio.

Por otro lado casi el (48,2%) indica que las horas de trabajo no influye en su desempeño del trabajo, siendo los vigilantes de Punta de Gáldar con un (75%) los que menos problemas tienen, seguido por Valle Tabares (44,8%) y La Montañeta (41,2%).

Los mayores problemas a la hora de trabajar debido a las horas de trabajo, se traducen en un menor rendimiento general (29,8%), con un (33,2%) de vigilantes en la Montañeta, un (35,6%) en Valle Tabares. Sin embargo sólo un (14,2%) de los vigilantes informan de menor rendimiento debido a las horas de trabajo. Además un (19,4%) informa de problemas de cansancio. Por otro lado casi el (49,2%) indica que las horas de trabajo no influye en su desempeño del trabajo, siendo los vigilantes de Punta de Gáldar con un (76%) los que menos problemas tienen, seguido por Valle Tabares (47,7%) y La Montañeta (44,3%).

INFLUENCIA DE LAS HORAS DE TRABAJO EN OTRAS FACETAS DE LA VIDA



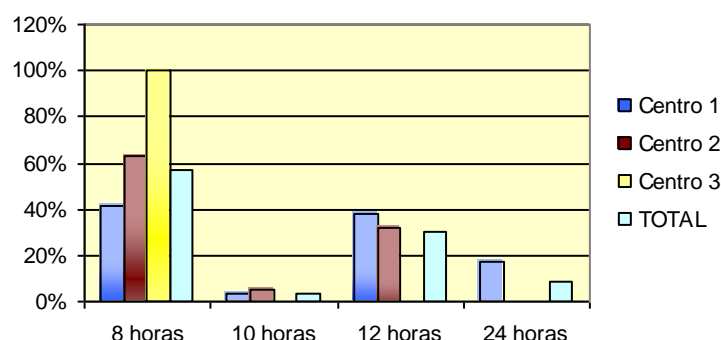
En cuanto a la influencia en otras facetas de la vida, los mayores problemas se traducen en una escasa vida conyugal / familiar con un (21,4%), siendo los vigilantes del centro 1 con un (31%) los que más informan de este problema y el centro 2

con un (15,8%). Sin embargo los vigilantes del centro 3 no informan de sufrir este problema. Otro problema causado por las horas de trabajo en su vida es la escasa vida social y de ocio (21,4%). Los vigilantes del centro 1 (24,1%) y el centro 2 (15,8%) son los únicos que informan de este problema.

Por otro lado un (40%) de los vigilantes no tiene problemas en otras facetas de su vida debido a las horas de trabajo, siendo los vigilantes del centro 3 con un (75%) de ellos, los que menos problemas de este tipo tienen.

En cuanto a la influencia en otras facetas de la vida, los mayores problemas se traducen en una escasa vida conyugal / familiar con un (23,8%), siendo los vigilantes del centro 1 con un (39%) los que más informan de este problema y el centro 2 con un (23,4%). Sin embargo los vigilantes del centro 3 solo informan de sufrir este problema el (12,6%). Otro problema causado por las horas de trabajo en su vida es la escasa vida social y de ocio (19,8%). Los vigilantes del centro 1 (24,6%) y el centro 2 (17,9%) son los únicos que informan de este problema. Por otro lado un (39,8%) de los vigilantes no tiene problemas en otras facetas de su vida debido a las horas de trabajo, siendo los vigilantes del centro 3 con un (78%) de ellos, los que menos problemas de este tipo tienen.

HORAS DIARIAS DE TRABAJO DESEADAS



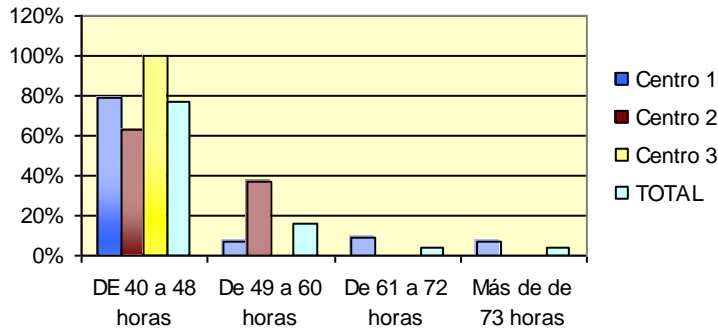
El (57,1%) le parece adecuado trabajar 8 horas diarias, por centros el (100%) de vigilantes de Punta de Gáldar, (63,2%) de La Montañeta y (40%) de Valle Tabares, lo consideran.

Por otro lado el (30,4%) de los vigilantes le

gustaría trabajar 12 horas diarias, representado por el (37,9%) de los vigilantes de Valle Tabares y el (31,6%) de vigilantes de La Montañeta.

El (59,2%) le parece adecuado trabajar 8 horas diarias, por centros el (100%) de vigilantes de Punta de Gáldar, (65,3%) de La Montañeta y (37%) de Valle Tabares, lo consideran. Por otro lado el (52%) de los vigilantes le gustaría trabajar 12 horas diarias, representado por el (41,2%) de los vigilantes de Valle Tabares y el (37,7%) de vigilantes de La Montañeta.

HORAS SEMANALES DE TRABAJO DESEADAS

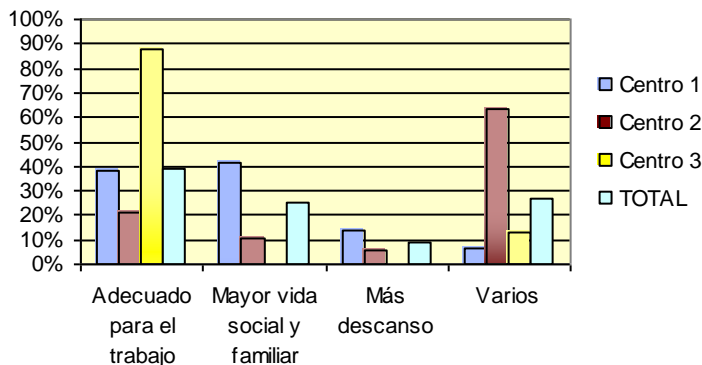


El (78 %) de los vigilantes encuestados consideran adecuadas trabajar entre 40 y 48 horas semanales (centro 1, (79,3%), El centro 2, (63,2%) y el centro 3 (100%). Por otro lado el (36,8%) de los vigilantes de La montañeta desearía trabajar entre 49 y 60

horas.

El (80 %) de los vigilantes encuestados consideran adecuadas trabajar entre 40 y 48 horas semanales (centro 1, (80,3%), El centro 2, (65,1%) y el centro 3 (99,8%). Por otro lado el (39,6%) de los vigilantes de La Montañeta desearía trabajar entre 49 y 60 horas.

RAZONES POR LOS QUE PROPONE ESAS HORAS COMO ADECUADAS.



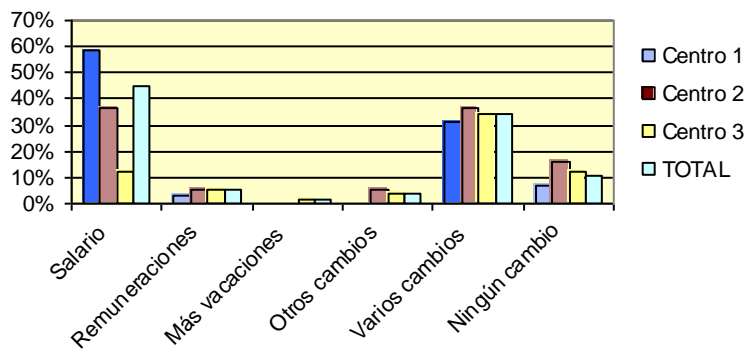
El (40%) de los vigilantes consideran que las horas propuestas son las adecuadas para poder realizar correctamente su trabajo, siendo los vigilantes del centro 3 (87,5%) los que más lo creen, seguido por el centro 2 (39%) y el centro 4 (20%).

Otras razones propuestas son: En el centro 1 el (41%) propone que pueden tener mayor vida social / familiar

y el (63%) en el centro 2 considera varios motivos (adecuado para el trabajo, mayor vida familiar y social, más descanso)

El (42,6%) de los vigilantes consideran que las horas propuestas son las adecuadas para poder realizar correctamente su trabajo, siendo los vigilantes del centro 3 (89,6%) los que más lo creen, seguido por el centro 2 (41%) y el centro 4 (30,6%). Otras razones propuestas son: En el centro 1 el (39%) propone que pueden tener mayor vida social / familiar y el (61%) en el centro 2 considera varios motivos (adecuado para el trabajo, mayor vida familiar y social, más descanso)

CAMBIOS PROPUESTOS EN RELACIÓN A LAS HORAS QUE REALIZA

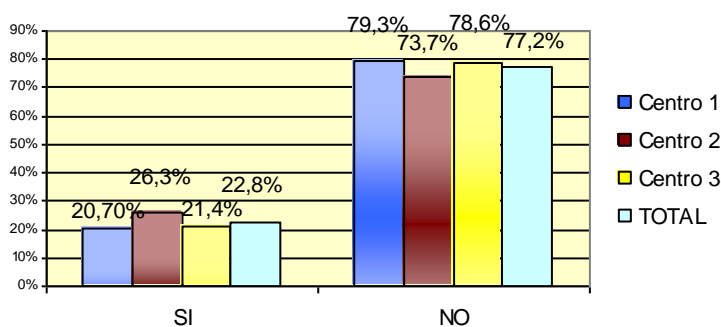


El (44,6%) de los vigilantes requiere un aumento de salario según las horas de trabajo que realiza. Por centros la proporción de vigilantes que requieren aumento de sueldo es de es del centro 1 (60%), el centro 2 (38%) y el centro 3 con un (10%).

Un (33,6%) de los vigilantes propone varios de los cambios nombrados (mayor salario, remuneraciones, pluses de peligrosidad, más vacaciones). Por centros el centro 1 con (31%), el centro 2 con el (36,8%) y el centro 3 con el (33,9%) considera necesaria la introducción de varios cambios. Por otro lado un (10%) de los vigilantes no considera necesaria ninguna modificación.

El (52,3,6%) de los vigilantes requiere un aumento de salario según las horas de trabajo que realiza. Por centros la proporción de vigilantes que requieren aumento de sueldo es de es del centro 1 (59%), el centro 2 (41%) y el centro 3 con un (9%).
Un (37,8%) de los vigilantes propone varios de los cambios nombrados (mayor salario, remuneraciones, pluses de peligrosidad, más vacaciones). Por centros el centro 1 con (33%), el centro 2 con el (33,5%) y el centro 3 con el (30,6%) considera necesaria la introducción de varios cambios.
POR OTRO LADO UN (12%) DE LOS VIGILANTES NO CONSIDERA NECESARIA NINGUNA MODIFICACIÓN.

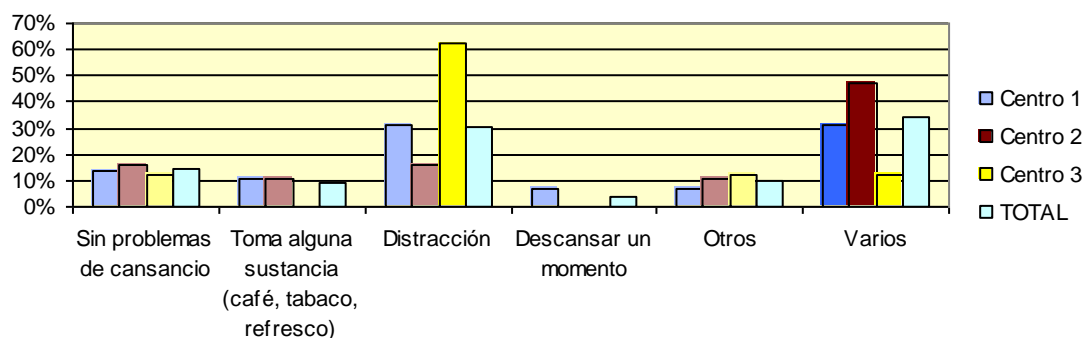
PROBLEMAS DE CANSANCIO SEGÚN LAS HORAS QUE TRABAJA



El (77,2%) de los vigilantes informa de no sufrir cansancio en algún momento de la jornada de trabajo debido a las horas, con valores similares a la media para los tres centros. Por otro lado el (22,8%) informa de sufrir problemas de cansancio.

EL (74,8%) DE LOS VIGILANTES INFORMA DE NO SUFRIR CANSANCIO EN ALGÚN MOMENTO DE LA JORNADA DE TRABAJO DEBIDO A LAS HORAS, CON VALORES SIMILARES A LA MEDIA PARA LOS TRES CENTROS. POR OTRO LADO EL (25,2%) INFORMA DE SUFRIR PROBLEMAS DE CANSANCIO.

FORMA DE RESOLVER EL CANSANCIO EN EL PUESTO

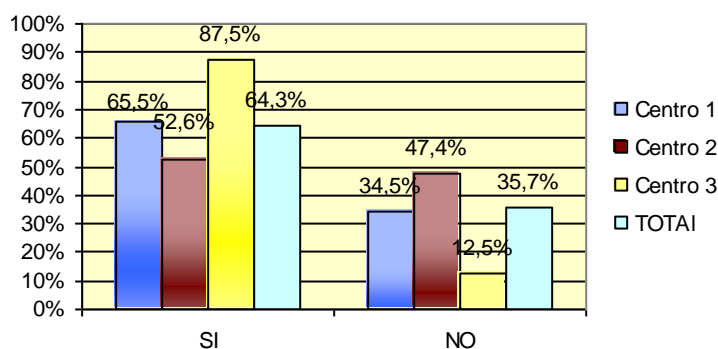


Entre las maneras de resolver los problemas de cansancio, el (33,9%) de los vigilantes informa de varios métodos como tomar alguna bebida, fumar, descansar o distraerse. Por centros, los vigilantes que se valen de varias maneras para resistir el cansancio es de: el centro 2 con (47,4%), centro 1 con el (31%) y el centro 3 con (12,5%). Otra forma de resistir los horarios que realiza el (30%) de vigilantes es distraerse de alguna manera, siendo los vigilantes del centro 3 los que más informan de este método con un (62,5%) de ellos, (31%) del centro 1 y (15,8%) del centro 2.

Entre las maneras de resolver los problemas de cansancio, el (35,2%) de los vigilantes informa de varios métodos como tomar alguna bebida, fumar, descansar o distraerse. Por centros, los vigilantes que se valen de varias maneras para resistir el cansancio es de: el centro 2 con (48,6%), centro 1 con el (32,4%) y el centro 3 con (19%). Otra forma de resistir los horarios que realiza el (30%) de vigilantes es distraerse de alguna manera, siendo los vigilantes del centro 3 los que más informan de este método con un (66,5%) de ellos, (34%) del centro 1 y (12,9%) del centro 2. Las formas determinadas para distraerse, es incumplir sus misiones de vigilancia.

FORMACIÓN ESPECÍFICA

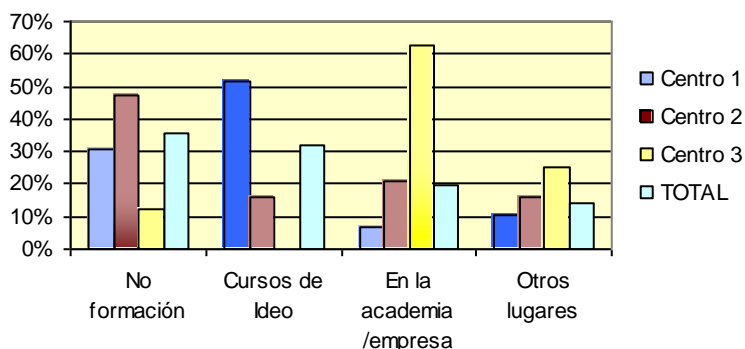
¿HA RECIBIDO FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA EL PUESTO?



El (64,3%) de los vigilantes si ha recibido algún tipo de formación específica para el puesto, siendo los vigilantes del centro 3 con un (87,5%) los que más han recibido formación específica frente al centro 1 con (65,5%) y el centro 2 con (52,6%).

El (72,3%) de los vigilantes si ha recibido algún tipo de formación específica para el puesto, siendo los vigilantes del centro 3 con un (79,9%) los que más han recibido formación específica frente al centro 1 con (62,6%) y el centro 2 con (54,8%).

¿DÓNDE RECIBIÓ LA FORMACIÓN?



En el centro 1 el (31%) no ha recibido formación y el (51,7%) la única formación específica recibida es la aportada por los Curso de Formación de la Fundación Canaria de Juventud IDEO.

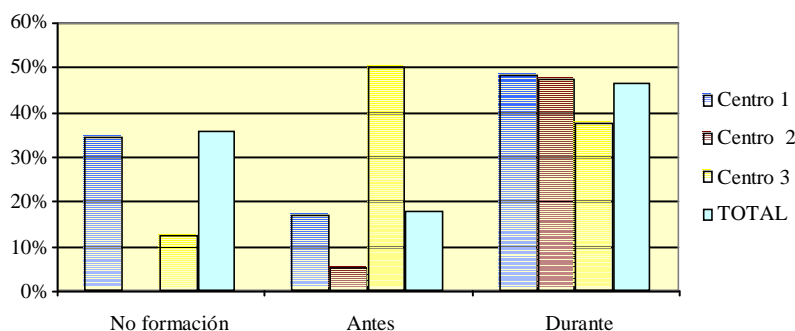
En el centro 2 el (47,4%) no ha recibido formación, el (21,6%) la recibió en su empresa y el (15%) recibió los cursos de ideó.

Por último, el (62,5%) de los vigilantes del centro 3 ha recibido formación específica en su

academia de origen y un (25%) informa haber recibido formación específica en otros lugares de su trayectoria profesional.

*En el centro 1 el (26%) no ha recibido formación y el (57,8%) la única formación específica recibida es la aportada por los Curso2 de Formación de la Fundación Canaria de Juventud IDEO.
En el centro 2 el (37,4%) no ha recibido formación, el (21,6%) la recibió en su empresa y el (15%) recibió los cursos de IDEO.
Por último, el (59,8%) de los vigilantes del centro 3 ha recibido formación específica en su academia de origen y un (27%) informa haber recibido formación específica en otros lugares de su trayectoria profesional.*

¿CUÁNDO RECIBIÓ LA FORMACIÓN?



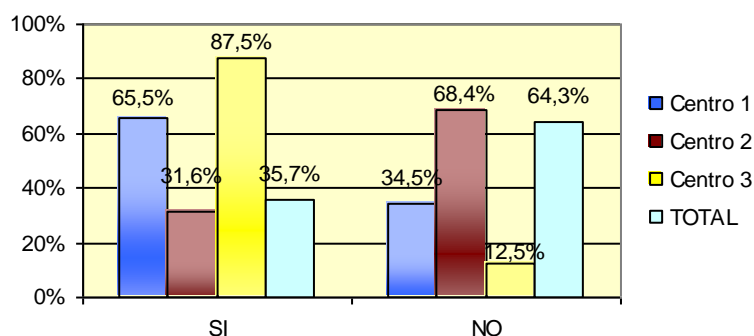
De las personas que han recibido formación específica, el (50%) de los vigilantes del centro 3 han recibido la formación antes de incorporarse al centro, mientras que en los demás centros sólo el (17,2%) del centro 1 y un

(5,3%) del centro 2 la recibieron antes.

Por otro lado, el (46,4%) recibió la formación mientras se encontraba trabajando en los centros (48,3%) centro 1, (47,4%) centro 2 y el (37,5%) en el centro 3)

De las personas que han recibido formación específica, el (52%) de los vigilantes del centro 3 han recibido la formación antes de incorporarse al centro, mientras que en los demás centros sólo el (14,6%) del centro 1 y un (6,4%) del centro 2 la recibieron antes. Por otro lado, el (41,6%) recibió la formación mientras se encontraba trabajando en los centros (47,5%) centro 1, (47,8%) centro 2 y el (39,6%) en el centro 3)

¿CONSIDERAS SUFICIENTE LA FORMACIÓN RECIBIDA?

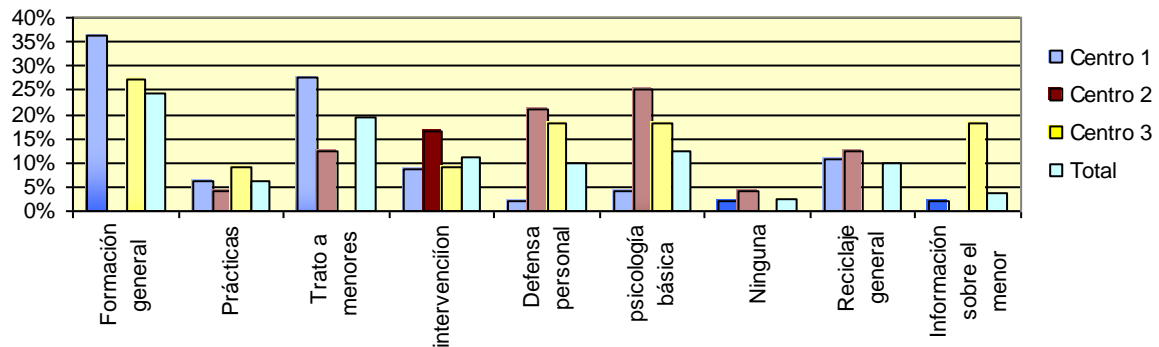


El (64,3%) considera que no está lo suficientemente formado para trabajar en centro de menores, siendo la distribución por centros muy desigual: (68,4%) en el centro 2, (34,5%) en el centro 1 y un (12,5%) en el centro 3.

Por lo tanto son los vigilantes del centro 3 con un (87,5%) y el centro 1 (65,5%) los que más informan de estar suficientes formados para el puesto.

*El (72,3%) considera que no está lo suficientemente formado para trabajar en centro de menores, siendo la distribución por centros muy desigual: (66,9%) en el centro 2, (37,1%) en el centro 1 y un (13,6%) en el centro 3.
Por lo tanto son los vigilantes del centro 3 con un (85,5%) y el centro 1 (64,6%) los que más informan de estar suficientes formados para el puesto.*

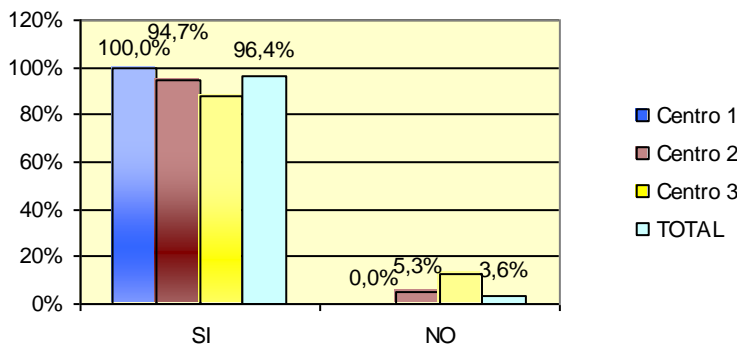
ASPECTOS A CAMBIAR/AÑADIR EN LA FORMACIÓN



En cuanto a los cambios que los vigilantes proponen en la formación se encuentran:

- Un 25% propone una formación general que incluya todos los aspectos del puesto. Por centros, el 36% de los vigilantes del centro 1 y el 27,3% del centro 3 hacen esta propuesta.
- El 20% de los vigilantes proponen formación relacionada con el trato a menores (negociación y conflicto), siendo el 27,7% de los vigilantes del centro 1 y el 12,5% de los vigilantes del centro 2 los que quieren esta formación.
- Un 12,2% propone cursos de psicología básica que incluya técnicas de relajación, control de impulsos, trato a menores... Por centros, el 25% de los vigilantes del centro 2, el 18,2% del centro 3 y el 4% del centro 1 proponen esta formación.
- Otras propuestas son prácticas en centros, cursos de reciclaje general, información sobre los menores internos.
- *Un 29% propone una formación general que incluya todos los aspectos del puesto. Por centros, el 38% de los vigilantes del centro 1, el 29,5% del centro 2 y el 32,5% del centro 3.*
- *El 20% de los vigilantes proponen formación relacionada con el trato a menores (negociación y conflicto), siendo el 29,4% de los vigilantes del centro 1 y el 17,8% de los vigilantes del centro 2 los que quieren esta formación.*
- *Un 13,6% propone cursos de psicología básica que incluya técnicas de relajación, control de impulsos, trato a menores... Por centros, el 27% de los vigilantes del centro 2, el 21% del centro 3 y el 12% del centro 1 proponen esta formación.*
- *Otras propuestas son prácticas en centros, cursos de intervención, de reciclaje general, información sobre los menores internos.*

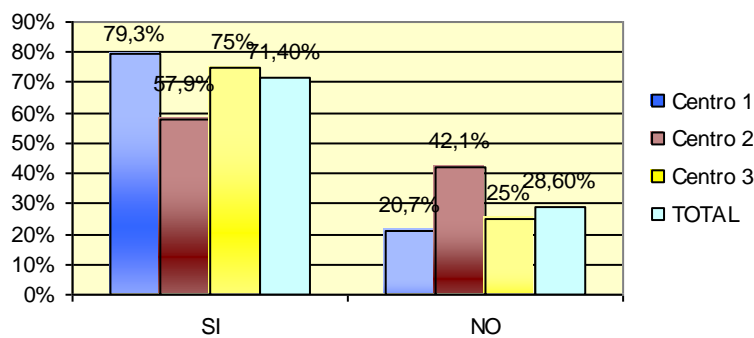
¿SABRÍA COMO ACTUAR ANTE SITUACIONES DE CRISIS O ESTRÉS?



El (96,4%) de los trabajadores comenta saber como actuar ante situaciones de crisis o estrés, tales como intentos de fuga, reyertas, fugas... siendo la distribución por centros muy similar a la media.

El (95,8%) de los trabajadores comenta saber como actuar ante situaciones de crisis o estrés, tales como intentos de fuga, reyertas, fugas... siendo la distribución por centros muy similar a la media.

¿CONSIDERAS QUE ESTÁS LO SUFICIENTEMENTE FORMADO Y PREPARADO PARA LLEVAR A CABO LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN?



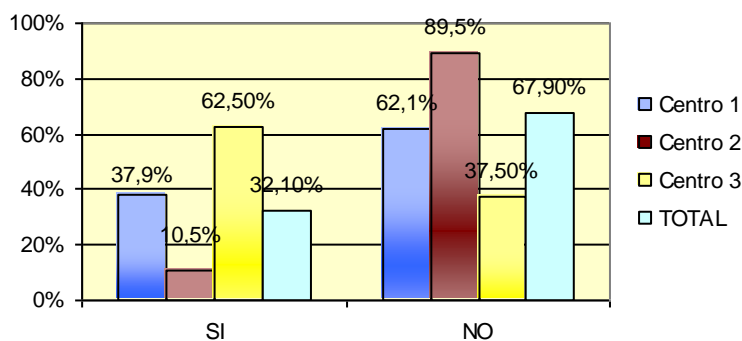
El (71,4%) comenta estar los suficientemente formado y preparado para llevar a cabo el protocolo de actuación ante situaciones de estrés.

El (79,3%) de los vigilantes del centro 1 y el (75%) en el centro 3 dicen estar suficientemente formado,

mientras que en el centro 2 el porcentaje es algo menor (57,9%).

El (70,7%) comenta estar los suficientemente formado y preparado para llevar a cabo el protocolo de actuación ante situaciones de estrés. El (80,4%) de los vigilantes del centro 1 y el (77%) en el centro 3 dicen estar suficientemente formado, mientras que en el centro 2 el porcentaje es algo menor (54,9%).

¿SE DAN LAS CONDICIONES EN EL CENTRO PARA PODER ACTUAR CORRECTAMENTE?



El (67,9%) de los vigilantes comentan que no se dan las condiciones estructurales y funcionales en el centro para poder actuar cuando sean requeridos.

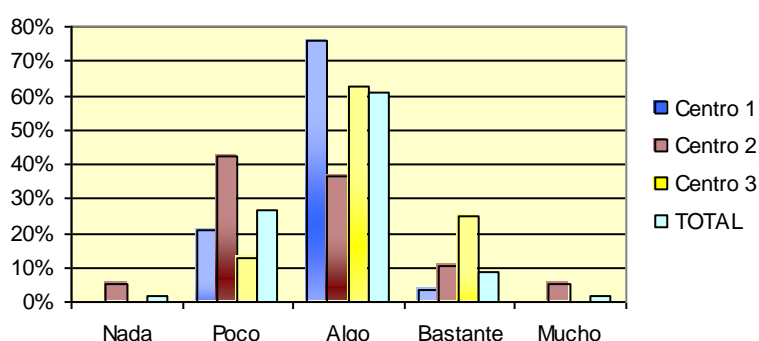
Por centros el centro 1 el (62,1%) comenta que no se dan las condiciones. Entre las quejas se encuentran: pasillos estrechos, apertura de puertas demasiado lenta, falta de garitas donde

resguardarse de la lluvia y el calor, falta de medios de detección y control de incendios. En el centro 2 el (89,5%) comenta que no se dan las condiciones y señalan algunas deficiencias en el centro, tales como: edificio no condicionado para ser centro de menores por ser demasiado antiguo, pasillos pequeños, puertas en mal estado, zonas del alambrado exterior en condiciones defectuosas, puntos negros de escape, falta de medios para prevenir, detectar y apagar incendios. Por último sólo el (37,5%) de los vigilantes encuestados del centro 3 comentan que no se dan las condiciones para poder actuar correctamente. Entre las quejas que dan se encuentra la falta de condiciones de higiene y salubridad.

El (72,3%) de los vigilantes comentan que no se dan las condiciones estructurales y funcionales en el centro para poder actuar cuando sean requeridos. Por centros el centro 1 el (76,4%) comenta que no se dan las condiciones. Entre las quejas se encuentran: pasillos estrechos, apertura de puertas demasiado lenta, falta de garitas donde resguardarse de la lluvia y el calor, falta de medios de detección y control de incendios. En el centro 2 el (91,1%) comenta que no se dan las condiciones y señalan algunas deficiencias en el centro, tales como: edificio no condicionado para ser centro de menores por ser demasiado antiguo, pasillos pequeños, puertas en mal estado, zonas del alambrado exterior en condiciones defectuosas, puntos negros de escape, falta de medios para prevenir, detectar y apagar incendios. Por último sólo el (36,7%) de los vigilantes encuestados del centro 3 comentan que no se dan las condiciones para poder actuar correctamente. Entre las quejas que dan se encuentra la falta de condiciones de higiene y salubridad

LEYES

CONOCIMIENTOS SOBRE LAS CONDICIONES LEGALES DEL MENOR



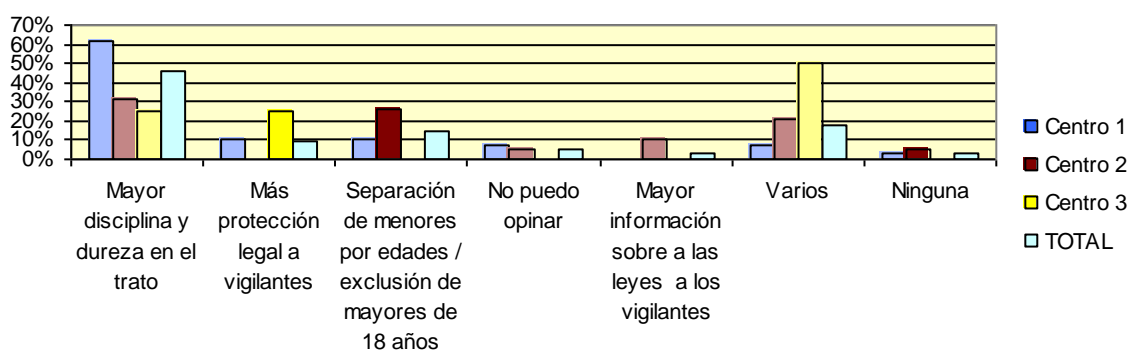
EL (60%) de los vigilantes informan de conocer algunos aspectos de las leyes referentes a menores, sobre todo conocimientos básicos. Por centros en el centro 1 con el (75,9%) y el centro 2 con el (36,8%) de los vigilantes conoce algunos

aspectos de las leyes mientras. En el centro 3 el (63,5%) conoce algunos aspectos de la ley del menor.

Por otro lado un 42,1% comenta conocer pocos aspectos de la ley del menor

El (56,8%) de los vigilantes informan de conocer algunos aspectos de las leyes referentes a menores, sobre todo conocimientos básicos. Por centros en el centro 1 con el (69,9%) y el centro 2 con el (38,9%) de los vigilantes conoce algunos aspectos de las leyes mientras. En el centro 3 el (65,8%) conoce algunos aspectos de la ley del menor. Por otro lado un 40,8% comenta conocer pocos aspectos de la ley del menor

CAMBIOS EN LA LEY DEL MENOR



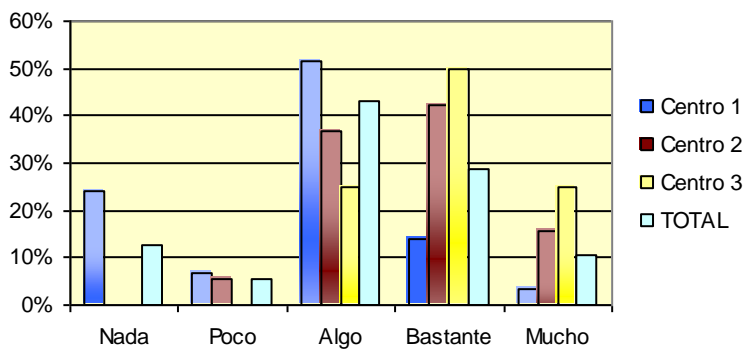
Entre los cambios propuestos por los vigilantes en las leyes del menor y con la que menos están satisfechos, se encuentra el de mayor disciplina y dureza en el trato (cumplimiento de penas, más disciplina, etc.) con un (46,4%) de los encuestados, con una mayor proporción de los vigilantes de centro 1 (62,1%) y menor en el centro 2 (31,6%) y el centro 3 (25%).

Por otro lado el 50% de los vigilantes del centro 3 afirman que es necesario llevar a cabo varios cambios (mayor dureza, más protección a vigilantes, separación de menores por edades, exclusión de mayores de 18 años, más información sobre leyes) y un (23%) requiere más protección legal a la hora de llevar a cabo las intervenciones.

Otro aspecto importante a resaltar es que en el centro 2 un (28%) considera necesaria la separación de menores por edades y la exclusión de mayores de 18 años.

Entre los cambios propuestos por los vigilantes en las leyes del menor y con la que menos están satisfechos, se encuentra el de mayor disciplina y dureza en el trato (cumplimiento de penas, más disciplina, etc.) con un (41,8%) de los encuestados, con una mayor proporción de los vigilantes de centro 1 (63,6%) y menor en el centro 2 (33,4%) y el centro 3 (28,4%). Por otro lado el (55%) de los vigilantes del centro 3 afirman que es necesario llevar a cabo varios cambios (mayor dureza, más protección a vigilantes, separación de menores por edades, exclusión de mayores de 18 años, más información sobre leyes) y un (27%) requiere más protección legal a la hora de llevar a cabo las intervenciones. Otro aspecto importante a resaltar es que en el centro 2 un (32%) considera necesaria la separación de menores por edades y la exclusión de mayores de 18 años.

CONOCIMIENTOS SOBRE EL CONVENIO DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD

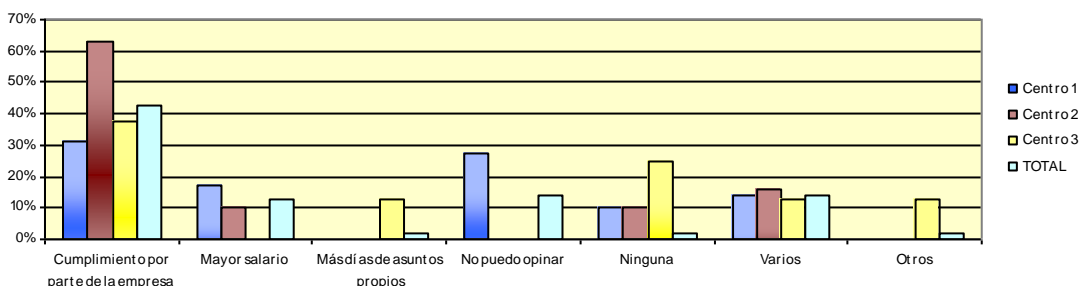


El (42,9%) de los vigilantes conoce algunos aspectos más básicos del convenio que rige a los vigilantes de seguridad y el (28,6%) dice conocer bastante de este convenio. Por centros, el (51,7%) de los vigilantes del centro 1 informan conocer algunos aspectos del convenio; en el centro 2 el

(42,1%) dice conocer bastante del convenio; a su vez el (50%) de los vigilantes del centro del centro 3 conoce bastante el convenio.

El (54,6%) de los vigilantes conoce algunos aspectos más básicos del convenio (propio de la empresa) que rige a los vigilantes de seguridad y el (23,8%) dice conocer bastante de este convenio. Por centros, el (54,7%) de los vigilantes del centro 1 informan conocer algunos aspectos del convenio; en el centro 2 el (44,6%) dice conocer bastante del convenio; a su vez el (49,8%) de los vigilantes del centro del centro 3 conoce bastante el convenio.

CAMBIOS EN LAS CONDICIONES LEGALES DE LOS VIGILANTES



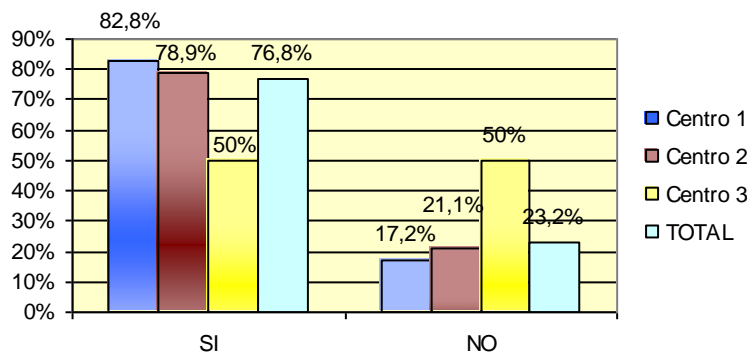
Entre los cambios propuestos acerca del convenio que regula los derechos y deberes de los vigilantes de seguridad, el (42,9%) requiere el cumplimiento exhaustivo por parte de la empresa para la que trabajan, siendo la muestra del centro 2 con un (63,2%) los que más lo requieren, seguidos por el centro 3 con un (37,5%) y el (31%) de los trabajadores del centro 1.

Además el (13%) de los vigilantes en general, proponen varios cambios en los que se encuentra el cumplimiento del convenio por parte de la empresa, mayor salario...etc.)

Entre los cambios propuestos acerca del convenio que regula los derechos y deberes de los vigilantes de seguridad, el (63,9%) requiere el cumplimiento exhaustivo por parte de la empresa para la que trabajan, siendo la muestra del centro 2 con un (63,2%) los que más lo requieren, seguidos por el centro 3 con un (45,5%) y el (72%) de los trabajadores del centro 1. Además el (25,8%) de los vigilantes en general, proponen varios cambios en los que se encuentra el cumplimiento del convenio por parte de la empresa, mayor salario...etc.)

OTROS RESULTADOS IMPORTANTES.

¿SIENTES MALESTAR EN TU TRABAJO?

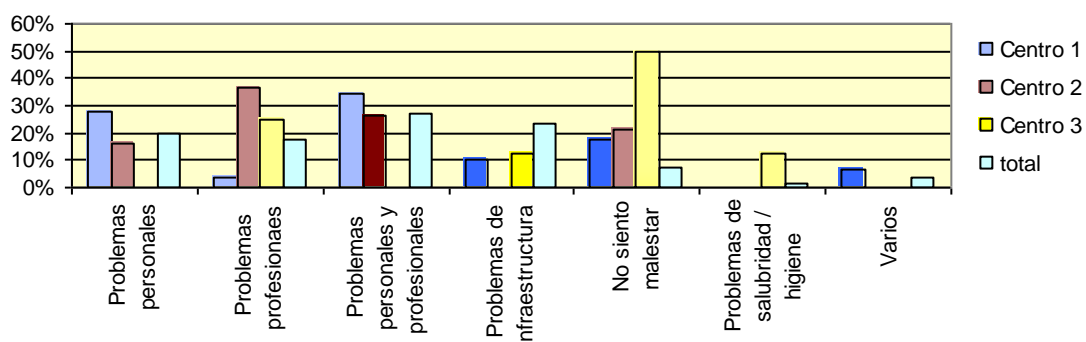


El (76,8%) de los vigilantes siente malestar en su trabajo por alguna circunstancia en especial. Este porcentaje es menor en el centro 3 con un 50% de personas que consideran esta afirmación, mientras

que en el centro 1 es del (82,2%) y en el centro 2 del (78,9%).

El (79,7%) de los vigilantes siente malestar en su trabajo por alguna circunstancia en especial. Este porcentaje es menor en el centro 3 con un 52,6% de personas que consideran esta afirmación, mientras que en el centro 1 es del (86,6%) y en el centro 2 del (77,8%).

CIRCUNSTANCIAS QUE LE PRODUCEN MALESTAR



De la muestra encuestada, el (26,8%) afirman que en su trabajo existen problemas personales y profesionales que le causan malestar, entre dichos problemas encontramos malestar por el trato recibido por parte de otros compañeros de trabajo, problemas con los menores, incumplimiento de las normas del centro, falta de condiciones de higiene y salubridad etc.

En cuanto a la distribución de porcentajes por centros, hemos obtenido los siguientes resultados: Centro 1 (34,5%) y centro 2 (26,3%).

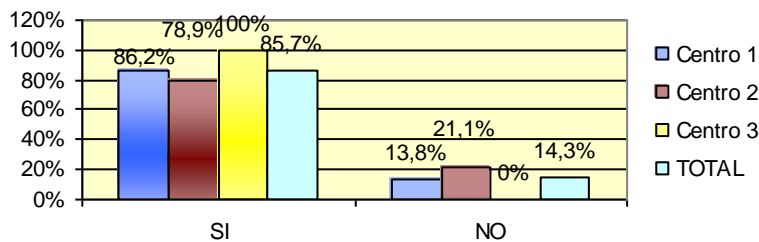
Otras causas de malestar importantes entre el gremio de vigilantes es el trato personal recibido por parte de otros compañeros (vigilantes, educadores, coordinadores) y equipo directivo del centro. En este ámbito destaca el centro 1 (27,6%).

El (36,8%) de los vigilantes del centro 2 se quejan de problemas profesionales comentados con anterioridad.

Para finalizar, los vigilantes pertenecientes al centro 3 comentan que “no sienten malestar en su trabajo” y el (25%) informa de problemas profesionales que les ocasionan malestar en el marco laboral.

*De la muestra encuestada, el (32,3%) afirman que en su trabajo existen problemas personales y profesionales que le causan malestar, entre dichos problemas encontramos malestar por el trato recibido por parte de otros compañeros de trabajo, problemas con los menores, incumplimiento de las normas del centro, falta de condiciones de higiene y salubridad etc.
En cuanto a la distribución de porcentajes por centros, hemos obtenido los siguientes resultados: Centro 1 (35,4%) y centro 2 (28,4%).
Otras causas de malestar importantes entre los trabajadores vigilantes es el trato personal recibido por parte de otros compañeros (vigilantes, educadores, coordinadores) y equipo directivo del centro. En este ámbito destaca el centro 1 (34,6%).
El (38,8%) de los vigilantes del centro 2 se quejan de problemas profesionales comentados con anterioridad.
Para finalizar, los vigilantes pertenecientes al centro 3 comentan que “no sienten malestar en su trabajo” y el (28%) informa de problemas profesionales que les ocasionan malestar en el marco laboral.*

¿CONSIDERAS QUE TU TRABAJO NO ESTÁ BIEN PAGADO?



En relación a la satisfacción económica vinculada al puesto de vigilante de seguridad en centros de menores, hemos obtenido los siguientes datos; En general, el (85,7%) de la

muestra de vigilantes encuestados consideran que su trabajo “no está bien pagado”.

Atendiendo a la diferenciación entre centros encontramos los siguientes datos:

El 100% de los vigilantes que trabajan en el centro 3 opinan que “no están bien pagados” seguidos de el (86,2%) en el centro 2 y el (78,9%) en el centro 2.

Los porcentajes obtenidos en este ámbito no reflejan tan sólo el descontento con el salario que perciben. Algunas de las cuestiones mencionadas que apoyan esta afirmación son las siguientes: el incumplimiento del convenio que les regula, el impago de las remuneraciones estipuladas y los extras como el plus de peligrosidad y nocturnidad, estipulados por el convenio.

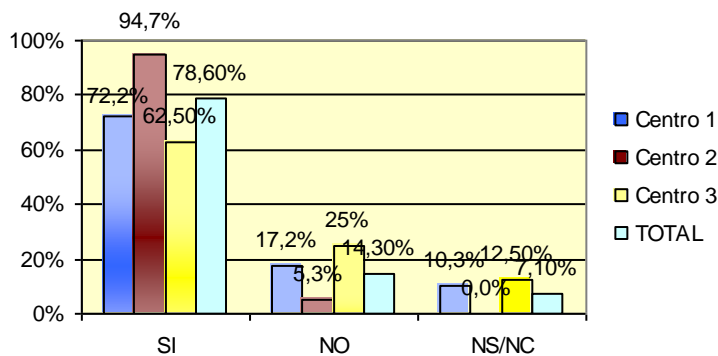
En relación a la satisfacción económica vinculada al puesto de vigilante de seguridad en centros de menores, hemos obtenido los siguientes datos; En general, el (88,8%) de la muestra de vigilantes encuestados consideran que su trabajo “no está bien pagado”.

Atendiendo a la diferenciación entre centros encontramos los siguientes datos:

El 99,8% de los vigilantes que trabajan en el centro 3 opinan que “no están bien pagados” seguidos de el (87,4%) en el centro 1 y el (77,6%) en el centro 2.

Los porcentajes obtenidos en este ámbito no reflejan tan sólo el descontento con el salario que perciben. Algunas de las cuestiones mencionadas que apoyan esta afirmación son las siguientes: el incumplimiento del convenio que les regula o cuál es el convenio que se les aplica, el impago de las remuneraciones estipuladas y los extras como el plus de peligrosidad y nocturnidad, estipulados por el convenio.

¿CONSIDERAS QUE SE CUMPLE POCO O NADA EL CONVENIO DE TRABAJO?



En relación a la pregunta formulada anteriormente, el (78,6%) considera que se cumple “poco o nada “el convenio de trabajo establecido.

Atendiendo a la distribución por centros hemos obtenido los siguientes resultados: Centro 1 (72,2%), Centro 2 (94,7%) y Centro 3

(62,5%).

Entre las demandas más comentadas encontramos por ejemplo: el descontento en cuanto al incumplimiento del salario establecido según convenio, el exceso de horas trabajadas y la no consideración del plus de peligrosidad así como otras remuneraciones.

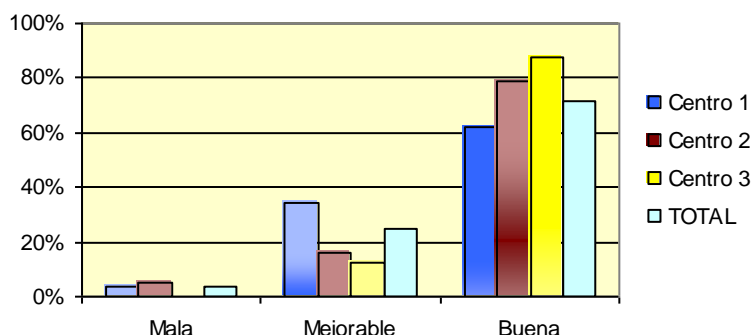
En relación a la pregunta formulada anteriormente, el (82,4%) considera que se cumple “poco o nada “el convenio de trabajo establecido.

Atendiendo a la distribución por centros hemos obtenido los siguientes resultados: Centro 1 (82,6%), Centro 2 (95,3%) y Centro 3 (64,8%).

Entre las demandas más comentadas encontramos por ejemplo: el descontento en cuanto al incumplimiento del salario establecido según convenio, el exceso de horas trabajadas y la no consideración del plus de peligrosidad así como otras remuneraciones.

RELACIONES CON OTROS TRABAJADORES DEL CENTRO

RELACIÓN CON OTROS VIGILANTES



El (71,4%) de los vigilantes de seguridad afirman mantener una buena relación con sus compañeros.

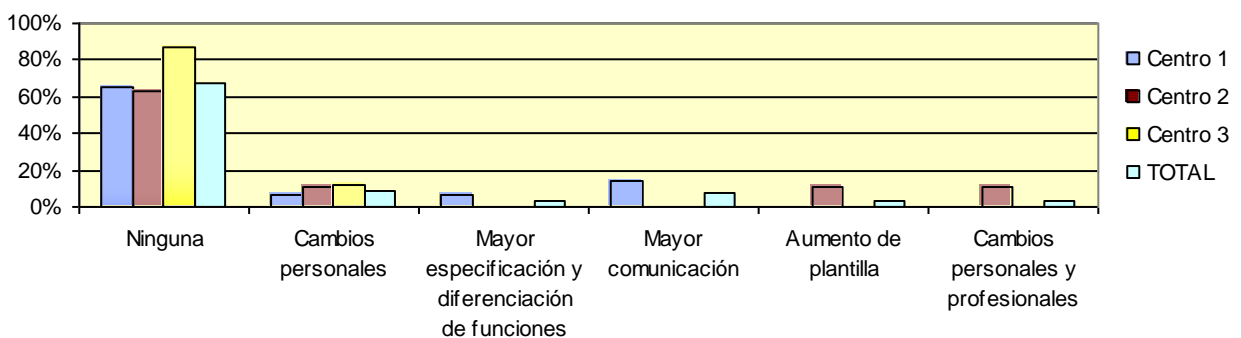
Diferenciando por centros el (62,1%) del centro 1, el (78,9%) del centro 2 y el (87,5%) del

centro 3 mantienen una buena relación con sus compañeros.

Sin embargo un (25%) califica como “mejorable” la relación con otros compañeros vigilantes. Encontramos la siguiente distribución por centros: centro 1 el (34,5%), en el centro 2 el (15,8%) y en el centro 3 el (12,5%) considera que su relación es “mejorable”.

- *El (75,2%) de los vigilantes de seguridad afirman mantener una buena relación con sus compañeros. Diferenciando por centros el (64,2%) del centro 1, el (75,8%) del centro 2 y el (85,6%) del centro 3 mantienen una buena relación con sus compañeros.*
- *Sin embargo un (22%) califica como “mejorable” la relación con otros compañeros vigilantes. Encontramos la siguiente distribución por centros: centro 1 el (33,7%), en el centro 2 el (17,8%) y en el centro 3 el (14,5%) considera que su relación es “mejorable”.*

CAMBIOS EN LA RELACIÓN CON VIGILANTES

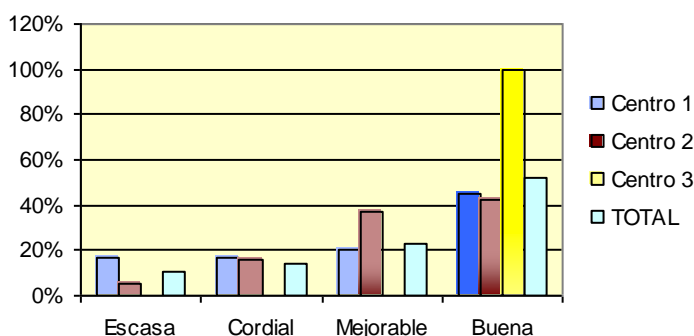


En líneas generales el (67,9%) no considera necesaria ninguna modificación en la relación con otros compañeros vigilantes, siendo la proporción similar entre el centro 1 y el centro 2, (65,5) y (65,9%) respectivamente, pero superior en el caso del centro 3 (87,5%)

En el centro 1 un 12,5% pide mayor comunicación entre compañeros. En el centro 2 un (10%) pide cambios personales (mejor trato), otro (10%) aumento de plantilla y un (10%) cambios personales y profesionales (mejor trato, más profesionalidad, más apoyo). Por último un (12%) del centro 3 pide cambios personales.

En líneas generales el (70%) no considera necesaria ninguna modificación en la relación con otros compañeros vigilantes, siendo la proporción: centro 1 (65,6%), el centro 2, (65,9%) , siendo superior en el caso del centro 3 (85,9%)
En el centro 1 un 14,8% pide mayor comunicación entre compañeros. En el centro 2 un (12,6%) pide cambios personales (mejor trato), otro (14,8%) aumento de plantilla y un (13,9%) cambios personales y profesionales (mejor trato, más profesionalidad, más apoyo). Por último un (13%) del centro 3 pide cambios personales.

RELACIÓN CON EDUCADORES



El (51,8%) de los vigilantes mantiene una buena relación con los educadores. Atendiendo a la distribución por centros, el (100%) de los vigilantes del centro 3 mantiene una buena relación con educadores, el (44,8%) del

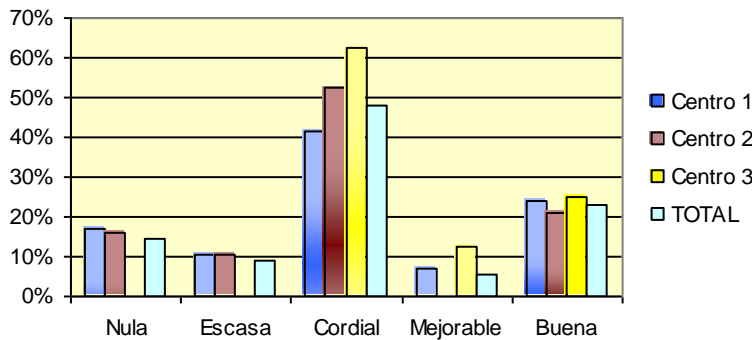
centro 1 y el (42,1%) del centro 2 la tienen también.

El (22%) considera que la relación con educadores es mejorable. Sólo los vigilantes de los centros 1 (20,7%) y

centro 2 (36,8%) creen que la relación con los educadores es mejorable.

Un (10,7%) de los vigilantes de los centros 1 y 2 cree que la relación es escasa y un (14,3%) opina que es cordial.

RELACIÓN DE CON DIRECTIVOS DEL CENTRO



El (48,2%) del total de los vigilantes encuestados valoran la relación con los directivos del centro como “cordial” pero con escasa interacción. Diferenciando por centros, en el centro 3 el (62,5%), en el centro 1 el (41,4%) y en el centro 2 el (52,6%) de

los vigilantes considera la relación como cordial.

Por otro lado un (23,4%) del total de los vigilantes considera que su relación con los directores es buena, con valores similares entre los centros.

El (50,1%) del total de los vigilantes encuestados valoran la relación con los directivos del centro como “cordial” pero con escasa interacción. Diferenciando por centros, en el centro 3 el (60,8%), en el centro 1 el (43,1%) y en el centro 2 el (53,3%) de los vigilantes considera la relación como cordial. Por otro lado un (21,7%) del total de los vigilantes considera que su relación con los directores es buena, con valores similares entre los centros.

CAMBIOS EN LA RELACIÓN CON LOS DIRECTIVOS

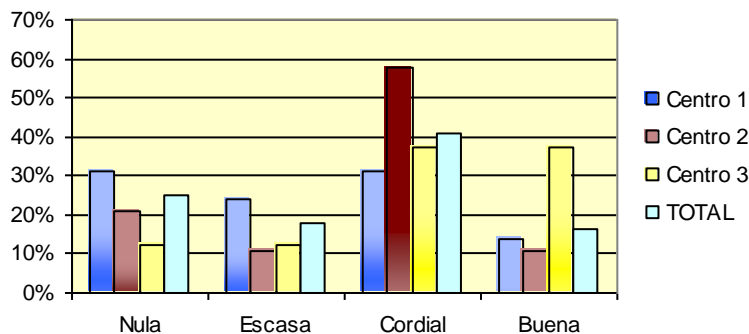
El (71,4%) del total de vigilantes encuestados no ve necesaria ninguna modificación en la relación con directivos del centro. Por centros, los vigilantes del centro 2 (89,5%) y del centro 3 (87,5%) consideran en mayor medida que no es necesaria ninguna modificación frente al (55,2%) de los vigilantes del centro 1.

Un (13,8%) de los vigilantes del centro 1 consideran necesaria una mayor comunicación entre directivos y vigilantes, un (10,5%) ve necesaria reuniones esporádicas entre estos dos colectivos y otro (10%) demanda cambios personales como mejor trato y consideración.

Por su parte el (12,5%) de vigilantes del centro del centro 3 considera necesarios varios de los cambios propuestos.

El (80,2%) del total de vigilantes encuestados no ve necesaria ninguna modificación en la relación con directivos del centro. Por centros, los vigilantes del centro 2 (88,9%) y del centro 3 (88,3%) consideran en mayor medida que no es necesaria ninguna modificación frente al (57,2%) de los vigilantes del centro 1. Un (15,2%) de los vigilantes del centro 1 consideran necesaria una mayor comunicación entre directivos y vigilantes, un (11,3%) ve necesaria reuniones esporádicas entre estos dos colectivos y otro (11,2%) demanda cambios personales como mejor trato y consideración. Por su parte el (13,1%) de vigilantes del centro del centro 3 considera necesarios varios de los cambios propuestos.

RELACIÓN CON PSICÓLOGOS DEL CENTRO



El (41,1%) de los vigilantes califican su relación con los psicólogos como cordial pero con escasa interacción. Atendiendo a la diferenciación por centros, el (57,9%) de los vigilantes del centro 2, el (37,5%) del centro 3 y el (31%) de los vigilantes del centro 1

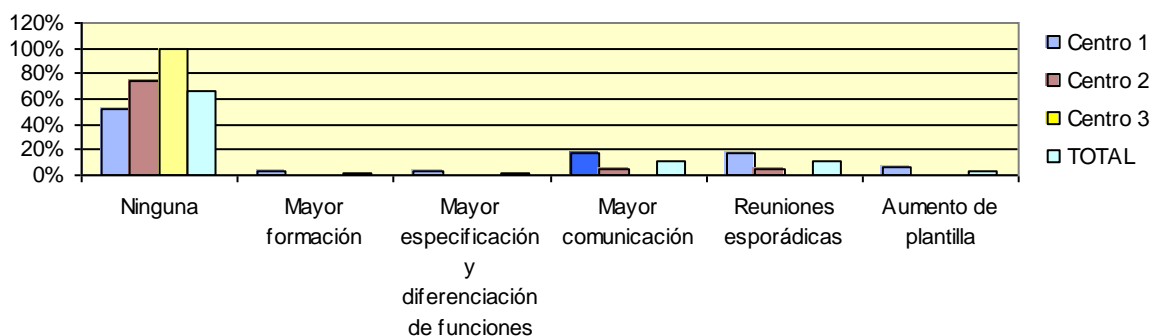
califican su relación como “cordial”.

Otro (25%) considera su relación como nula. Son los vigilantes del centro 1 (31%) y el centro 2 (21,1%) los que califican la relación como “nula” frente al (12,5%) en el centro 3.

Diferenciando por centros, el (37,5%) de los vigilantes del centro 3 valora la relación con los psicólogos del centro como “buena”.

El (42,2%) de los vigilantes califican su relación con los psicólogos como cordial pero con escasa interacción. Atendiendo a la diferenciación por centros, el (58,3%) de los vigilantes del centro 2, el (39,2%) del centro 3 y el (33,6%) de los vigilantes del centro 1 califican su relación como “cordial”. Otro (24,8%) considera su relación como nula. Son los vigilantes del centro 1 (33%) y el centro 2 (27,1%) los que califican la relación como “nula” frente al (14,5%) en el centro 3. Diferenciando por centros, el (36,5%) de los vigilantes del centro 3 valora la relación con los psicólogos del centro como “buena”. Algunos manifiestan en tono jocoso, que los psicólogos están “tuturetas”.

CAMBIOS EN LA RELACIÓN CON LOS PSICÓLOGOS



El (66,1%) de los vigilantes no realizarían ningún cambio en su relación con los psicólogos del centro. El (100%) de los vigilantes encuestados del centro 3 no ven necesario ningún cambio, así como el (51,7%) del centro 1 y el (73,7%) del centro 2.

Otras propuestas hechas por vigilantes del centro 1 y el centro 2 son la mayor especificación y diferenciación de funciones de cada trabajador, reuniones esporádicas

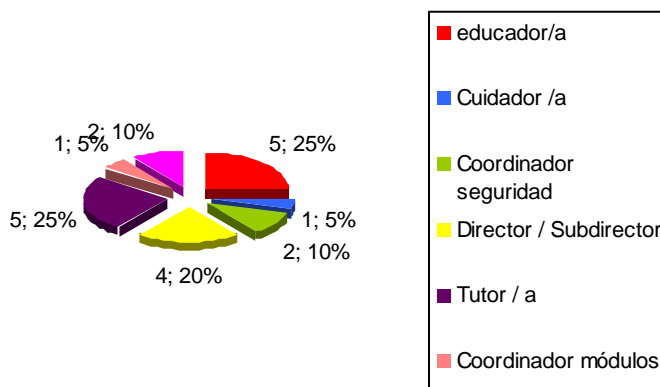
con los psicólogos, mayor comunicación con ellos, aumento de plantilla de vigilantes...etc.

El (70,2%) de los vigilantes no realizarían ningún cambio en su relación con los psicólogos del centro. El (100%) de los vigilantes encuestados del centro 3 no ven necesario ningún cambio, así como el (53,4%) del centro 1 y el (75,7%) del centro 2. Otras propuestas hechas por vigilantes del centro 1 y el centro 2 son la mayor especificación y diferenciación de funciones de cada trabajador, reuniones esporádicas con los psicólogos, mayor comunicación con ellos, aumento de plantilla de vigilantes...etc.

ENTREVISTAS AL RESTO DE TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE MENORES CON MEDIDAS JUDICIALES

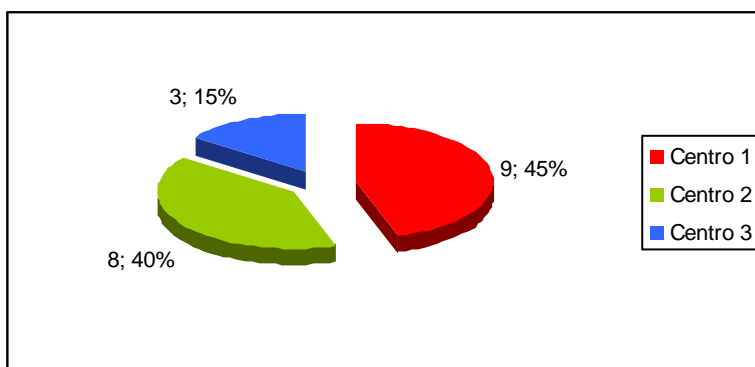
Además de las entrevistas a los vigilantes de los tres centros mencionados (Valle Tabares, La Montañeta y Punta de Gáldar), también se pasó una entrevista de 10 minutos de duración, al resto del personal del centro (educadores, directores, tutores, cuidadores...) con el fin de recoger las percepciones que tenían hacia el trabajo del vigilante de seguridad en los centros de menores con medidas judiciales. El número total de personas entrevistadas es de 20, pertenecientes a los 3 centros.

Puesto de trabajo



El (25%) de los encuestados son educadores, otro (25%) son tutores; el (20%) son directores o subdirectores de los centros, un (10%) monitores, otro del (10%) son coordinadores de seguridad, un (5%) coordinador de módulos y otro (5%) cuidador.

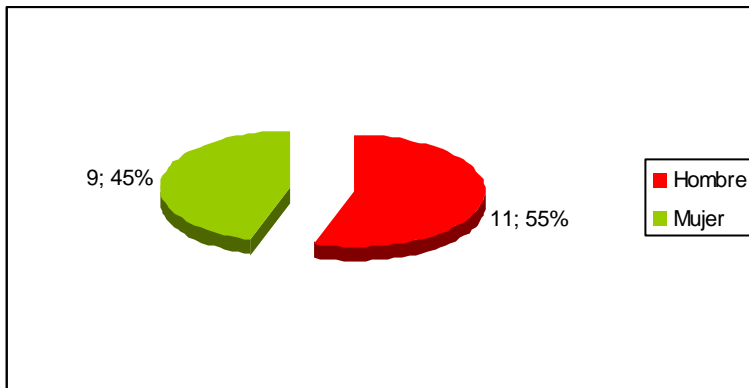
Centro de procedencia



El (45%) del personal del centro encuestado corresponde al centro 1, el (40%) al centro 2 y el (15%) corresponde al centro 3.

El (43%) del personal del centro encuestado corresponde al centro 1, el (48%) al centro 2 y el (9%) corresponde al centro 3.

Sexo

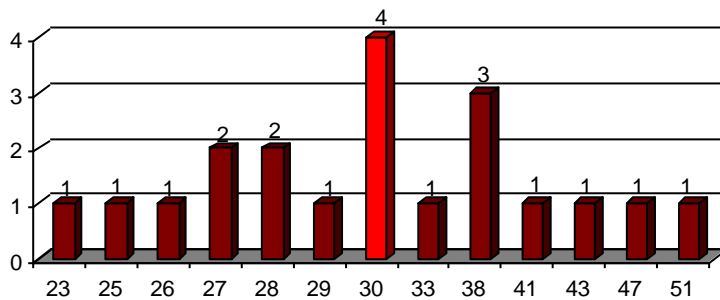


El (55%) de los entrevistados son hombres y el (45%) son mujeres.

Sexo

El (55%) de los entrevistados son hombres y el (45%) son mujeres.

Edad de los entrevistados



El rango de edad de los entrevistados es de 23 a 51 años, con mayor número en torno a los 30 y 38 años, con 4 y 3 personas en cada grupo.

grupo.

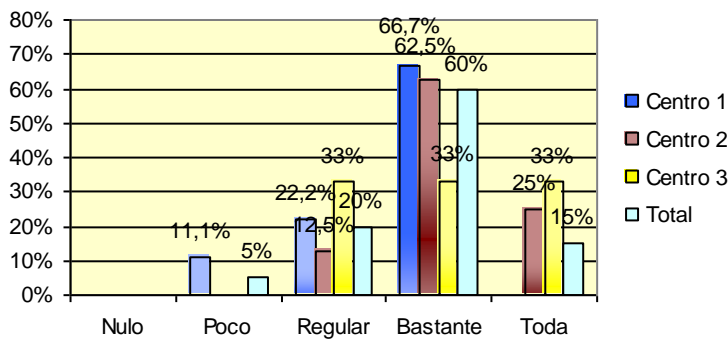
Edad de los entrevistados

El rango de edad de los entrevistados es de 23 a 51 años, con mayor número en torno a los 30 y 38 años, con 4 y 3 personas en cada grupo.

RESULTADOS

A continuación se encuentran los resultados de las entrevistas al resto del personal del centro sobre las competencias básicas de los vigilantes de seguridad.

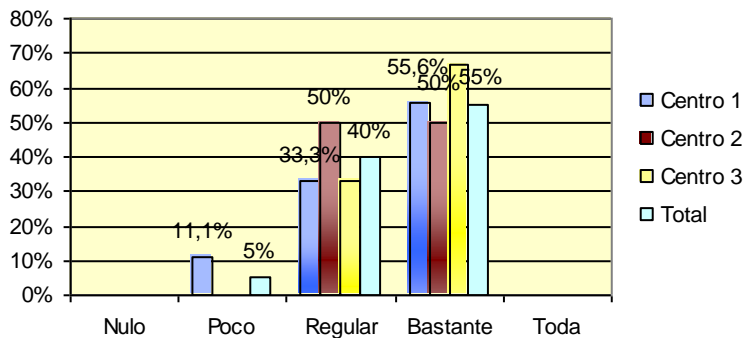
1.- PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN EL CONTROL DE ACCESOS AL RECINTO



El (60%) de los trabajadores de los centros perciben bastante nivel de seguridad en el control de accesos al recinto.

El (63%) de los trabajadores de los centros perciben bastante nivel de seguridad en el control de accesos al recinto.

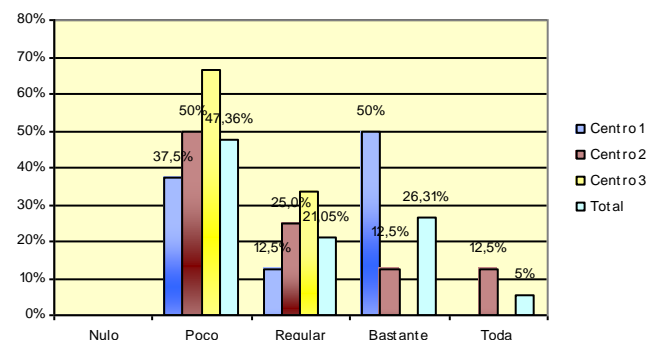
2.- PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD DEL CONTROL DE ZONAS INTERIORES DEL RECINTO



Un (55%) de los trabajadores considera que el nivel de seguridad en el control de las zonas de seguridad es bastante bueno.

Un (58%) de los trabajadores considera que el nivel de seguridad en el control de las zonas de seguridad es bastante bueno.

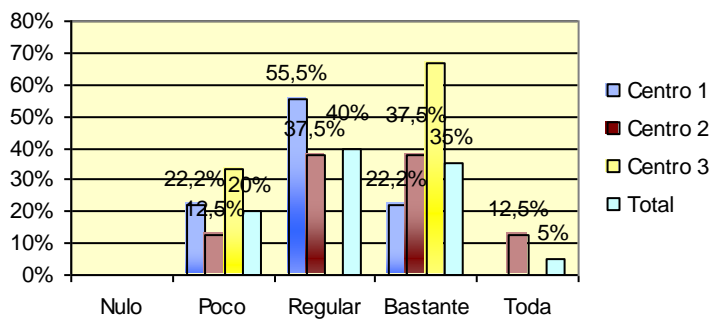
PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN LA COMPROBACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y SISTEMAS DE SEGURIDAD



El (47,3%) de los trabajadores encuestados cree que el nivel de seguridad en la comprobación de las instalaciones y sistemas de seguridad es poco e insuficiente.

DE LOS TRABAJADORES ENCUESTADOS EL NIVEL DE SEGURIDAD EN LA COMPROBACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y SISTEMAS DE SEGURIDAD ES POCO E INSUFICIENTE.

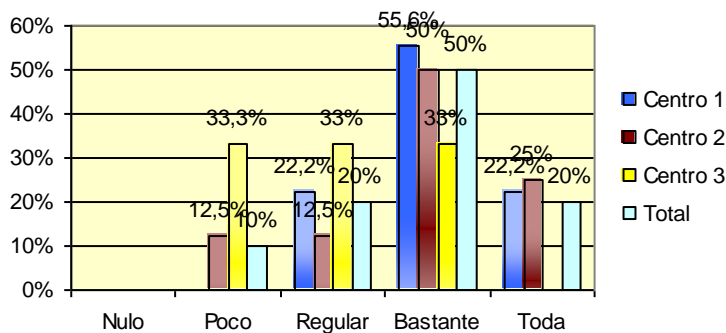
PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN EL MANEJO DE EQUIPOS Y SISTEMAS DE SEGURIDAD



El (40%) de los trabajadores entrevistados califican de regular el nivel de seguridad en el manejo de equipos y sistemas de seguridad (centro 1, (55,5%) y el centro 2, (37,5%).

El (47%) de los trabajadores entrevistados califican de regular el nivel de seguridad en el manejo de equipos y sistemas de seguridad (centro 1, (57,5%) y el centro 2, (42,6%).

PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE FORMULARIOS Y REGISTROS DOCUMENTALES

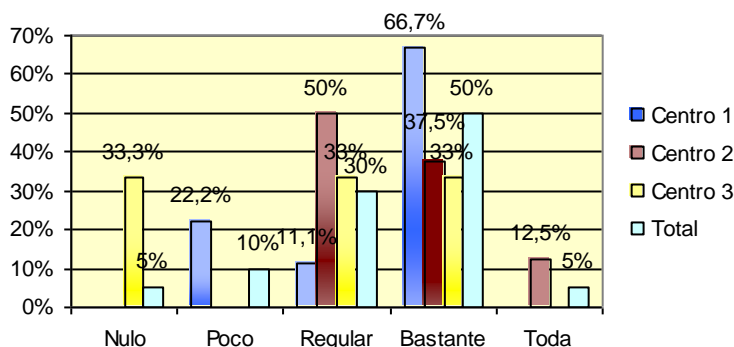


El (50%) califica de bastante bueno el nivel de seguridad en el cumplimiento de formularios y registros documentales.

registros documentales.

El (58%) califica de bastante bueno el nivel de seguridad en el cumplimiento de formularios y

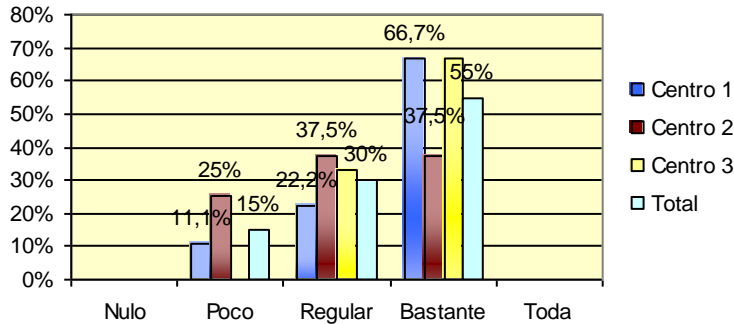
PERCEPCIÓN SOBRE LA COORDINACIÓN DE LOS VIGILANTES CON EL RESTO DE PERSONAL DEL CENTRO



El (50%) de los trabajadores entrevistados califican de bastante bueno el nivel de seguridad en la coordinación de vigilantes con el resto del personal del centro.

El (43%) de los trabajadores entrevistados califican de bastante bueno el nivel de seguridad en la coordinación de vigilantes con el resto del personal del centro.

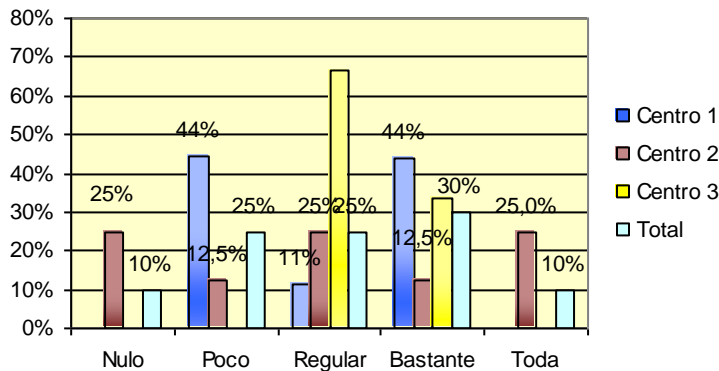
PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE DETECCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS



El (55%) considera bastante bueno el nivel de seguridad en los procedimientos de detección y control de incendios.

El (46%) considera bastante bueno el nivel de seguridad en los procedimientos de detección y control de incendios.

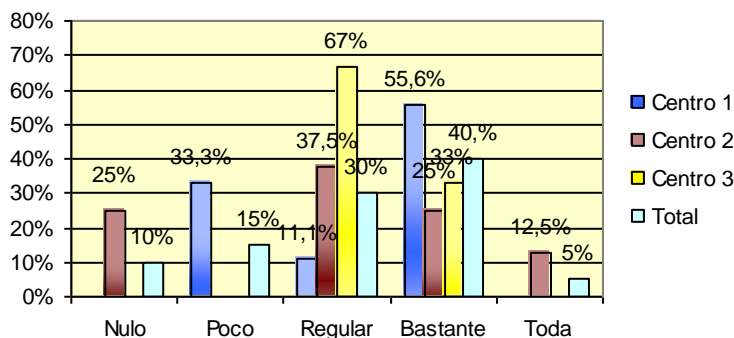
PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN LA PROTECCIÓN CONTRA AGRESIONES A PERSONAL DEL CENTRO



El (30%) de los entrevistados, considera que el nivel de seguridad ante agresiones a personal del centro es bastante bueno.

El (33%) de los entrevistados, considera que el nivel de seguridad ante agresiones a personal del centro es bastante bueno.

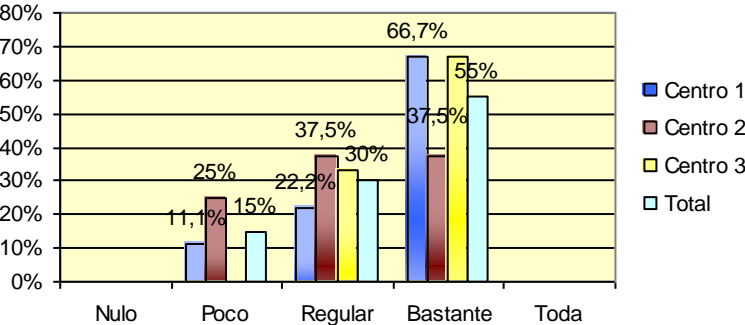
PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN LA PROTECCIÓN CONTRA PELEAS, REYERTAS



El nivel de seguridad en la protección contra peleas o reyertas es percibido por el (40%) como bastante bueno, mientras que un (30%) lo ve como regular.

El nivel de seguridad en la protección contra peleas o reyertas es percibido por el (50%) como bastante bueno, mientras que un (30%) lo ve como regular.

PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD CONTRA INTENTOS DE FUGAS



El (55%) considera bastante bueno el nivel de seguridad contra los intentos de fugas.

El (68%) considera bastante bueno el nivel de seguridad contra los intentos de fugas.

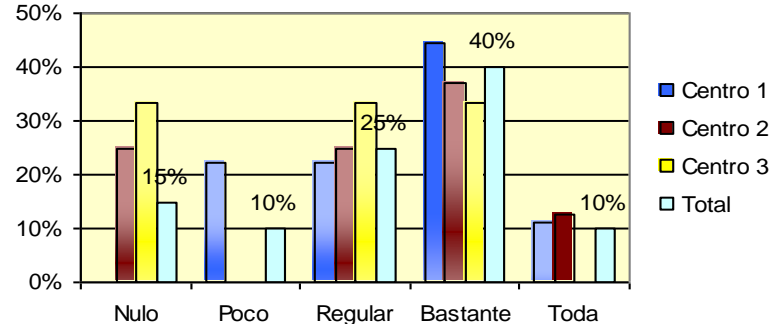
PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN LA DETECCIÓN DE MANEJO DE DROGAS

Un (35%) considera insuficiente el nivel de seguridad en la detección de manejo de drogas y otro (35%) lo ve como regular.

Hay que hacer hincapié, en que, según informan los vigilantes de seguridad y resto de trabajadores de centros menores, la detección es muy difícil por la falta de medios técnicos y la imposibilidad de realizar cacheos integrales a los menores a su entrada al recinto, salvo que se les pida por orden judicial.

Un (41%) considera insuficiente el nivel de seguridad en la detección de manejo de drogas y otro (32%) lo ve como regular. Hay que hacer hincapié, en que, según informan los vigilantes de seguridad y resto de trabajadores de centros menores, la detección es muy difícil por la falta de medios técnicos y la imposibilidad de realizar cacheos integrales a los menores a su entrada al recinto, salvo que se les pida por orden judicial.

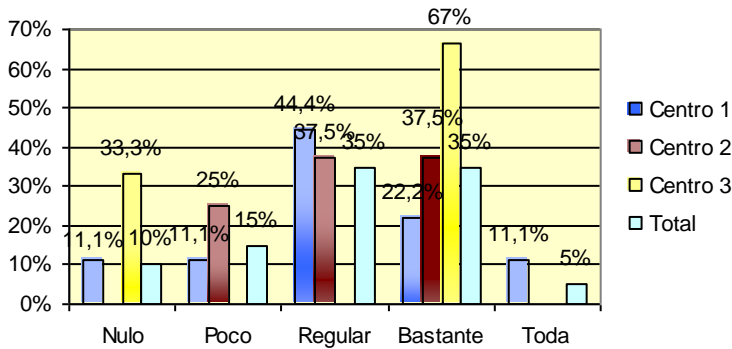
PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN A LOS VISITANTES DEL CENTRO



Un (40%) percibe el nivel de seguridad en la información a los visitantes del centro como bastante buena.

Un (46%) percibe el nivel de seguridad en la información a los visitantes del centro como bastante buena.

PERCEPCIÓN SOBRE LA CAPACIDAD DE LOS VIGILANTES PARA EL AUTOCONTROL EMOCIONAL

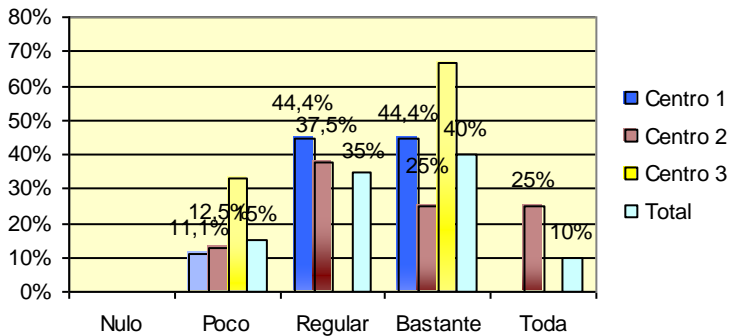


Un (35%) de los entrevistas califica la capacidad de los vigilantes para el autocontrol emocional como bastante bueno, mientras que otro (35%) lo ve como regular.

Estas personas, además comentan necesaria la formación en estas capacidades personales a los vigilantes de seguridad.

Un (35%) de los entrevistas califica la capacidad de los vigilantes para el autocontrol emocional como bastante bueno, mientras que otro (35%) lo ve como regular. Estas personas, además comentan necesaria la formación en estas capacidades personales a los vigilantes de seguridad.

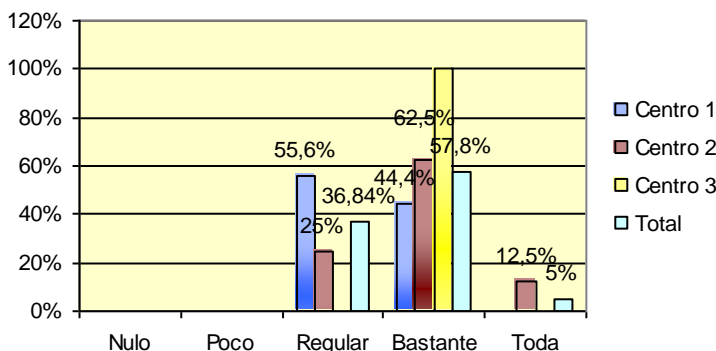
PERCEPCIÓN SOBRE LA CAPACIDAD DE LOS VIGILANTES PARA FIJARSE EN DETALLES, MANTENER LA ATENCIÓN, Y CONCENTRARSE EN SU TRABAJO



El (40%) percibe como bastante buena la capacidad de los vigilantes para fijarse en detalles y mantener la atención.

El (38%) percibe como bastante buena la capacidad de los vigilantes para fijarse en detalles y mantener la atención.

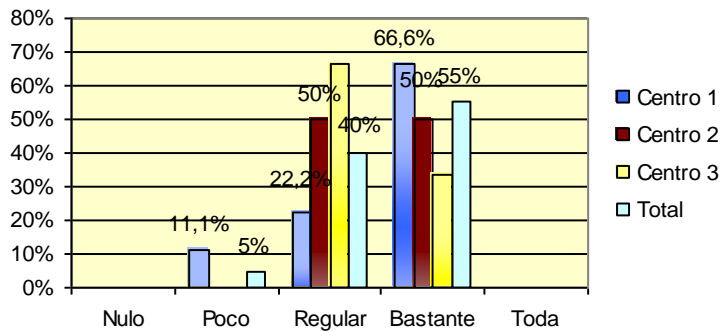
PERCEPCIÓN SOBRE EL TRATO A MENORES POR PARTE DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD



El (57,8%) percibe como bastante bueno el nivel de seguridad en el trato a los menores por parte de los vigilantes de seguridad.

El (61,2%) percibe como bastante bueno el nivel de seguridad en el trato a los menores por parte de los vigilantes de seguridad.

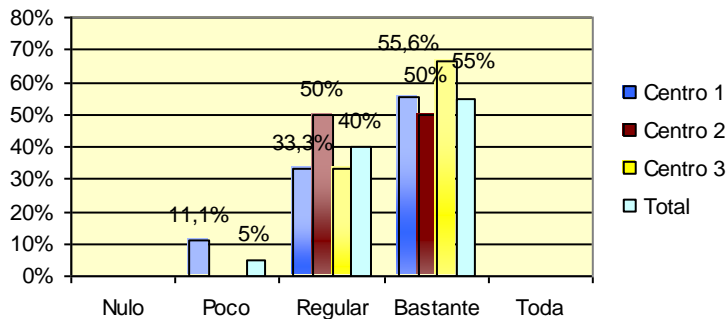
PERCEPCIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LOS VIGILANTES EN GENERAL



En la percepción sobre el cumplimiento de las funciones de vigilancia en general el (55%) lo ve como bastante bueno.

En la percepción sobre el cumplimiento de las funciones de vigilancia en general el (58%) lo ve como bastante bueno.

PERCEPCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD DEL CENTRO (EN GENERAL)



En general, la percepción del nivel de seguridad en el centro por parte de los trabajadores es bastante bueno (55%).

En general, la percepción del nivel de seguridad en el centro por parte de los trabajadores es bastante bueno (57%).

II.- LA CALIDAD COMO DESAFÍO EN LOS DOS BLOQUES DE ESTUDIO E INVESTIGACIÓN.

Se pueden dar múltiples definiciones de calidad como ya hemos visto, nos podemos estar refiriendo a los criterios que contemplan las normas a alguno de los aspectos de los modelos de autoevaluación, a la producción de bienes relaciones..., todo depende de la perspectiva desde la que se analice. Al partir de un concepto tan

genérico, el de calidad en el diseño de Proyectos Educativos y manuales de calidad, tal y como afirma Fernando Fantova²⁸⁶, podemos estar hablando de:

“Gestión estratégica. Liderazgo de proximidad. Gestión basada en la evidencia. Gestión por procesos y estructuras. Gestión relacional. Gestión en red. Gestión participativa. Gestión orientada a la eficiencia. Gestión basada en el conocimiento. Responsabilidad e innovación social.”

Ante esta imprecisión, amplitud y diversidad, he optado, por abordar el estudio de la materia de esta tesis, desde una perspectiva que permita la búsqueda de la certificación de calidad, por parte de un tercero sin obviar los otros referentes a través de la gestión por procesos y estructuras.

1.- CLARIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

He acotado el sentido del concepto de calidad total en un servicio, responsabilidad de la Administración, (Comunidades Autónomas; Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla) en el contexto de una atención especializada como debe ser la precisa para el desarrollo por parte de los menores sometidos a la ejecución de medidas judiciales en convivencia; y en cuanto a la Seguridad y Protección se refiere de esos menores, y que realizan miembros de entidades colaboradoras y empresas de seguridad convenidas y/o contratadas por la entidad pública, presentando los referentes de tipo normativo y teorías, que puedan contribuir a la clarificación de esa calidad que debe perseguirse, para luego concluir con propuestas de colaboración de estructuras y diseño de proyecto tipo educativo y social y de manuales de calidad, que de ser implementados adecuadamente el servicio realizado podrá ser demostrado, contrastado y certificado bajo parámetros de calidad.

La importancia radica en el hecho de que en el concepto de calidad, se contemplará siempre y de manera precisa, ese objeto de investigación y que partirá de un marco teórico referencial (implicaciones de la regulación normativa y de planificación tanto a

286 FANTOVA, Fernando. *Calidad en los servicios sociales hoy y aquí: estrategia, innovación, comunidad*. Contenido aproximado de la conferencia de Fernando Fantova en la Jornada de difusión de buenas prácticas y calidad en los servicios sociales de Navarra organizada por el Departamento de Políticas Sociales del Gobierno de Navarra, la Fundación Tomás y Lidia Recari García y la Fundación Navarra para la Excelencia, en Pamplona 21 de junio de 2013.

nivel mundial, europeo, estatal como en particular de cualquier comunidad autónoma).

Para ello, diferencio y hago un análisis sistemático de cada uno de los términos que constituyen el concepto de la calidad que investigo, y procedo también a desarrollar la acotación terminológica de los términos derivados y/o vinculados a los cuatro constructos que conforman la base, a mi entender, y que identifican a un menor ante la justicia juvenil. Los constructos a los que me refiero son:

A) EN EL CAMPO DE LA SOCIALIZACIÓN. La convivencia, cuando en una institución autorizada se establece, se deben privilegiar *los valores*²⁸⁷ como el *respeto* mutuo, el *diálogo*, la participación, y entonces se genera el *clima* adecuado para posibilitar *el aprendizaje*, es por eso que puede afirmarse que la convivencia se aprende.

Cada una de estos *valores* son importantes en este *proceso*, ya que el respeto mutuo, es el punto de encuentro positivo entre el *individuo* y la *sociedad*, donde se hace posible la convivencia en la diversidad, considerando que respetar a los otros significa aceptar la discrepancia en las opiniones, en los planteamientos y en la forma de vida. A través del *diálogo*, los menores, deberían poder expresar libremente las ideas y los educadores poder aclarar las mismas o aportar nuevas, es decir por medio del diálogo puede existir un entendimiento entre todos los actores que hacen vida diaria en la familia a cualquier hora, o en una institución educativa, existiendo así un mayor entendimiento entre todos. La participación de éstos, tiene múltiples facetas, se puede y se debe participar en la *gestión* de calidad, a través de muchos aspectos: en el *desarrollo* de sus *normas*, en la *selección* de contenidos, en el establecimiento de la *metodología*, en el proceso de su *evaluación*. En todas esas metodologías y normas, encontraremos estas palabras claves: Convivencia, participación, socialización, educación, Seguridad, Protección..., que deberán estar contenidas obligatoriamente en los proyectos educativos.

Debemos conocer la importancia de la convivencia y la participación, para alcanzar la resocialización, a través de la educación, y así objetivar el Interés Superior del Menor.

287 En este primer constructo, todos los términos en cursiva, pueden ser consultados en <http://www.monografias.com/trabajos89/importancia-convivencia-participacion/importancia-convivencia>.

Todos estos componentes se encuentran explicados, en el desarrollo de esta investigación, donde varios autores como: Da Costa,²⁸⁸ (Vigotsky)²⁸⁹, (Lanni)²⁹⁰, hacen referencia a la importancia que tiene la convivencia y la participación del ser humano en la sociedad, y el papel que debe jugar para lograr compenetrarse en el medio ambiente en que se rodea.

a) Para (Da Costa)²⁹¹, la convivencia se aprende, es más, es un duro y prolongado, hasta podría decirse "interminable aprendizaje, en la vida de todo sujeto", pues:

Sólo se aprende a partir de la experiencia.

Sólo se aprende si se convierte en una necesidad.

Sólo se aprende si se logran cambios duraderos en la conducta, que permitan hacer una adaptación activa al entorno personal y social de cada uno.

Los principales determinantes de las actitudes se entienden en términos de influencias sociales. Las actitudes se transmiten a través de la expresión verbal y no verbal: la comunicación. Una familia o un grupo de convivencia, por ejemplo y como ya veremos, aún cuando no se lo proponga, no se limita a enseñar conocimientos, habilidades y métodos. Va más allá, debe contribuir a generar los valores básicos de la sociedad en la que se desenvuelve o desarrolla su actividad, en la que está inserta. Dichos valores influyen sobre los menores. Sobre estos principios se construye y consolida la convivencia.

b) Según (Vigotsky)²⁹².

El ser humano nace y es, en la interacción social que desarrolla las particularidades que lo distinguen como tal, "La naturaleza del desarrollo cambia de lo biológico a lo sociocultural...". Es así como el hombre, vive relacionándose con diversos grupos que ejercen determinada influencia sobre él, esta es mediatizada por las propias características psicológicas que caracterizan a dicho individuo.

288 DA COSTA, Antonio. *Aprendizaje de la convivencia*. Editorial Mc Graw Hill. 3ª. Edición, México, 2003 p. 23.

289 VIGOTSKY, Lev Semionovich. Capítulo IV. Las raíces genéticas del pensamiento y el lenguaje. *Pensamiento y Lenguaje*. Ciudad de la Habana. Editorial Pueblo y Educación. Segunda Edición, 1998. p. 28.

290 LANNI, Norberto Daniel. *La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja*. En Revista N° 2 de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). Monografías virtuales Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales. 2003, p. 22.

291 DA COSTA, Antonio. *Aprendizaje de la convivencia*. Editorial Mc Graw Hill. 3era. Edición, México. 2003, cit., p 22-24.

292 VIGOTSKY, Lev Semionovich. Capítulo IV. Las raíces genéticas del pensamiento y el lenguaje. *Pensamiento y Lenguaje*. Ciudad de la Habana. Editorial Pueblo y Educación. Segunda Edición. 1998. cit., pp. 28-29.

El proceso de socialización consiste en la apropiación por parte del individuo de toda la experiencia social, lo cual le proporciona la posibilidad de integrarse a la vida en sociedad.

Este proceso se da precisamente como resultado de las interacciones que se producen entre los seres humanos e influye en el desarrollo de su personalidad.

El proceso de socialización transcurre a lo largo de toda la vida y se caracteriza por ser de carácter bidireccional, es decir, por un lado se encuentra toda la influencia que ejercen los grupos y por otro, la recepción activa que realiza el individuo.

Esta afirmación remite al papel activo de la personalidad como principal filtro que media la relación de los sujetos con su entorno. La socialización, entonces se da mediante diferentes agentes socializadores como la familia, la escuela, el grupo informal o grupo de amigos, el centro laboral, la comunidad, que son los más tradicionales. O por razones excepcionales, al cumplirse una medida judicial, un Grupo de Convivencia; un Centro de Día; un Centro de Internamiento.

De acuerdo a Vigotsky²⁹³, “toda motivación específicamente humana, aparece dos veces: primero en el plano interpsicológico y luego en el Intrapsicológico”, lo cual implica que la necesidad de autodeterminación no sería consustancial a nuestra especie.

c) Según lo plantea (Lanni)²⁹⁴, manifiesta que la convivencia escolar, por ejemplo, alude fundamentalmente, a uno de los temas básicos de la pedagogía: el aprendizaje, es decir, "el proceso por el cual un sujeto adquiere o desarrolla una nueva conciencia y conocimiento, que le proporcionan nuevos significados". Para que el aprendizaje sea posible, los intercambios entre todos los actores de la institución (menores, personal educativo y padres/madres) que comparten la actividad y que conforman esa *red* de vínculos interpersonales que se denomina convivencia, deben construirse cotidianamente, mantenerse y renovarse cada día, según determinados valores. Sólo cuando en una institución educativa y socializadora se privilegian los

293 *Ibidem.* pp. 28-40

294 LANNI, Norberto Daniel. *La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja*. En Revista Nº 2 de la OEI . Monografías virtuales Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales. 2003, cit., p. 22.

valores como el respeto mutuo, el diálogo, la participación, entonces se genera el clima adecuado para posibilitar el aprendizaje, es por eso que puede afirmarse que la convivencia se aprende.

Cada una de estos valores son importantes en este proceso, ya que el respeto mutuo, es el punto de encuentro positivo entre el individuo y la sociedad, donde se hace posible la convivencia en la diversidad, considerando que respetar a los otros significa aceptar la discrepancia en las opiniones, en los planteamientos y en la forma de vida. En un grupo de convivencia por ejemplo, a través del dialogo, los menores y jóvenes, pueden y deben expresar libremente las ideas y los educadores pueden aclarar las mismas o aportar nuevas, es decir por medio del dialogo puede existir un entendimiento entre todos los actores que hacen vida diaria en esa institución educativa y resocializadora, existiendo así un mayor entendimiento entre todos.

La participación, tiene múltiples facetas: se puede y se debe participar en la gestión de ese centro, en el desarrollo de sus normas, en la selección de contenidos, en el establecimiento de ciertos aspectos de la metodología, en el proceso de evaluación...

d) (Santamaría)²⁹⁵, manifiesta que, la sociedad no puede existir sin la *acción* de los individuos.

El punto de partida de los hechos sociales son las acciones de los individuos, como toda acción orientada en un sentido, el cual está referido a las acciones de los otros.

Que las relaciones sociales son acciones sociales recíprocas. La sociedad son los sujetos actuantes en interacción.

e) En el campo de la sociología, (Reyna)²⁹⁶, estudiaron el proceso de socialización y destacaron la importancia de los roles sociales que cumple el individuo en la sociedad.

f) Según lo manifiesta, (Elster)²⁹⁷, los individuos que integran a una sociedad, son los que tienen la capacidad de crear las normas, las

295 SANTAMARÍA, Sandy. (Psicóloga Familiar). *El Concepto de socialización. Proceso de socialización.*

Extraído de <http://www.monografias.com/trabajos12/social/social.shtml>.

296 REYNA, Rafael. *El individuo y la Socialización.* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. 2005. p. 4.

Extraído de: <http://www.monografias.com/trabajos12/social/social.shtml>

297 ELSTER, John. *El cemento de la Sociedad.* Ed. Gedisa/Sociología. Madrid. 1997. p. 228

leyes y las instituciones que ellos mismos quieren vivir, cumplir y proteger.

g) Según, (Dowse y Hughes)²⁹⁸, el proceso que configura el aprendizaje social en el cual encontramos un fenómeno conocido con el nombre de socialización, representa el medio por el cual "los individuos adquieren el conocimiento, las capacidades y disposiciones que les permiten participar con mayor o menor eficacia en los grupos sociales y en la sociedad".

La experiencia de aprendizaje aunque comienza con la niñez dura toda la vida (Almond y Powell²⁹⁹; Dowse y Hughes³⁰⁰, Parsons³⁰¹). Toda nueva experiencia supone nuevas experiencias de socialización, debido a que desde el punto de vista colectivo, la socialización es un mecanismo por el que se mantiene la relativa permanencia de la cultura.

La socialización, también es un proceso de aprendizaje e interiorización de valores, símbolos y actitudes frente a la política, tal como lo explica (Mas)³⁰² ya que se refiere al núcleo fundante de la sociedad que lo constituyen las personas, que se relacionan de distintas maneras y con diversos fines, formando redes multiformes. Asimismo es un proceso eminentemente cultural en la medida en que intenta insertar al individuo en su sociedad al hacerlo partícipe del código de valores y actitudes que en ella son dominantes.

El objetivo de la socialización es conseguir que los individuos se identifiquen y estén conformes con la estructura normativa y política de una sociedad. Entre las instituciones socializadoras, ya lo he referido, tenemos las primarias (familia, escuela, los grupos de pares o de referencia, centro de trabajo) (Almond y Powell)³⁰³, asimismo los agentes secundarios: (los grupos de *interés*, los partidos políticos, los medios de comunicación) (Dowse y Hughes)³⁰⁴.

298 DOWSE, Robert y HUGHES, John. *Sociología Política*. Alianza Editorial. Madrid. p. 226

299 ALMOND y POWELL, Gabriel. *Política Comparada*. Ed. Paidós, Buenos Aires. 1.972. p. 62

300 DOWSE, Robert y HUGHES, John. *Sociología Política*. Alianza Editorial. Madrid. 1971, cit., p. 22-227.

301 PARSONS, Talcott. *El sistema de las sociedades modernas*. México. 1974.

302 MAS, Herrera. *Desarrollo Endógeno*. Cooperación y competencia. Ed. Panapo. Venezuela.

303 ALMOND y POWELL, Gabriel. *Política Comparada*. Editorial Paidós, Buenos Aires. 1.972. cit., p. 67.

304 DOWSE, Robert y HUGHES, John. *Sociología Política*. En Editorial Alianza, Madrid. 1971. cit., p. 230.

Influencias que entrarían a formar parte en cada sujeto socializado o insolvente social.

Cada ser humano tiene una forma de ser que tiene raíces en la genética. Las circunstancias ambientales y sociales en las que se desarrolla. (Cultura, economía, familia,...). La necesidad de otros seres humanos para lograr un desarrollo de las capacidades de un ser humano favorable.

Agentes de socialización: Son las personas o instituciones que ejercen su influencia sobre el menor incidiendo en su desarrollo social...

a) La familia: Es el primer agente de socialización, ya que el bebé es con la primera que interacciona. Supone un contexto de socialización privilegiado ya que es el único entorno de crecimiento (para el bebé). En el contexto familiar es donde se empiezan a desarrollar las funciones básicas del ser humano.

La relación con los hermanos, es una relación significativa y puede ser de por vida. En ella se aprende a pelearse y a resolver conflictos, a compartir y a querer. Es una relación ambivalente (por la cantidad de emociones opuestas).

b) La escuela (Sistema Educativo): es una institución en la que el menor, puede apropiarse una cantidad de contenidos, habilidades y valores sociales que no se obtienen en la cotidianidad.

Los maestros³⁰⁵ exploran hasta dónde compartir con los alumnos el poder, confiar en su buen juicio y dejarlos que tomen decisiones sustantivas, o bien hasta dónde conviene regular su participación e intervenir en el ejercicio de las responsabilidades y la autoridad. Para algunos maestros esta preocupación se justifica porque hay una aparente falta de autocontrol en los alumnos y una pérdida de la claridad de los límites.

Los valores en nuestro sistema educativo, deben promover cambios significativos que conduzcan a una sociedad democrática, pluralista en la que se pueda practicar como norma de vida, la libertad, la tolerancia, la participación ciudadana, la solidaridad, la honestidad, la

305 Docentes, personal educativo, profesorado...pero maestros. A este doctorando le viene acorde a su sentir de compartir poder, que son "sus conocimientos" y tenencia de autoridad.

justicia, el respeto a los derechos humanos, tal y como se establece en la Constitución.

La educación es el mecanismo básico para la constitución de sistemas sociales y de mantenimiento y perpetuación de los mismos en forma de sociedades (Parsons)³⁰⁶. Sin la socialización, el sistema es incapaz de mantenerse integrado, preservar su orden, su equilibrio y conservar sus límites, para que el sistema sobreviva, los nuevos individuos que en él ingresan, necesitan asimilar e interiorizar los valores y las normas que rigen su funcionamiento.

El proceso evolutivo de la educación (en sus múltiples formas) como espacio social por excelencia, tiene como finalidad establecer la formación de un ciudadano con valores autóctonos que se enmarque en un mundo globalizado, donde el desarrollo integral de los educandos, se expresa en contenidos pedagógicos que consideren el desarrollo intelectual, la creación, la inventiva, la formación para el trabajo de la salud física, mental y espiritual.

B) EN EL CAMPO DE LA PREVENCIÓN Y EL CONTROL DE LA VIOLENCIA JUVENIL. Una pluralidad de enfoques se ha puesto en práctica en muchos lugares, de manera universal; y con muchos agentes diferentes. Hasta el momento, los efectos y la eficacia de tales prácticas han sido evaluados de forma sistemática en escasas ocasiones. El intercambio a través de proyectos es escaso, sobre todo tratándose de países diferentes; pero no hay que irse tan lejos, también dentro de nuestra propia comunidad. Es necesaria una mejora en ese análisis sistemático de los conocimientos adquiridos que se proyecte mediante el fomento de buenas prácticas en la prevención y el control de la desviación y la violencia juvenil, en concreto en Canarias, como parte de España y Europa y, que se ponga a disposición de las profesiones más importantes en ese campo y contribuya a una formación y educación continua, para alcanzar en los menores, la educación y socialización que establece la normativa de aplicación.

En estos últimos años las sociedades europeas están viendo rápidos cambios demográficos. La población envejece y ello afecta y afectará a sus estructuras y a sus funcionamientos. Esa situación condicionará el tamaño de las poblaciones jóvenes, las relaciones intergeneracionales, muchas estructuras familiares y como no, los

306 PARSONS, Talcott. *El sistema de las sociedades modernas*. México. 1974. cit.,

mercados laborales. La más que previsible disminución de la población adolescente conllevará la asunción de importantes retos relacionados con la esperanza y las condiciones de vida de nuestros menores, así como con sus comportamientos violentos, delictivos o antisociales. Y como no, la crisis económica implica cambios sustanciales en las decisiones de los gobiernos en materia de gestión y control de los problemas sociales y expone a las personas, familias, comunidades y poblaciones enteras a considerables riesgos económicos. Todo ello, junto al rápido avance y la difusión de las nuevas tecnologías de la comunicación afectará, a las formas de relación social e influirá en los patrones de conducta, entre ellos, los violentos y delictivos en general y en particular, entre los menores.

Las tasas de delincuencia juvenil no muestran una tendencia uniforme a nivel local, autonómico, estatal o europeo. Algunos estudios de autoinforme, llevados a cabo por este doctorando (que interrogan a los jóvenes sobre sus experiencias como autores y víctimas de la violencia) muestran que el desarrollo de la desviación y la violencia juvenil encuentran un espacio entre las grandes tendencias sociales. Y aparejado, disminuye la tolerancia para el uso de la violencia como medio de resolución de problemas y crece la dependencia de las instituciones formalizadas, como agentes de resolución de los conflictos. De ahí, que debe haber una voz única, cuando se trata de visionar la importancia de las políticas de prevención de la violencia y la delincuencia juvenil, para evitar el recurso a la justicia penal de menores.

Es evidente que la prevención eficaz y el control de la desviación y la violencia juvenil exigen la adopción de una perspectiva más amplia. En cuanto a los actores implicados en ella, la prevención no debe limitarse a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado-agentes de control- sino que debe incluir al trabajo social, la psicología, la escuela o la comunidad-agentes de prevención-. También en cuanto a las características y comportamientos que deben abordarse mediante la intervención, ha de tenerse en cuenta que las medidas no deberían centrarse solamente en la violencia sino que deben incluir otros tipos de delincuencia: el abandono, la falta de convivencia real. En cuanto a los destinatarios de la intervención, es preciso trabajar tanto con medidas de prevención primaria que abordan a los menores en general, como con medidas específicas dirigidas a quienes ya han cometido delitos o haber protagonizado actos violentos. Las medidas preventivas deben trabajarse desde un contexto micro a una perspectiva macro, y ello sobre todo porque eso

que llamamos desviación está profundamente enraizado en las condiciones particulares, locales y regionales- familia, escuela, grupo de pares, comunidad- de los menores, y siempre han de ser tenidas en cuenta.

C) EN EL CAMPO DEL DERECHO PENAL DE MENORES. Como veremos, actualmente éste es un Derecho protector del libre ejercicio de los derechos y libertades y, sobre todo, una garantía frente al poder punitivo o sancionador del Estado. De este modo, la pretendida inimputabilidad del menor no puede quedar en impunidad de sus acciones delictivas ni en trato inquisitorial, siendo el tratamiento penal específico a sus necesidades, el que mejor protege tanto al menor, como a sus víctimas.

Por ello el Derecho, de manera periódica, debe centrar su atención en el menor autor de una infracción para “endurecer o no” progresivamente las normas relativas a su responsabilidad en la ejecución de la medida judicial impuesta, tendencia esta que se ha visto acelerada en la última década en Europa. Son claras las implicaciones criminológicas de dicha tendencia, pero es preciso delimitar bien el Derecho, si luego se pretende realizar una aproximación desde la perspectiva de la psicología y de la criminología. Por lo tanto, el concepto de responsabilidad, concepto rico y esencial debe configurarse como el eje de la justicia penal de menores.

Y sin obviar que vivimos una especie de panpenalismo³⁰⁷ en este momento de la humanidad, que pretende regular todas las conductas humanas y sancionar penalmente de manera excesiva también muchísimas conductas, a veces nimias.

Esto también significa que en los casos en los que corresponda iniciar actuaciones judiciales, la actuación de la justicia penal de menores debe ser en todo de acuerdo al debido proceso establecido en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño, y respetando siempre el criterio de la privación de la libertad como último recurso. Esto significa –dice la Observación General 10- que los Estados Partes deben tener un servicio competente de

307 El exalcalde de Nueva York, Rudolph Giuliani, con su doctrina de la tolerancia cero, es el mayor exponente de esta filosofía panpenalista. Aunque es ampliamente utilizado en la actualidad, este término no tiene ningún significado correctamente legal o estrechamente relacionado con la ley. Se refiere a las medidas adoptadas por un gobierno con el fin de satisfacer las apremiantes necesidades sociales relacionadas con la seguridad pública.

libertad vigilada que permita recurrir en la mayor medida y con la mayor eficacia posibles a medidas como las órdenes de orientación y supervisión, la libertad vigilada, el seguimiento comunitario o los centros de presentación diaria obligatoria, y la posibilidad de una puesta anticipada en libertad.

Sin embargo –agregaría yo- la carencia de tales servicios no debe ser un pretexto para encerrar a los menores de edad negándoles otras formas de sanción no privativas de libertad. Es contrario al principio de proporcionalidad de las sanciones que un tribunal diga a un menor adolescente, como así ha sido: “a usted le correspondería libertad vigilada, pero como tenemos pocos recursos a disposición, le vamos a imponer pena de internamiento cerrado o semiabierto”.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño en su Observación 10 del Comité dice, que respecto de la edad mínima que marca el ingreso a la responsabilidad penal, los informes presentados por los Estados Partes ponen de manifiesto la existencia de un amplio margen de edades mínimas, que varían desde un nivel muy bajo de 7 u 8 años hasta un encomiable máximo de 14 ó 16 años.

A su vez, en un número bastante considerable de Estados Partes hay dos edades mínimas a efectos de la responsabilidad penal, que se utilizan en relación con el concepto de madurez del menor. Este sistema induce a confusión, señala el Comité, y puede ocasionar arbitrariedades. El Comité sugiere recomendaciones a los países partiendo de lo establecido por el párrafo 3.a. del artículo 40 de la Convención que dice “que los niños que cometen un delito cuando todavía no han cumplido esa edad mínima no podrán considerarse responsables en un procedimiento penal”.

Por su parte, los menores que sí tengan la edad mínima de responsabilidad penal al momento de la comisión de un delito, pero tengan menos de 18 años, podrán ser objeto de una acusación formal y ser sometidos a un procedimiento penal acorde con la Convención”.

Respecto de la edad mínima, una edad de responsabilidad penal inferior a los 12 años no es internacionalmente aceptable para el Comité, y aconseja a los Estados Partes que establecieron una edad penal inferior a doce a elevarla hasta 12 como edad mínima absoluta, y que ojala sigan elevándola aún más en el futuro. Vale notar aquí

que en Europa la mayoría de los países ha venido fijando la edad mínima en los 14 años.

En España las edades comprendidas en justicia penal del menor están entre los 14 y 18 años³⁰⁸, contempladas en la LORPM, tanto en materia de acuerdos de reparaciones extrajudiciales, derivadas por los Fiscales de Menores, como de las medidas judiciales a ejecutar, entre las que se encuentran, las de medio abierto y de convivencia, dictadas por Jueces de menores.

D) EN EL CAMPO DE LA SEGURIDAD. Ésta representa uno de los pilares básicos de la convivencia y, por tanto, su garantía constituye una actividad esencial a la existencia misma del Estado moderno que, en tal condición, se ejerce en régimen de monopolio por el poder público. Sin embargo, progresivamente se ha ido extendiendo por todas las sociedades de nuestro entorno la realización de actividades de seguridad por otras instancias sociales o agentes privados, llegando a adquirir en las últimas décadas un auge hasta ahora desconocido. De aquí que se hayan aprobado leyes de nueva planta, o recientemente en España modificada la anterior legislación, para integrar funcionalmente la seguridad privada³⁰⁹ en el monopolio de la seguridad que corresponde al Estado.

Para alcanzar ese “interés superior del Menor”, deberemos contemplar la inspección y el control y, se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la LORPM en su CAPÍTULO III, de las Reglas comunes para la ejecución de las medidas, establece en Artículo 58. Inspección de centros, 1. “Sin perjuicio de las funciones de inspección que correspondan a los jueces de menores, al Ministerio Fiscal y al Defensor del Pueblo o institución análoga de la comunidad autónoma, la entidad pública, con los medios personales y materiales y los procedimientos que articule para esta finalidad, ejercerá las funciones de inspección para garantizar que la actuación de los centros propios y colaboradores y las de los profesionales se lleva a cabo con respeto a los derechos y garantías de los menores internados”. Y 2. “Los menores podrán solicitar la comunicación con el órgano de inspección correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 41, sin perjuicio de las comunicaciones que dicho órgano realice con el menor en el ejercicio de sus funciones”.

308 Art.1 Declaración General de la LORPM.

309 Ley 5/2014, de Seguridad Privada.

Establece en el Artículo 41. Comunicaciones con el Juez, el Ministerio Fiscal, el abogado y con otros profesionales y autoridades, 1. “Los menores internados tienen derecho a comunicarse reservadamente, en local apropiado, con sus abogados, con el juez de menores competente, con el Ministerio Fiscal, y con los servicios de inspección de centros de internamiento”. Y 9. “Todas las autoridades y funcionarios a que hace mención este artículo (41.), deberán acreditarse convenientemente al personal de seguridad del centro”.

Resumiendo. Ante estos cuatro constructos expuestos, cuando el campo de la socialización de base ha fallado, cuando el campo de la prevención y el control de la violencia juvenil no ha sido implementado adecuadamente, entran en escena el campo del Derecho Penal del Menor y evidentemente la seguridad, para acometer acciones³¹⁰ (los menores gozarán de todos los derechos reconocidos en la Constitución y en el Ordenamiento Jurídico) dirigidas a que los menores sancionados que ejecuten las medidas judiciales impuestas lo hagan con garantías, seguridad y en un contexto que suponga su educación y resocialización.

Pero muchos de los métodos, programas, proyectos, para cumplir cualquier medida judicial por los menores están claramente explicitados genéricamente, en tanto que otros están íntimamente ligados a una supuesta “identidad institucional” en una administración que adolece en proponer un modelo de intervención abierto y claro que suponga una base, un referente de calidad. Estos son los que diariamente evidencian que cada cual va por su lado y que según un menor caiga en una administración u otra, en una entidad privada u otra concertada, podemos hablar de ganancias o pérdidas para ese menor de cara a una reincorporación a la sociedad, una reinserción válida o no. La calidad en un servicio para la ejecución de medidas judiciales para menores debe ser propuesto por la administración, más si se refiere a educación y resocialización. Y siempre amparados por la seguridad.

310 Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor; Convención sobre los Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989.

CAPITULO 5

I.- POLITICA DE CALIDAD DE LA ENTIDAD QUE DESARROLLA EL SERVICIO DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN CENTROS DE INTERNAMIENTO Y CONVIVENCIA

La entidad colaboradora/la Empresa, debe tener marcado como propósito, mejorar de forma continua su Sistema de Gestión de Calidad, a través de un Manual de Calidad, con el fin de conseguir la máxima transparencia en cuanto a la gestión interna, satisfaciendo al máximo, las necesidades de los colectivos de atención y sus familias, las administraciones públicas y de los propios trabajadores así como de las comunidades donde actúa.

Este propósito se desarrolla en estos compromisos:

- 1.- Desarrollo continuo por objetivos
 - Exigentes, como profesionales, como equipo y como entidad. Medir los logros y valorar las contribuciones extraordinarias.
- 2.- Sistema de Calidad formulado en positivo
 - Incorporar como factor central de la política de calidad, la identificación de oportunidades de mejora, identificando los fallos.
- 3.- Profesionalidad y Transparencia
 - Realizar el trabajo con la máxima competencia, sobre la base de un cumplimiento celoso de la legislación y de un deber de co-responsabilidad social.
- 4.- Crecimiento y Sostenibilidad
 - Modernizar la gestión, renovando estrategias y protocolos, haciendo posible proyectos, programas y actividades en los centros y con los colectivos de menores que se encuentran ejecutando medidas judiciales, para minorar su exclusión social y/o riesgo social, en lo posible sin que este crecimiento ponga en riesgo la sostenibilidad de las relaciones sociales del medio ambiente y de las economías de las que se dispongan.
- 5.- Comunicar la experiencia adquirida

- Compromiso en la colaboración, cooperación e intercambio de conocimientos con otras entidades destinadas al mismo beneficio de nuestros usuarios, y generando un beneficio social.

6.- Formación

- Apostar por la mejora y avance de todos “los profesionales”, fomentando la formación continua y la profesionalización de todas las acciones.

7.- Medio Ambiente

- Desarrollar la actividades de forma respetuosa y comprometida con el medio ambiente y fomentando comportamientos responsables con el entorno.

Para la realización de un manual de calidad, se propone el siguiente manual tipo que ofrece una base sobre la que construirlo, referido al servicio de seguridad, protección, vigilancia y socorrismo acuático (actividades acuáticas en el propio recinto o externas) que deba ofrecer una empresa acreditada para desarrollarlos en centros de menores que ejecutan medidas judiciales de convivencia.

En cada capítulo, se han redactado párrafos que con las mínimas modificaciones, pueden ser tomados como modelo para la redacción del propio manual de calidad.

Aparecen con letra tipográfica normal a excepción de, La Organización, que referirá la empresa que lo realice.

Existen otros párrafos (figuras y formatos), que indican que estos apartados deben ser redactados específicamente. Así mismo, ofrece algunas recomendaciones sobre el contenido de los mismos.

A continuación se encontrará:

- La portada del manual de calidad.
- La hoja de Estado de Revisión de los capítulos del manual de calidad.
- El Índice del manual de calidad.
- La introducción al manual de calidad o Capítulo 0.
- El desarrollo de los puntos de la norma.

En cualquier caso, se trata de ejemplos. Recordar que el Manual de Calidad deberá ser realizado, en cuanto a formato, según

especifique la Administración y según lo que cada centro de internamiento determine para los procedimientos oportunos.

Se divide el manual de calidad, en partes y secciones.

II.-

**NOMBRE de la
ORGANIZACION**

MANUAL DE CALIDAD

Página
Fecha:
Revisión: 0

MANUAL DE CALIDAD

MANUAL TIPO

**PARA UNA EMPRESA PÚBLICA QUE GESTIONE CENTROS DE
INTERNAMIENTO PARA MENORES INFRACTORES Y DESARROLLE EL
SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD A TRAVÉS DE UN TERCERO.
VÁLIDO TAMBIEN PARA EMPRESA DE SEGURIDAD.**

Número de Colección 1

Primera Edición:

Última Revisión:

Manual Establecido por:

Miguel Ángel Velázquez Álvarez



Psicología y Sociedad

Manual Aprobado por

Nombre del Director

Fecha de Aprobación:

PARTE 1. SECCIONES INTRODUCTORIAS
Sección 1.1. Índice

PARTE 1. SECCIONES INTRODUCTORIAS

Sección 1.1. Índice.....

Sección 1.2. Declaración de Política de Calidad.....

Sección 1.3. Objeto y Campo de Aplicación del Manual de Calidad.....

Sección 1.4. Presentación de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN.....

Sección 1.5. Definiciones y Terminología.....

Sección 1.6. Gestión del Manual de Calidad

 Capítulo 1.6.1. Establecimiento, Aprobación, Revisión y Modificación del Manual de Calidad.....

 Capítulo 1.6.2. Índices de Revisión.....

 Capítulo 1.6.3. Índices de Distribución.....

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

 Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales.....

 Capítulo 2.1.2. Requisitos de Documentación.....

Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección

 Capítulo 2.2.1. Compromiso de la Dirección.....

 Capítulo 2.2.2. Enfoque al Cliente.....

 Capítulo 2.2.3. Política de Calidad.....

 Capítulo 2.2.4. Planificación.....

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.1. Índice

Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y
Comunicación.....

Capítulo 2.2.6.Revisión por la Dirección.....

Sección 2.3. Gestión de los Recursos

Capítulo 2.3.1. Provisión de Recursos.....

Capítulo 2.3.2. Recursos Humanos.....

Capítulo 2.3.3. Infraestructura y Ambiente de Trabajo....

Sección 2.4. Realización del Producto

Capítulo 2.4.1. Planificación de la Realización
del Producto.....

Capítulo 2.4.2. Procesos Relacionados
con el Cliente.....

Capítulo 2.4.3. Diseño y Desarrollo.....

Capítulo 2.4.4. Compras.....

Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación
del Servicio.....

Capítulo 2.4.6. Control de los Dispositivos de
Seguimiento y Medición.....

Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora

Capítulo 2.5.1. Generalidades.....

Capítulo 2.5.2. Seguimiento y Medición.....

Capítulo 2.5.3. Control de Producto No- Conforme.....

Capítulo 2.5.4. Análisis de Datos.....

Capítulo 2.5.5. Mejora.....

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.1. Índice

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS.....

PARTE 1. SECCIONES INTRODUTORIAS
Sección 1.2. Declaración de Política de Calidad

La política de LA ORGANIZACIÓN³¹¹ respecto a la calidad es la de suministrar servicios de seguridad y Vigilancia, socorrismo acuático, controladores y auxiliares de servicio, en cualquier establecimiento y en concreto en los Centros de Internamiento Educativo para Menores Infractores de la Comunidad Autónoma de....., de acuerdo con los requisitos y necesidades de nuestros clientes, sin aceptar ningún compromiso que pueda afectar a la calidad de dichos productos y servicios.

Para ello, la Dirección de LA ORGANIZACIÓN, se compromete a cumplir con los requisitos (prescripciones técnicas y administrativas) de los clientes y en concreto con el Servicio de Justicia Juvenil correspondiente, de la Consejería dedel Gobierno Autónomo de, como los legales y reglamentarios, mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, cuyo objetivo es el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, así como a velar por que se respeten las disposiciones descritas en este Manual de Calidad. Este compromiso abarca igualmente la formación y selección de personal comprometido con el concepto de Calidad Total, para conseguir que nuestros clientes internos y externos valoren y acepten la Calidad Total como un objetivo a conseguir por nuestra Organización.

La Dirección de LA ORGANIZACIÓN realizará de forma permanente, la evaluación de la aplicación y eficacia de estas disposiciones, garantizando, cuando sea necesario, la evolución y mejora del Sistema de Calidad, realizando auditorias internas de Calidad según plan a elaborar y evaluarlo en un futuro por un órgano certificado cuando la empresa esté preparada para ello.

La Dirección de LA ORGANIZACIÓN fomentará la cooperación y el respeto mutuo con los empleados y proveedores y subcontratos de servicios y centros de formación a fin de que se alcancen todos los objetivos marcados y que los clientes reciban la mejor atención y servicio demostrado.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

DIRECTOR/GERENTE

³¹¹

ORGANIZACIÓN: Empresa privada contratada, empresa pública, propia administración.

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.3. Objeto y Campo de Aplicación del Manual de Calidad

➤ **Objeto**

1. Este Manual de Calidad tiene por objeto describir las disposiciones aplicables tomadas por LA ORGANIZACIÓN para:
 1. Obtener y asegurar la calidad de sus servicios de seguridad, control, socorrismo acuático, y auxiliares de servicio, demostrando así su capacidad para suministrar de forma consecuente productos que satisfagan los requisitos de los clientes de LA ORGANIZACIÓN y los requisitos reglamentarios aplicables. Todo ello, en centros de convivencia y para el desarrollo de medidas de seguridad y protección.
 2. Conseguir la satisfacción de los clientes mediante la aplicación efectiva del Sistema de Calidad, incluyendo procesos de mejora continua y la prevención de no conformidades.
 3. Dar visibilidad a terceras partes de la gestión del Sistema de Calidad de LA ORGANIZACIÓN con objeto de su certificación.

➤ **Campo de Aplicación**

1. El campo de aplicación de este Manual de Calidad comprende todas aquellas actividades de LA ORGANIZACIÓN.
2. LA ORGANIZACIÓN, tiene como campo de aplicación servicios de seguridad y control; mientras que la empresa (...), tiene como campo de aplicación actividades de socorrismo acuático, salvo las exclusiones que se identifican en el párrafo 2.2.
3. Exclusiones
 1. 2.2. LA ORGANIZACIÓN excluye las siguientes actividades, correspondientes al Capítulo 7 de la Norma Internacional ISO 9001: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". Dichas exclusiones no afectan a la capacidad de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN, ni la absuelven de su responsabilidad, de suministrar productos y servicios que satisfagan los requisitos reglamentarios y del cliente.

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.3. Objeto y Campo de Aplicación del Manual de Calidad

Exclusiones permitidas:

- Aplicación del sistema de calidad a Ensayos Finales siendo excluido y permitido “El Diseño y Desarrollo”.

PARTE 1. SECCIONES INTRODUTORIAS
Sección 1.4. Presentación de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA EMPRESA: LA ORGANIZACIÓN

FORMA JURÍDICA: Sociedad

FECHA DE CONSTITUCION: fecha

SEDE SOCIAL: Dirección

CENTRAL DE TRABAJO: Dirección

DELEGACIONES:

CAMPO DE ACTIVIDAD:

CAPITAL SOCIAL:

CONSEJERO DELEGADO:

TELÉFONOS:

FAX:

CORREO ELECTRÓNICO:

SEDE SOCIAL:

DELEGACIONES

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.4. Presentación de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

CENTROS DE TRABAJO:

**DIRECTOR DE LA
EMPRESA:**

(Ver organigrama de la compañía y de sus áreas más importantes en la Sección 3: "Formato1").

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.5. Definiciones y Terminología

➤ **Términos Genéricos**

- Se utilizarán los términos y definiciones contenidos en la Norma Internacional ISO 9000: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”.

➤ **Términos Específicos**

- Con objeto de obtener una adecuada comprensión de la documentación del sistema de calidad, los términos específicos de la organización de LA ORGANIZACIÓN, así como las abreviaturas y símbolos utilizados en dicha documentación, son los siguientes:

Servicios: Servicios contratados de seguridad, vigilancia y control para Centros de Ejecución de Medidas Judiciales para Menores y/o Jóvenes, socorrismo acuático y otros en general de protección.

Comité de Calidad: Órgano compuesto por Consejero Delegado, Director Financiero, Gerente de Administración, Director de Calidad, Delegado elegido, Secretaría de Administración.

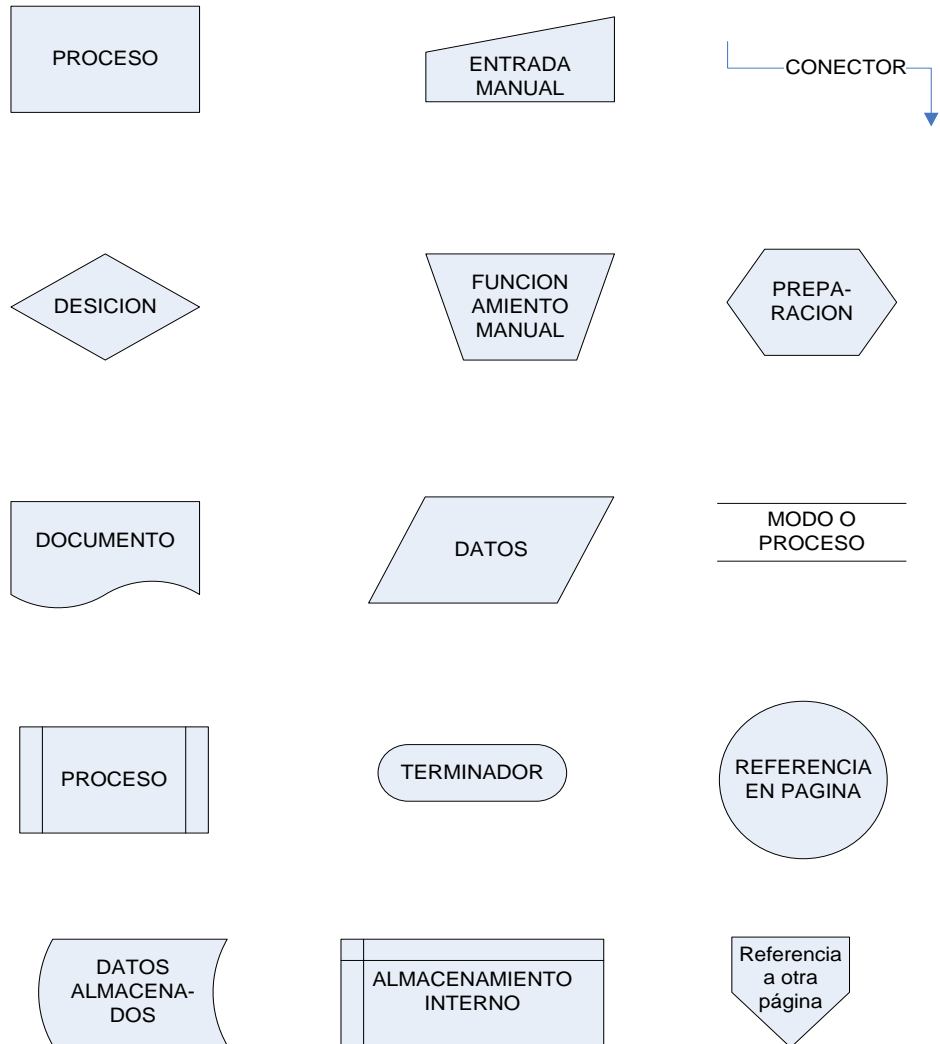
Los procedimientos que ilustran y completan el presente manual constan de la siguiente estructura:

1.- Introducción: Explica una breve introducción del procedimiento a trato.

2.- Objetivos: Trata de los objetivos pretensibles de cubrir en el procedimiento en cuestión.

3.- Gráfico del Procedimiento: Se muestra el diagrama del Proceso a tratar. Las figuras o formas utilizadas indican lo siguiente:

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.5. Definiciones y Terminología



PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.5. Definiciones y Terminología

4.- Procedimiento (PRO): Es la descripción completa paso a paso de seguimiento del procedimiento por parte de los entes encargados de ejecutar las acciones.

5.- Registros, Documentación y Archivo: Establece todos los Registros, documentos y archivos requeridos para la ejecución del procedimiento.

6.- Responsabilidad: Establece claramente el o los responsables de realizar las acciones requeridas para el correcto funcionamiento del proceso.

7.- Indicador: Es el instrumento que permite evaluar la calidad y su progreso en el tiempo y que cuantifica los aspectos más relevantes de cada proceso.

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.6. Gestión del Manual de Calidad
Capítulo 1.6.1. Establecimiento, Aprobación, Revisión
y Modificación del Manual de Calidad

➤ Establecimientos del Manual de Calidad

1. El Departamento de Calidad de LA ORGANIZACIÓN, es el responsable de la confección inicial del Manual de Calidad.

➤ Revisión del Manual de Calidad

El Departamento de Calidad será el responsable de la revisión del Manual de Calidad. Esta revisión se hará siempre que existan modificaciones en el sistema de Calidad (política de Calidad, organización, etc.) de LA ORGANIZACIÓN que lo aconsejen. Cualquier departamento de LA ORGANIZACIÓN puede solicitar modificaciones o revisiones al Departamento de Calidad, el cual, una vez estudiadas incorporará aquellas que se consideren precisas. El Comité de Calidad también podrá solicitar modificaciones del Manual de Calidad.

1. Cada revisión será identificada por un número y la fecha de la revisión. En cada página de este Manual figurará, en la zona superior derecha el número y fecha que corresponda al estado de revisión de la página, con el inicio el primero comenzará con el número "1". El texto modificado en la página en la última revisión se identificará mediante una línea vertical en el margen izquierdo. El capítulo 3.3.: "Índice de Revisión", recogerá en su Apartado 1, el índice histórico para cada revisión identificada por su número y fecha, así como las causas que la han motivado, recogiendo los capítulos y las páginas que han sido modificadas en su apartado 2.

2. Existan o no modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad, el Manual se revisará con una periodicidad mínima de una vez cada dos años, aconsejándose que todas las modificaciones previstas se acumulen para ser incorporadas conjuntamente en la revisión anual correspondiente, si bien, cuando la urgencia lo requiera, se procederá a la revisión.

➤ Aprobación del Manual de Calidad

1. Corresponde la aprobación del Manual de Calidad al Administrador de LA ORGANIZACIÓN.

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.6. Gestión del Manual de Calidad
Capítulo 1.6.1. Establecimiento, Aprobación, Revisión
y Modificación del Manual de Calidad

2. A su vez, y con el objetivo de compromiso de toda la organización aportado por el Consejo de Administración y el Comité de Calidad -que es un órgano que vincula a los trabajadores de la organización y en el que están representados por la mayoría de los órganos intermedios de la empresa, -consensuado con la organización, la redacción de este Manual de Calidad, cuando se certifique la empresa para cumplir la ISO 9001-2000, sería ayudado por el órgano exterior, según el procedimiento que determine dicha entidad.
3. En el caso de que las condiciones contractuales exijan la aprobación del manual por una entidad exterior (organismo oficial o cliente), el Manual será sometido a esta aprobación según el procedimiento que determinen dichas entidades.

➤ **Distribución**

La distribución del Manual será responsabilidad del Departamento de Calidad. Esta distribución se realizará a los departamentos de LA ORGANIZACIÓN y entidades (organismos oficiales, empresas, etc.) que, por requerimientos contractuales o de otro tipo, disponga la gerencia de LA ORGANIZACIÓN. La distribución tanto interna como externa del Manual de Calidad se encuentra recogida en el capítulo 3.4.: “Índice de Distribución” de este Manual.

En el caso de revisiones del Manual, solo se distribuirán las páginas a las que afecten las mismas, siendo los receptores los encargados de sustituir en el Manual que obra en su poder, las páginas antiguas por las nuevas. Con el envío de las páginas modificadas se solicitará la devolución al Departamento de Calidad, de las páginas obsoletas.

Se colocaría así mismo el Manual en la página Web de la empresa y como publicidad hacia los clientes, empleados o cualquiera que quiera consultarlo.

➤ **Estructura del Manual**

1. Portada.

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.6. Gestión del Manual de Calidad
Capítulo 1.6.1. Establecimiento, Aprobación, Revisión
y Modificación del Manual de Calidad

El Manual consta de una portada en la que se indica:

- Identificación de la empresa que lo ha establecido, LA ORGANIZACIÓN
- Título del Manual
- El propietario del ejemplar y su número de colección
- Fecha de primera edición
- Fecha de la última revisión
- Nombre y firma de quien establece el Manual de Calidad y fecha de establecimiento
- Nombre y firma de quien aprueba el Manual de Calidad y fecha de aprobación.

2. Una primera parte introductoria en la que se refleje:

1. El índice de contenido (partes, secciones y capítulos) del Manual de Calidad de LA ORGANIZACIÓN
2. La declaración de Política de Calidad por la Dirección de LA ORGANIZACIÓN
3. El objeto y campo de aplicación del Manual de Calidad de LA ORGANIZACIÓN
4. La presentación de LA ORGANIZACIÓN
5. Las definiciones y terminología aplicables
6. Las actividades relacionadas con la gestión del Manual de calidad de LA ORGANIZACIÓN

3. Una segunda parte que contiene el desarrollo de las partes y capítulos aplicables a la Norma Internacional ISO 9001.

4. Formato

1. Todas las páginas del Manual se realizarán en formato UNA A4.

2.

En la casilla izquierda se identificará NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN; en este Caso que nos ocupa, se instalará el tenor literal siguiente: EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA.

En la parte central de la cabecera figurará en mayúscula, en la línea superior, MANUAL DE CALIDAD.

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.6. Gestión del Manual de Calidad
Capítulo 1.6.1. Establecimiento, Aprobación, Revisión
y Modificación del Manual de Calidad

En la casilla superior derecha se indicará el número de la página y el número total de páginas del Manual, la fecha de revisión (cuando corresponda); en este caso edición inicial y el número que corresponda a la última revisión de la página que se haya realizado.

En la casilla inferior, también en Mayúsculas, el número de la parte de la sección y del capítulo y el título de la misma.

El texto modificado en la última revisión se identificará mediante una línea vertical en el margen derecho. Cuando el documento se encuentre en soporte informático (consulta en red), el texto modificado aparecerá resaltado.

En el caso de que se trate de la edición inicial o de una revisión total (revisión de todos los capítulos y todas las páginas) las páginas aparecerán con la fecha establecida en el momento de su publicación, entendiéndose que corresponde la fecha de la edición inicial o de la última revisión total.

La redacción de los capítulos correspondientes al desarrollo de las partes y capítulos aplicables de la Norma Internacional ISO 9001 (Parte 2) no queda sujeta a prescripciones especiales.

3. Las figuras y formatos se agruparán en la Parte 3 del presente Manual.

➤ Idioma

1. El Manual de Calidad se editará en español y será traducido a otros idiomas cuando existan exigencias de los clientes o reglamentarias así lo aconsejen.
2. En caso de existir discrepancias o diferentes interpretaciones, prevalecerá el contenido de la edición en español.
3. La responsabilidad del proceso de traducción y de la coherencia entre los documentos original y traducido, recaerá en el Departamento de Calidad de LA ORGANIZACIÓN.

PARTE 1. SECCIONES INTRODUTORIAS
Sección 1.6. Gestión del Manual de Calidad
Capítulo 1.6.2. Índices de Revisión

1. Histórico

Revisión	Nº / Fecha	Causas
----------	------------	--------

PARTE 1. SECCIONES INTRODUTORIAS
Sección 1.6. Gestión del Manual de Calidad
Capítulo 1.6.2. Índices de Revisión

2. Modificaciones por capítulos

Revisión	Nº / Fecha	Sección / Capítulo Afectado	Causas
----------	------------	--------------------------------	--------

PARTE 1. SECCIONES INTRODUCTORIAS
Sección 1.6. Gestión del Manual de Calidad
Capítulo 1.6.3. Índices de Distribución

1. Distribución Interna

Nº de Colección	Destino	
1	Administrador General	Director Financiero
	Gerente de Administración	Director de Calidad
	_____	_____

Nº de Colección

Destino

1

Director de Ventas

Director de Recursos Humanos

PARTE 1. SECCIONES INTRUDUCTORIAS
Sección 1.6. Gestión del Manual de Calidad
Capítulo 1.6.3. Índices de Distribución

2. Distribución Externa

Nº de Colección	Destino
-----------------	---------

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

1. OBJETO

1. LA ORGANIZACIÓN ha desarrollado el siguiente mapa de procesos que son el corazón del sistema de Gestión de la Calidad. A su vez posee documentado el Sistema de Gestión de la Calidad los siguientes documentos:

Manual de Calidad, Mapa de Procesos, Procedimientos documentados y registros.

Todo ello observado escrupulosamente bajo la Norma Internacional ISO 9001.

A través del mapa de procesos y de la secuencia e interrelaciones de los referenciados procesos y subprocesos se desarrolla el sistema de Gestión de la Calidad.

En la descripción de cada procedimiento o sub-procedimiento se determinan sus responsables para ejecutar, medir y actuar.

➤ APLICABILIDAD

1. Este capítulo, ya que la actividad de asegurar la calidad no es específica de la organización de calidad y compete a toda la empresa, es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN

➤ CONTENIDO

1. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad

1. Mediante el presente Manual, LA ORGANIZACIÓN pretende hacer una exposición del sistema de calidad implantado en la organización con el fin de garantizar la calidad de sus productos y servicios.

2. Este Manual de Calidad ha sido elaborado básicamente siguiendo las directrices de los siguientes documentos:

- ISO 9001: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

- UNE 66908: “Guía para la redacción de un manual de la calidad”.
3. Con el fin de que el personal de LA ORGANIZACIÓN conozca el contenido de los documentos adecuados para llevar a cabo cualquier actividad, se efectuará una difusión interna de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Los destinatarios de copias controladas de documentos serán responsables de la difusión de los mismos entre el personal directamente a su cargo.

La evidencia escrita de la realización de la difusión se reflejará en el Formato “Situación de documentos”, de acuerdo con el Formato 3 de la Sección 3.2.: “Formatos” de este Manual.

2. Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, LA ORGANIZACIÓN, se han realizado las siguientes actividades:

1. Los procesos identificados son:

PRO A Selección De personal
SUBPROA1 Contratación por Empresa de servicio
PRO B Formación de Personal
PRO C Gestión Laboral
PRO D Labor Comercial
SUBPROD1 Publicidad y Promoción
PRO E Manual de Contratación de Servicio
PRO F Realización de Servicios
SUBPROF1 Investigación de Incidencia
SUBPROF2 Valoración interna y externa
PRO G Cobranza y Facturación
PRO H Contabilidad

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

PRO I Control de Calidad

SUBPROI 1 Gestión de no conformidades

SUBPROI 2 Comité de Calidad

SUBPROI 3 Gestión Planificación y Crecimiento

SUBPROI 4 Gestión de nuevos productos

SUBPROI5 Gestión de no conformidades

internas

PROJ Auditoria de Calidad

PROK Compra de uniformes y utillaje

PROL Almacenamiento

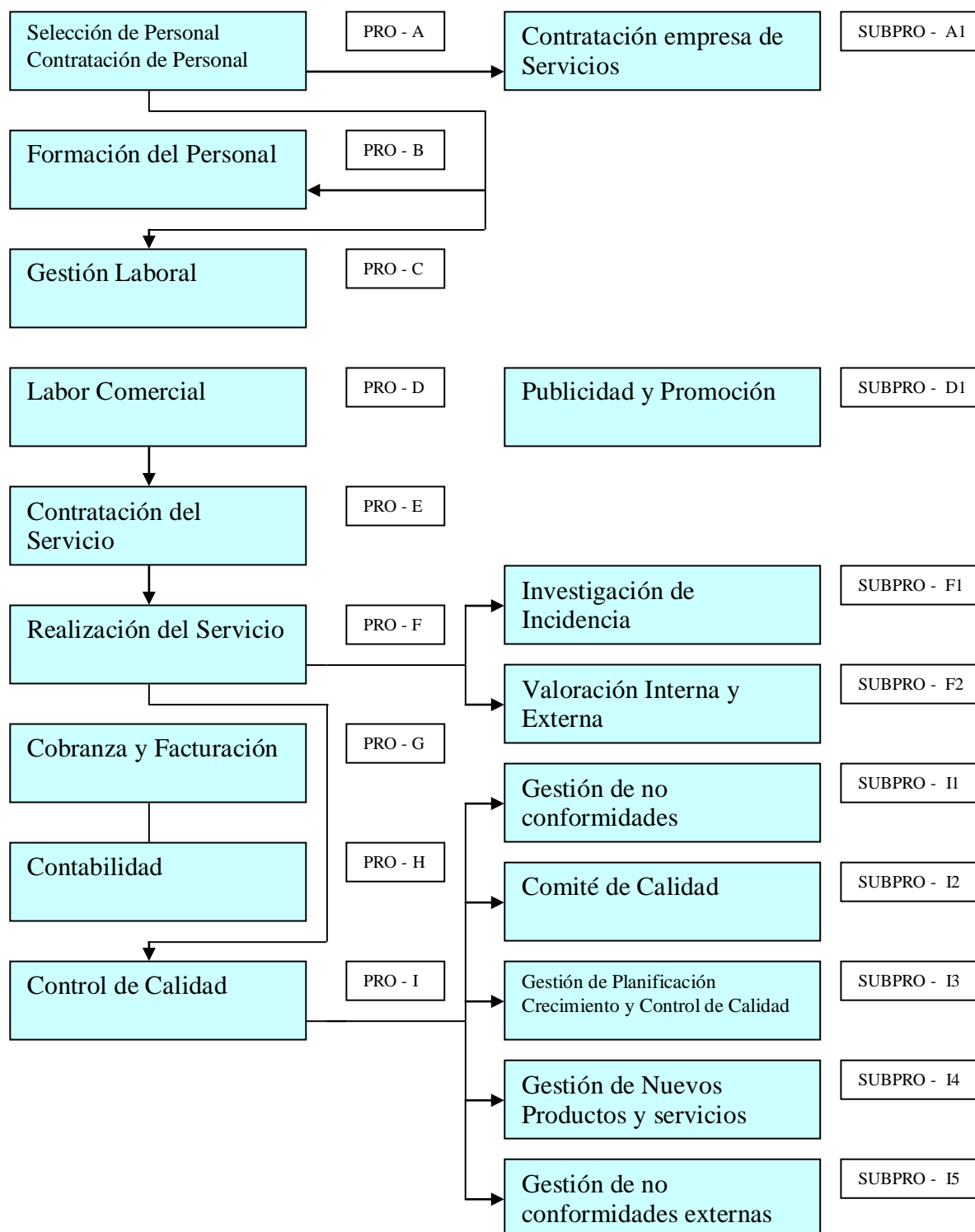
PROM Mantenimiento de Utillaje

Cuyo mapa de procesos es el siguiente:

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales



PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.1. Requisitos
Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Auditoria de Calidad	PRO - J
Gestión de Compra de Uniformes y útiles para servicios	PRO - K
Almacenamiento	PRO - L
Mantenimiento de Utillaje	PRO - M

2. Gráficamente, podemos observar la secuencia e interacción de los procesos, los cuales podemos describir de la siguiente manera:

El PROA consiste en incorporar a LA ORGANIZACIÓN, el personal necesario y con la formación adecuada al respecto. Tras esta incorporación, que prácticamente es constante por las características de la empresa (“empresa de servicios”) y que hace de este proceso uno de los más importantes, comienzan dos procesos, el PROB y el PROC, los cuales gestionan y complementan la formación del personal seleccionado, manteniendo una formación continua que nos lleva a la “mejora continua”, y el PROC, el cual incorpora administrativamente al empleado y a la plantilla de LA ORGANIZACIÓN. Puede ocurrir que la contratación sea a través de una empresa de servicio con la que se subcontrata parte del personal, proceso descrito en SUBPROA1, el cual sigue toda la cadena de procesos, con la diferencia de que no se contrata el personal directamente, sino a través de un proveedor confiable.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

A su vez, y paralelamente, la empresa realiza la labor comercial PROD, del cual depende directamente el SUBPROD1, que describe la forma de llevar a cabo la publicidad y promoción de la empresa; estos últimos procesos se relacionan con el PROE, que se refiere a la contratación de servicios en clientes nuevos a raíz del cumplimiento del proceso PROD y el subproceso SUBPROD1, y que a su vez se relacionan con el comienzo de la realización del servicio, cuyo proceso se describe en el PROF. Este proceso es el más importante de este manual, pues describe la forma idónea de prestar los servicios NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN, de él depende a su vez el SUBPROF1 que describe la realización de la valoración interna y externa del servicio.

El PROI, llamado Control de Calidad, detalla el seguimiento y control de calidad de los servicios realizados, para ello se relaciona directamente con el SUBPROI1, Gestión de No Conformidades, el cual a su vez tramitará todos los defectos del servicio, reclamaciones o mejoras necesarias continuas, para proseguir con los subprocesos SUBPROI2, el cual fija la gestión del Comité de Calidad, el SUBPROI3, el cual establece la Gestión y Planificación de Crecimiento para nuevos servicios y el SUBPROI4 describe la gestión de incorporación de nuevos productos y/o servicios de la empresa.

Paralelamente, en términos administrativos los procesos PROG y PROH están relacionados en este sistema de calidad por motivos económicos y de gestión administrativa.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

A todos los procesos anteriores y subsiguientes se les debe controlar desde el punto de vista de gestión, por lo cual se establece la incorporación del proceso PROJ que describe la auditoria interna de calidad, en el cual se establece que las auditorías internas y de calidad serán asesoradas y realizadas por personal de la empresa (que se contrate a tales efectos) para todos los procesos.

Para la gestión de compra de uniformes y útiles para servicios se establece dicho proceso en el PROK.

Una vez adquiridos artículos como uniformes, útiles de trabajo, etc., se establece el proceso PROL, el cual detalla el almacenamiento de los mismos.

Se establece también el mantenimiento de utillaje con el fin de llevar correctamente un proceso que garantice el mantenimiento de todos los elementos que por su uso requieran mantenimiento, plasmado en el PROM.

Se promueve que LA ORGANIZACIÓN trabaje en una organización basada en los procesos interrelacionados y evitando los departamentos horizontales, así como también se establece que todos los miembros de la empresa conozcan todos los procesos y resultados del trabajo de todos los miembros que intervienen en los procesos citados anteriormente.

3. Con el fin de determinar los métodos y criterios necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos y sub-procesos, analizamos cada uno independientemente:

El PRO-A: Existirá un control directo del departamento de calidad que dará el visto bueno a cada incorporación manteniendo conjuntamente con el Departamento Laboral los “Registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal 6.2.2, según la norma ISO 9001”. Los Delegados de Área a su vez darán su visto bueno o tendrán un período de prueba donde mantendrán un

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

control estadístico (Véase Manual de Calidad Proceso PRO A). Si la incorporación la propusiera el Delegado, deberá pasar igualmente la valoración del Departamento de Calidad, el cual deberá entrevistar al candidato y evaluar si es apto para su contratación.

Criterios de selección:

- Presencia física adecuada a las funciones a prestar.
- Acreditación legal de titulación necesaria.
- Referencias de trabajos anteriores y antecedentes penales, en caso de ser requeridos.
- Test psicotécnico de evaluación de personalidad y estilo mental (cuando justifique su realización en base al criterio del personal que realice la entrevista).
- Flexibilidad para cumplir la política de Calidad Total y adaptabilidad potencial.

Se incorpora como documento adjunto la ficha de entrevista y encuesta de valoración del Departamento de Calidad (DOC1 PROA). A su vez, contará con el visto bueno del Delegado que forma parte del Registro 6.2.2 de la normativa ISO 9001.

El SUBPRO-A, es básicamente igual al proceso PROA, con la diferencia de que el primero ha sido certificado bajo el control de proveedor confiable que la ISO 9001 prevé y queda expuesto en este Manual de Calidad.

La empresa o proveedor confiable suministra personal como subcontratado, y el Director de Calidad y el Delegado dan su Vº Bº o rechazan al candidato, registrando el resultado en el "Registro de los resultados de la evolución a proveedores y

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

de cualquier acción necesaria que se desvíe de los mismos” (Registro 7.4.1 de la normativa ISO 9001).

Según el Proceso PROC, tras la decisión de captación de personal el Departamento Laboral procederá a su contratación asegurándose de:

- Titulación Suficiente
- Documentación en Regla del individuo
- Método de comunicación efectiva con la empresa
- Reglas y Normas de la realización laboral.

Entonces también dará el visto bueno a la contratación y se registrará en el “Registro de la educación, formación, habilidades y experiencia del Personal”. Registro 6.2.2 de la Normativa ISO 9001. Se documenta en el modelo DOC1PROC que se adjunta.

En el proceso del trabajo continuado en la empresa se han diseñado los métodos para valorar el compromiso y estabilidad de la plantilla por “área”: (Estadística de número de empleados fijos, DOC2, PROC).

A su vez, para valorar la conflictividad laboral existente en la empresa por área, se realizará una estadística de satisfacción de empleados (DOC3 PROC).

En su labor administrativa de cada mes deben formarse y cumplir con los objetivos propuestos:

- El personal debe cobrar su salario desde el día 1 al 5 de cada mes.
- Las contrataciones y altas en la seguridad social debe ser inmediatas y sin errores.

La dirección, a través del Gerente, valorará esta falta tan importante desde el punto de vista,

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

administrativo en un “informe trimestral que estudia el Comité de Calidad y la dirección de la empresa para medir el seguimiento de los criterios adoptados, el mismo es denominado DOC2PROC.

Con el fin de fidelizar a nuestros clientes internos y evitar la conflictividad laboral, y además cumplir los compromisos de la empresa con el personal, se cuenta con el asesoramiento de una empresa de trabajadores sociales que seguirá lo estipulado para empresas o proveedores confiables.

Se realizará una encuesta al personal de la empresa una vez por año para valorar el cumplimiento de los criterios de la empresa y su filosofía de fidelizar a nuestros clientes internos, evitar la conflictividad laboral y cumplir compromisos de la empresa con el personal. Este cuestionario es el DOC2PROC, y de sus resultados el Director de Calidad elaborará un informe anual con recomendaciones y exposición de resultados de las encuestas.

A su vez, y dada la importancia de mantener un personal administrativamente concreto se realizarán dos auditorias internas al año, las cuales serán presentadas por el Departamento de Calidad al Comité de Calidad y la Dirección de la empresa. Esto será un proceso documentado según el Registro 8.2.2 de la Normativa ISO 9001.

En cuanto al proceso PROC, éste es uno de los más importantes para la empresa. El mismo define un responsable de formación o “Coordinador de Formación” que, conjuntamente con una empresa de formación (proveedor confiable ISO 9001) planifica dos tipos de formación los cuales son:

- Formación legal necesaria o acceso a titulación requerida.
- Formación complementaria o de mejora continua.

En una empresa de servicio, la mejora del producto viene dada por la mejora del servicio que realizan

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

los empleados cuya formación es el parámetro más importante para mejorar la calidad del mismo. Es por ello que este proceso alcanza una importancia que se reitera en este manual en varias ocasiones.

Los criterios para asegurarnos un funcionamiento efectivo y sus métodos son:

- 1) Los datos facilitados por el personal deben ser revisados, al principio, y al menos una vez al año, y archivados. Esta revisión nacerá del Delegado correspondiente, quién propondrá para la formación complementaria a un número de personas al trimestre como premio a su dedicación y trabajo, lo cual también signifique una mejora sensible para el trabajador en cuanto a sus conocimientos y especialidades.
- 2) El Coordinador de Formación preparará un programa formativo semestral que presentará a la Dirección y que ésta aprobará a través del Registro de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal (6.2.2) según la normativa ISO 9001 y que se controlará en una auditoría interna anual realizada por el Departamento de Calidad. (Proceso documentado y según los Registros de los resultados de la Auditoría Interna 8.2.2 de la Normativa ISO 9001).
- 3) La Dirección podrá solicitar formación extraordinaria dependiendo de las necesidades o perspectivas que ésta observe.
- 4) Se realizará la entrega de una planilla de formación que rellenará cada trabajador al comienzo de su contratación, la cual valorará las acciones formativas y que estudiará el Departamento de Calidad a través del DOC3PROA, cuyos resultados se incluirán en el informe de la Auditoría Interna.
- 5) Tanto la expedición de títulos, certificados de

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Formación, como temarios, profesores-tutores y características de la formación formarán parte de un Registro de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal (6.2.2) según la normativa ISO 9001.

Paralelamente a los procesos A, B y C se realiza la labor comercial o PROD, por lo que evidentemente los criterios y métodos para conocer el funcionamiento efectivo de la labor comercial o venta de los servicios a nuestros potenciales clientes deben observar los siguientes principios:

- Ética y profesionalidad en las presentaciones y en los servicios ofertados.
- Control de la Dirección de la labor comercial que la empresa realiza.
- Formación de los responsables de la labor comercial.
- Publicidad adecuada y artículos de opinión.
- Control de clientes contactados, interesados, no interesados, etc.

Para la aplicación de estos puntos se seguirán lo siguientes métodos:

- a. Toda la Documentación comercial debe ser aprobada por la Dirección (Registro de Seguimiento y medición del producto 8.2.4 de la ISO 9001) ya que se considera la definición del producto y debe ser meticulosamente clara y fiel a lo que al cliente se va a brindar como servicio.
- b. Al mismo tiempo, el Departamento de Calidad llevará una estadística detallada de los servicios empezados y no conformes según lo presupuestado.
- c. Esto se medirá con una entrevista personal del Director del Departamento de Calidad al Cliente a los 15 días de empezado el servicio y que realizará un informe de conformidad o no del cliente. (DOC2 SUBPROF2) cuyos resultados se incluirán en

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

la Auditoría Interna, adjuntándolos en los registros de los resultados de Auditoría (8.2.2) de la normativa ISO 9001.

- d. Este documento será enviado a la Dirección, la cual deberá tomar las medidas correctoras necesarias y que se incluirán en el Registro de Seguimiento y medición del producto 8.2.4 de la normativa ISO 9001.
- e. La formación de las responsabilidades comerciales deberá estar documentada en el Registro de formación (6.2.2) de la Normativa ISO 9001.
- f. El Responsable Comercial deberá tener una lista actualizada de clientes contactados que señala que se les ha entregado una carpeta de presentación.

Después, aquella en la que conste que han solicitado presupuesto, y; por último, aquella en la cual indica que nos deciden contratar. (Poner cuestiones relativas al contrato/convenio con la administración pública).

La Dirección y el Director de Calidad deben analizar la idoneidad de la labor comercial y de sus resultados, lo cual se reflejará en un documento denominado DOC4-PROD que se llevará estrictamente y servirá para analizar a los potenciales clientes, así como también permitirá conocer la efectividad y la necesidad de alterar las labores comerciales.

Después de llegado el proceso PROE o contratación del servicio, si la labor comercial ha sido adecuada y el cliente decide aceptar nuestro presupuesto comenzará un proceso muy importante para la empresa, dadas sus implicaciones legales, y sus comentarios de relación contractual en el tiempo o contrato a cumplir.

La firma del contrato debe ser el principio de la relación de trabajo y se debe firmar previo al comienzo del servicio. Si no fuera posible por impedimentos temporales, será sustituido inicial y temporalmente por la aceptación del presupuesto.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Se dispondrá de contratos modelos según la modalidad del servicio denominado DOC3PROE y que han sido aprobados por la Asesoría Jurídica, la Dirección y la Gerencia de la empresa. Es el Gerente de la empresa el encargado de este proceso y con ayuda del delegado procederá a la contratación. Todos los contratos estarán presupuestados archivados y guardados por el Gerente de la empresa, el cual mantendrá un registro a los efectos, denominado DOC2-PROE.

EL Gerente será el responsable del envío del borrador del contrato o de la entrevista de firma del contrato que no perjudica o dañen la ejecución del servicio presupuestado. El proceso E será auditado dos veces al año internamente por el Departamento de Calidad para asegurar su existencia, su archivo y su vigencia. Así como los cambios más frecuentes realizados en el mismo. Esto concierne a la auditoría interna (8.2.2) y sus resultados se llevarán en el "Registro de Resultados de la Auditoría Interna" (8.2.2) de la normativa ISO 9001.

Así mismo la idoneidad del contrato o de cambio de cláusula que el Gerente de Administración estuviera comprometido se consultará al Asesor jurídico, y se documentará junto al contrato suscrito aquella consideración entre el departamento jurídico y el gerente. Así mismo una revisión bianual del contrato será obligatoria y será registrado en el DOC2PROE. Se podrán realizar cambios o revisiones de la contratación a petición del Gerente o de la Dirección tantas veces como lo consideren necesario.

La Gerencia llevará una lista de vencimientos de contratos y tiempos de cancelación que se pondrán a disposición de la Dirección para su estudio.

El proceso PROF está considerado el más importante de todos, ya que es la realización del servicio. Consiste propiamente en llevar a cabo nuestro servicio y es aquí donde se deberá extremar

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

nuestro celo y utilizar criterios y métodos muy adecuados para asegurar un funcionamiento correcto.

Criterios a ser evaluados:

- La renovación del contrato por parte del cliente (éste es un hecho crucial para asegurar que el cliente está razonablemente contento).
- La estabilidad de la plantilla en el servicio.
- Las comunicaciones con el cliente. Su opinión.

Existen muchos métodos de control que irán relacionados y se repiten en procesos y subprocesos posteriores, pero que son muy importantes y debemos definirlos en este momento:

Primero, como sabemos, debemos satisfacer al cliente:

- Identificando las necesidades del cliente asegurándonos que los procesos de una organización se ajustan de manera adecuada a dichas necesidades.
- Dejando claro que el resultado de cada proceso establecido debe aportar satisfacción al cliente.

El método esencial para medir la satisfacción con el servicio son las entrevistas personales y los cuestionarios de satisfacción, así como identificación correcta de las no conformidades internamente.

Después de la primera entrevista descrita en el proceso PROF en el cual el Director de Calidad capta las opiniones iniciales de conformidad con el cliente (DOC9PROF) comienza el período importante en el cual esencialmente el Delegado, la

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Dirección y el Departamento de Calidad deben hacer un seguimiento.

Los Delegados se deben entrevistar con la Dirección de nuestro cliente o con el departamento Delegado según el cliente, o una vez cada quince días, donde se llevará una ficha de visita con los comentarios esenciales, también se llevará esta ficha (DOC9-PROF), cuando el cliente solicite la visita del Delegado.

Si el cliente llama, debe obtener respuesta 24 horas al día. El cliente recibirá del Delegado una carta del organigrama y teléfono de contacto en caso de urgencia o contacto rutinario. Esta respuesta es básica, y por ello se tenderá a tener una centralita 24 horas al día en la cual se registran las llamadas de los clientes y se abrirá una ficha de incidencia cuya copia va al Delegado, a la Dirección y al Departamento de Calidad. Todo esto quedará en Registro necesario para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos (7.1) de la normativa ISO. También y como parte del “Contrato de las No Conformidades” (8.3) se seguirá un proceso documentado que se definirá a continuación en este manual. Para la investigación de estas no conformidades se crea el SUBPROF1 del que hablamos para definir sus criterios y métodos de control.

Tanto el Departamento de Calidad como la Dirección en caso de tener conocimiento de una no conformidad o fallo en el servicio envía una copia de este Registro al departamento de Investigación de Incidentes, el cual estudiará y realizará un Informe denominado (DOC1SUBPROF1) y que se incorporará en el proceso documentado de Control de no conformidades (8.3), dicho departamento deberá recomendar una solución al incidente y una recomendación para prevenir este mismo problema en el futuro, que se registrará en el “Registro de los Resultados de acciones Preventivas” tomadas del número de registro 8.5.3 de la Normativa ISO 9001

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

de la Normativa ISO 9001 y el “Registro de los Resultados de las acciones Correctivas” de la misma Normativa.

Siempre, la Satisfacción del Cliente privará en su actuación y será auditada anualmente por el departamento de Calidad, mediante el “Registro de la Auditoría Interna” 8.2.2 de la Norma ISO 9001, a través del cual la Dirección deberá estudiar su eficacia con la ayuda del Comité de Calidad, el cual evacuará los informes en cada reunión del mismo para compartir soluciones y recomendaciones, que figurarán en las Actas de los Comités de Calidad, DOC3SUBPRO11.

La carta de respuesta al cliente o entrevista de resultado de su aviso de no conformidad será elaborada conjuntamente por el Departamento de Calidad y por el Jefe del Departamento de Investigación de Incidentes que se incluirá en el proceso documentado de no conformidades 8.3. .

Volviendo al método de control del proceso PROF, el Director de Calidad deberá realizar cuestionarios por escrito cada seis meses para evaluar la satisfacción del cliente y los puntos a mejorar.

Objetivos:

“Qué debemos mejorar”.

“Qué nivel de satisfacción tiene el Cliente”.

Declaración de Satisfacción del Cliente (DOC2SUBPROF2).

“Que nuestro cliente quiera y siga siendo nuestro cliente por mucho tiempo”.

Éste es el concepto angular por el que nuestra organización entiende la satisfacción del Cliente, y todos nuestros esfuerzos y mediciones sirven para

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

evaluar el grado de fidelidad o continuidad del mismo. Siguiendo las Normas ISO documentamos y establecemos este proceso de obtención de información, construyendo para ello un mapa de proceso de su medición de satisfacción (MSC) del Cliente (DOC2SUBPROF2), se establece un proceso documentado (MSC).

Con los resultados de este cuestionario, cada seis meses se procederá a llevar a cabo el PROI, Control de Calidad, como también se especifica en el SUBPROF2 que nos indica como medir internamente o externamente los servicios.

Subproceso SUBPRO-F2:

Medición Interna:

1. Visitas del personal del Delegado.
2. Visitas del personal del Director de Calidad
3. Visita del personal de la Dirección.

Para todos los casos anteriores se procederá a elaborar una nota de impresiones que se gestionará por medio del Director de Calidad que utilizará esta valoración interna con un criterio claro:

Medición Externa:

Con el fin de hacer eco de lo expuesto en el punto anterior en cuanto a las quejas de los Clientes, se enviará un cuestionario para Validar el "MSC" y su interpretación, siguiendo los criterios de la ISO en cuanto a cómo medir la satisfacción del Cliente descrito en el proceso documentado y referenciado anteriormente en este Manual.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

EL Proceso G de Cobros y facturación reviste mucha importancia ya que la facturación correcta y el cobro rápido y correcto de las facturas emitidas por la organización ayudarán a que los objetivos de Calidad y los recursos necesarios para el cumplimiento del plan de Calidad aumenten o se mantengan sin problemas.

Los criterios principales de este proceso son:

- a. La información de modificación de la facturación debe llegar al departamento de facturación y cobro ágilmente y a tiempo (DOC1PROG).
- b. La entrega de la factura al cliente debe realizarse por regla general, entre el 25 y el día 2 del mes siguiente, utilizando cualquier método necesario, ya sea por medio del Delegado, la Dirección, Mensajería, etc. En caso de que el cliente tenga un sistema particular, la empresa se adaptará al mismo.
- c. Se genera mensualmente un listado de facturación por empresa que conforma el documento DOC2PROG.
- d. Todos los medios de la organización se ponen en manos de la Gerencia de Administración, la cual lidera el cobro de los clientes, lo cual es prioritario para toda la organización.

Como método de aseguramiento de estos criterios, se elabora un documento de seguimiento de los cobros a los clientes de vital importancia en las labores diarias del Departamento de facturación y cobro, el cual nos indica día a día qué falta por cobrar (DOC4PROG). Este documento es elaborado por el Departamento de "Facturación y Cobranzas" y analizado por la Dirección, la Gerencia y el Director de Calidad. La tendencia debe ser que progresivamente mes a mes se vayan disminuyendo las cantidades pendientes de cobro. Por medio de los informes presentados por el Gerente de Administración incluidos en este procedimiento, se medirá la evolución del importe pendiente con respecto al total facturado.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Proceso H:

Sigue un criterio básico y simple: contabilidad correcta, contabilidad al día. Su objetivo es la presentación del Informe de Contabilidad mensual a la Gerencia de Administración y a la Dirección, y cada vez mejor su presentación, añadiendo la información más importante y válida para la Gerencia de Administración y la Dirección.

Por parte del contable, se elaborará un informe dirigido a la Dirección sobre las anomalías o dificultades que encuentre para la obtención de la información o data para la correcta elaboración de la contabilidad (DOC1PROH).

Otro criterio muy importante es la confidencialidad de los datos contables en la organización.

La Dirección tras el estudio de la contabilidad, si encuentra alguna anomalía, levantará una nota de disconformidad, la cual será entregada a la gerencia quien actuará y se responsabilizará de su inmediata corrección. También se deberá levantar nota de disconformidad contable por parte del Gerente de Administración y se deberá asentar en el Documento (DOC2PROH).

Para continuar si el proceso actúa e interacciona correctamente, la Gerencia de Administración deberá, como parte de sus responsabilidades principales, controlar y actuar para que el informe mensual (DOC2PROH), sea correcto, al día y sin incidencias.

Otro método de asegurar que el proceso está ejecutándose correctamente será la idoneidad y el tiempo para la elaboración de los impuestos trimestrales; cuando no se llegue con la documentación a tiempo se levantará por parte de la gerencia o la Dirección una Disconformidad entre impuestos y se archivara adjunto al DOC3PROH.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

El Balance Anual e Impuesto de Sociedades se registran en una carpeta de resultados oficiales, así como las presentaciones oficiales o entidades financieras con indicación de a quién y cuándo se presenta (DOC3PROH).

El Proceso I de Control de Calidad es sin duda el proceso en el cual se puede resumir las actuaciones del proceso, de control del sistema de calidad en sus diferentes procesos a lo largo de toda la organización con los criterios:

“Mejora Continua”

Planificar → Ejecutar → Medir → Actuar

Esto se debe conseguir desde el Departamento de Control de Calidad, teniendo en cuenta siempre e inequívocamente los siguientes principios de gestión:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del Personal
- Enfoque basado en el proceso
- Enfoque del sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Realizaciones beneficiosas y mutuas con el proveedor.

En este proceso también se medirá la rapidez, claridad y el menor número de correcciones que se deban realizar en los Informes presentados que incluye el proceso.

EL Control de Calidad buscará el cumplimiento del Manual de Calidad y de los procesos y sus actividades y tareas.

Se realizará una auditoría interna anual desarrollada por un Ente o consultor externo.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Así mismo el Director de Calidad deberá hacer cumplir lo acordado en los Comités de Calidad y sus actas (DOC1SUBPROI2). El Comité indicará y valorará las acciones tomadas desde la última reunión del Comité.

Este proceso tiene tres subprocesos de apoyo que tienen su propio sistema y método de seguimiento y medición siempre basado en el proceso matriz.

EL Subproceso I1, SubproI1: La organización debe iniciar con cada reclamación o incumplimiento una no conformidad. “registro de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada pertinente, incluyendo las acciones que se hayan obtenido según la normativa ISO 9001 Registro 8.3”.

Estas pueden llegar a la organización desde el cliente según:

1. Fax, e-mail o carta reclamando y expresando su insatisfacción (DOC2SUBPROI1), los cuales serán contenidos en una carpeta con todas estas reclamaciones, y luego la apertura de la siguiente acción correctiva tomada que se ingresará en el “Registro de acciones correctivas 8.5.2”.
2. Consecución personal o telefónica, la cual tendrá los mismos efectos y se documentará en el documento DOC1SUBPROI1 y seguirá el proceso de forma normal.
3. Deducción económica directa de la facturación por incumplimiento. Entonces el departamento de Facturación y cobros deberá levantar un informe con lo sucedido y ser enviado al Departamento de Calidad con copia a la Gerencia (DOC1SUBPROI1).

Ante cualquiera de estas reclamaciones de incumplimiento se abrirá la acción correctiva correspondiente y la no conformidad indicada.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

El Director de Calidad llevará una estadística mensual de la evolución de éstas, con el análisis preciso en cada momento (Archivo de Cartas de no conformidades), el cual será estudiado en el comité de calidad, también aportará soluciones para las medidas correctivas.

La gerencia deberá al mismo tiempo estudiar, valorar y medir estas no conformidades desde un punto de vista económico y estudiar el área de influencia de esta no conformidad.

Emitirá un informe anual comparativo y con cifras para componer con los años anteriores con base al (DOC4SUBPROI1) que entregará a la dirección para su estudio. Si lo cree necesario el Gerente de Administración podrá realizar más informes extraordinarios.

También se medirá la evolución económica de las deducciones de los clientes por concepto de no presentación del personal a trabajar, si es el caso, se medirá igualmente el número de no conformidades y el número de acciones preventivas iniciadas.

El Subproceso I2 reglamentará que el Comité de Calidad se reunirá al menos 6 veces al año, o sea una vez cada dos meses, o por convocatoria de la Dirección y cuyo orden del día será elaborado por la Dirección del Departamento de Calidad que actuará como órgano donde todos los niveles de la empresa se reúnen y discuten los temas generales y concretos sobre lo que Dirección y el departamento de Calidad deseen conocer su opinión. Todo ello se asentará en las Actas (DOC1SUBPROI2).

Sus objetivos y criterios serán:

- Expandir la cultura de la calidad en la organización
- Motivar al personal sobre los objetivos de la calidad
- Proponer soluciones para la mejora continua.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

El acta de cada reunión se enviará a cada Delegado de la Organización para su conocimiento, así como a los Jefes de Departamento. Estos podrán por escrito en el (DOC2SUBPROI2) sugerir o intervenir en las discusiones de la reunión, cuyos temas serán recogidos en una minuta que será leída en la próxima reunión de Comité.

El cumplimiento de los objetivos de cada acta será el mejor método de valoración y medición del trabajo de este proceso.

El SUBPROCESO I3, Planificación y Crecimiento será llevado a cabo por el Director de Calidad, y consistirá en preparar a la organización para el crecimiento tanto cuantitativo del número de clientes o delegaciones nuevas como de nuevos productos que la organización pretenda o estudie poner en funcionamiento.

Cuando la organización prevea un aumento de clientes que requiera que se tomen medidas especiales, el Director de Planificación, Crecimiento y Calidad, junto con la Dirección y la Gerencia elaborará un plan especial de medidas urgente a propuesta de cualquiera de ellos (DOC1SUBPROI3), asignando recursos y fijando objetivos a cumplir que serán plasmados por el Director de Calidad en un informe de adecuación de medidas tomadas (DOC2SUBPROI3) y que se considera un Registro de acciones Preventivas 8.5.3 de la Normativa ISO 9001.

En cuanto a la Apertura de una nueva delegación, se requerirá un informe de implantación, que consiste en una visita de tres o más días a la nueva delegación para asegurar que se adapte desde el principio a los objetivos y a la política de calidad de la organización. La Dirección estudiará el informe de resultados (DOC3SUBPROI3) de esta visita.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Subproceso I4, Subprol4:

Cuando la empresa decida lanzar un nuevo producto se completará un proceso de registro y estudios necesarios para conseguir que el producto/servicio a promocionar en el mercado cumplirá con los requisitos de los clientes y la plantilla de la organización.

Para ello se llevarán cabo los siguientes “Registros” contemplados dentro de la Normativa ISO 9001:

1. Registro de los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto (7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo)
2. Registro de los resultados de las revisiones de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria (7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo)
3. Registros de los resultados de la verificación de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria (7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo)
4. Registros de los resultados de la validación de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria (7.3.6 Validación del diseño y desarrollo)
5. Registros de los cambios del diseño y desarrollo (7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo)
6. Registros de los resultados de la revisión de los cambios de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria (7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo)

Se medirá el nuevo producto/servicio y el trabajo realizado para promocionarlo en el mercado por:

1. Auditoría Interna Anual.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

2. Cuestionario interno a los nuevos clientes de los nuevos servicios por la Dirección y el Departamento de Calidad (DOC2SUBPROF2).

Los resultados se deben valorar de inmediato debido a la importancia de esta innovación y que podrá ser evaluado por la Dirección en cualquier momento y por cualquier proceso o tarea que así decida la dirección.

EL Proceso SUBPROI5, Gestión de no conformidades internas establece el proceso que tiene como objetivo la gestión interna de no conformidades entre los clientes internos de la empresa (trabajadores).

Con el fin de llevar a cabo el control de este proceso se ha confeccionado un documento en el cual se realizarán por escrito las “no conformidades internas”, así mismo se llevará a cabo por parte del Director de calidad un informe de estadísticas mediante el cual se medirán las no conformidades internas solucionadas.

El proceso comienza cuando un Cliente Interno no conforme detecta una no conformidad (faltas o incumplimientos llevados a cabo por otro cliente interno), por lo que debe rellenar un formato de no conformidad interna DOC1SUBPROI5 y seguidamente debe enviarlo al Director de Calidad. El Director de Calidad evaluará la no conformidad y su corrección, la cual será enviada al cliente interno afectado. Así mismo se enviará copia a la Dirección y realizará seguimiento de la corrección de la no conformidad. Seguidamente El Cliente Interno afectado deberá cumplir las medidas de corrección lo antes posible y comunicarlo al Cliente Interno No conforme. El cliente interno no conforme recibirá comunicación de la no conformidad corregida. La Dirección podrá verificar conformidad del Cliente no conforme. El Director de Calidad realizará un Informe Estadístico de “Corrección de No Conformidades internas” con el fin de llevar un control de no conformidades tramitadas.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Para llevar a cabo el proceso tal como se ha mencionado anteriormente se requiere el relleno o cumplimentación del Documento DOC1SUPROI5, mencionando la no conformidad y su corrección, además el DOC2SUBPROI5, que medirá las correcciones internas de las no conformidades.

EL Proceso J, Auditoria de Calidad, establece como objetivo en el Proceso, el control y gestión de la realización de las auditorias a todos los procesos implantados en la empresa, en todos los departamentos de la misma, así como la forma de llevarlo a cabo, con el fin de controlar de forma organizada y consecutiva las acciones y responsabilidades de los entes que intervienen en el proceso, con el fin de cumplir con los estándares de calidad impuestos por la empresa.

Para asegurar a la empresa el cumplimiento y control de nuestra política de calidad, se han desarrollado los siguientes documentos de autocontrol o medidas de seguridad que privan la existencia de descontrol del resto de procesos que se llevan a cabo en la empresa.

En primer lugar, el Director de Calidad será el responsable de planificar el calendario anual de Auditoría Interna, generando el Informe “Plan de Auditoría Anual”, DOC1PROJ. Seguidamente notificará este plan por medio de un documento denominado “Notificación de Auditoría” DOC2PROJ a cada departamento, indicando la fecha de realización de la misma por departamento. Después de la realización de la auditoria a cada departamento, el Director de Calidad informará al Departamento al cual realizó la auditoria acerca de los resultados de la misma por medio del Documento “Resultados de la Auditoría Interna” DOC3PROJ.

Seguidamente, el Director de Calidad Generará un informe denominado “Estudio de las no conformidades y propuestas de solución” DOC4PROJ. El Director de Calidad realizará un Informe de Aplicación de las medidas correctoras”

ejecución de las medidas tomadas y realizará un Documento llamado “Comprobación de Ejecución de las Medidas tomadas” DOC6PROJ.

Paralelamente a estos procesos, un auditor externo, realizará una auditoria anual externa de calidad y emitirá un “Informe de Comprobación de Aplicación de “Medidas Correctoras”, tomado como base las “No conformidades” del punto anterior DOC6PROJ. También emitirá una serie de medidas correctoras con base a las “No conformidades encontradas” en el punto anterior, cuyo documento se denomina DOC7PROJ.

Igualmente emitirá un Informe de “No conformidades”, el cual será conocido por la Dirección y el Director de Calidad, además de cada uno de los departamentos de la empresa, cuyo documento se denomina DOC8PROJ.

En el Proceso K, Gestión de Compra de uniformes y útiles para la realización de servicios, el Jefe de Almacén, o en su defecto el Delegado, realiza la petición de compra de uniformes, utillaje o materiales requeridos para la óptima realización de los servicios al Gerente de Administración, quien se encargará de la gestión de búsqueda del mejor proveedor para dicha adquisición, y cuidará especialmente la calidad y especificaciones del producto a adquirir, bajo el visto bueno del Director de Calidad.

Los siguientes Registros de información serán tomados en cuenta para el estudio de petición de material, según:

1.-“Medidas Especiales por Crecimiento de Clientes”
DOC1 SUBPRO-I3.

2.- “Medidas Tomadas”, DOC2 SUBPROI3.
“Informe de implantación de nueva delegación”
”DOC3SUBPRO-I3.

3.-“Registro de Elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto de la ISO 7.3.2

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

4.-"Registro de Resultados de las revisiones de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria" (7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo).

5.-"Registro de Resultados de la verificación de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria" (7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo).

6.-"Registro de Validación de diseño y desarrollo" (7.3.6 Registro de Validación del diseño y desarrollo).

7.-"Registro de Cambios del diseño y desarrollo" (7.3.7) Control de cambios del diseño y desarrollo.

8.-"Registro Resultados de la revisión de los cambios de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria" (7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo).

9.-"Cuestionario interno a los nuevos clientes de los nuevos servicios".

Además, el Jefe de Almacén será el responsable de suministrar a los Delegados o empleados el material requerido, el cual quedará asentado en un documento denominado "Carta de Entrega de Material", la cual será firmada por ambos. Dicho documento se denomina DOC2 PROK (Formato 8 del Manual de Calidad), En el mismo momento el Jefe de Almacén dará baja en el inventario, por medio del Documento DOC1 PROK, (Formato 7) anexo a este Manual de Calidad. De esta misma forma el Jefe de Almacén realizará inventario del material cada vez que éste lo crea conveniente, con el fin de evaluar si el seguimiento ha sido efectivo.

El director de calidad evaluará tres veces al año el proceso emitiendo informes, con el fin de corregir posibles errores y tratarlos con la Dirección.

Proceso L Gestión de Almacenamiento:

Una vez que ha sido comprado o adquirido según como se detalla en el Proceso anterior el PRO K,

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

el material será ubicado en el almacén por el Jefe de Almacén, el cual será el encargado de su custodia, organización, gestión, etc.

Una vez depositado el material en nuestras instalaciones se procederá al correspondiente control de calidad, en cuanto a la cantidad de material, la calidad esperada, etc.

Con el fin de asegurar un seguimiento correcto del material y del proceso mencionado, se realizarán las siguientes actividades para asegurar la óptima consecución del proceso:

En caso de que el resultado de control sea satisfactorio, se indicará mediante una etiqueta verde que contenga la fecha y el número de lote del proveedor, si se conoce, cuyo significado es de "Material Aceptado". Si, por el contrario, el lote es rechazado, se visualizará su situación de "Material Rechazado" mediante una etiqueta roja, pasando a la zona de almacenamiento segregado en espera de las acciones a tomar como "material No conforme".

El Jefe de Almacén recogerá todas las verificaciones, comprobaciones, ensayos y pruebas realizados sobre materiales decepcionados, lo cual se recogerá en la "Hoja de Control de Recepción" (Formato 9), a cumplimentar por el Departamento de Calidad, incluyendo la siguiente información siempre que proceda:

- Identificación del proveedor
- Fecha de recepción
- Cantidades recibidas, aceptadas y rechazadas
- Causa de no conformidad si esta se detecta.

EL Proceso de Mantenimiento PROM:

EL proceso de mantenimiento corresponde a todos los útiles de la empresa que requieran mantenimiento periódico y continuo, debido a su constante utilización, tales como vehículos, impresora/fotocopiadora, impresoras láser y de tinta,

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

ordenadores, emisoras, etc. Según el útil a realizarle mantenimiento habrá un responsable, siendo:

Vehículos de renting o propios:

En el caso de los coches de los Delegados tanto de socorrismo como de vigilancia, serán ellos mismos los responsables de dar mantenimiento a su(s) vehículo(s) asignado(s) siguiendo la Normativa de Mantenimiento de vehículos de renting (DOC1PRO M). Se archivarán en una carpeta copias de las facturas de reparación o mantenimiento de los vehículos (DOC2PRO M). Rellenar semanalmente el informe de revisión semanal de vehículos (DOC 3 PRO M).

Ordenadores e impresoras

En el caso de los ordenadores y las impresoras serán los propios usuarios, los cuales tendrán la obligación mantener y vigilar el perfecto funcionamiento, dar aviso al proveedor de los servicios informáticos de la empresa del mal funcionamiento de los mismos.

Emisoras, Control de Rondas o Botiquines:

Para el caso de las emisoras, control de rondas y botiquines los empleados coordinarán por medio del delegado del servicio su respectivo mantenimiento o reparación. El Delegado participará al Departamento de Administración la necesidad de la realización de dicho mantenimiento o reparación. El Departamento de Administración solicitará el apoyo, si es necesario, del Departamento de Calidad para el envío a mantenimiento o reparación del mencionado útil. El Departamento de Calidad gestionará el mantenimiento o la reparación de la emisora, si fuera necesario.

Para otros casos no indicados en el presente proceso el Delegado o en última instancia el usuario

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

realizará una consulta al Gerente de Administración de la empresa, el cual podrá apoyarse en el Departamento de Calidad para bien evaluar la reparación o bien para la búsqueda de proveedores que realicen el trabajo requerido. Una vez enviado el material a reparación se archivará una nota de informe en la carpeta (DOC4PROM que se cotejará a la vuelta del material reparado).

La información necesaria para el funcionamiento y seguimiento de los procesos deberá estar disponible en todo momento. Cada responsable del proceso deberá asegurarse de esto y las auditorías internas controlarán esta disponibilidad.

La medición de los procesos se realizarán según los criterios expuestos anteriormente y tras la ejecución de cada proceso habrá la posibilidad de hacer un seguimiento y un posterior análisis que es vital y debe ser constante para así implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua. La gestión de estos procesos de acuerdo con los registros de la Norma Internacional ISO 9001: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

4. CORRESPONDENCIA

Norma ISO 9001. Párrafo 4.1.: "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos Generales".

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

➤ OBJETO

1. Definir cómo se encuentra documentado el Sistema de Gestión de la Calidad de LA ORGANIZACIÓN

➤ APLICABILIDAD

1. Este capítulo es aplicable a los distintos documentos definidos en este capítulo en los que se encuentra documentado el Sistema de Gestión de la Calidad de LA ORGANIZACIÓN

➤ CONTENIDO

1. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de LA ORGANIZACIÓN incluye:

- La declaración de su Política de Calidad
- El Manual de Calidad de LA ORGANIZACIÓN
- Los procesos de Calidad requeridos por la Norma Internacional ISO 9001.
- Los Documentos de planificación, operación y control de sus procesos.
- Los Registros de Calidad.
- Los Planes de Calidad.
- Página Web de la empresa

1. Declaración de la Política de Calidad.

La declaración de la Política de Calidad de LA ORGANIZACIÓN se encuentra en la Sección 1.2 de este Manual.

2. Manual de Calidad

El Manual de Calidad de LA ORGANIZACIÓN es el documento que:

1. incluye el alcance del Sistema de la gestión de la calidad de LA ORGANIZACIÓN, así como los detalles y la justificación de las exclusiones permitidas, de acuerdo con la Sección 1.3 de este Manual. I
2. contiene o hace referencia a los procesos descritos y establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad. C

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

3. D
escribe la interacción existente entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El procedimiento de establecimiento, aprobación, revisión y modificación del Manual de Calidad de LA ORGANIZACIÓN se encuentra recogido en el capítulo 1.6.1 de este Manual.

3. Procedimientos de Calidad

Los Procedimientos de Calidad son los documentos que, como añadido del Manual de Calidad, completan la Política de Calidad y establecen los requisitos a cumplir con el fin de obtener la calidad requerida en los servicios de LA ORGANIZACIÓN Así como el Manual de Calidad es la guía general de actuación de la empresa, los Procedimientos definen el proceso para realizar las actividades en la práctica.

En cada procedimiento se reflejará el número de revisión y fecha, así como la firma del responsable de su realización. Los procedimientos específicos de calidad comenzarán su numeración por PRO seguido del capítulo del Manual al que afecta principalmente y una letra comenzando desde la "A" en orden hasta la "Z" correlativo a continuación. En los casos de que de éstos dependan subprocesos, se colocará SUBPRO y una letra comenzando desde la "A" en orden hasta la "Z" a continuación, según dependa del procedimiento principal y un número correlativo según el orden dispuesto para dicho procedimiento.

Los Procesos de Calidad serán editados por el Departamento de Calidad, aparte su identificación, la aplicabilidad y estado de revisión de cada procedimiento y su distribución.

Los procesos de Calidad se revisarán siempre que sea necesario como consecuencia de cambios en los procesos y/o procedimientos, métodos de trabajo, para evitar ambigüedades o posibilidad de distinto criterio de interpretación. Las revisiones de los Procedimientos de Calidad se realizarán como mínimo cada dos años.

Los documentos cuyo objetivo es lograr la eficiencia de LA ORGANIZACIÓN en la planificación, la operación y el control de sus procesos se encuentran recogidos/referenciados en el Capítulo 2.4 de este Manual.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

4. Registro de Calidad

LA ORGANIZACIÓN establece y mantiene registros de Calidad con el objetivo de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los Registros de Calidad son aplicables a los registros de operaciones que afectan a la especificación de las características de los servicios, incluyendo:

Resultados de las inspecciones de los servicios.
(Procesos especiales, calificación del personal, calificación de los procesos, cumplimiento del sistema de calidad).

Registro de la revisión del SGC por la dirección (5.6.1 Generalidades/Revisión por la dirección)

Registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal (6.2.2 competencia, toma de conciencia y formación/Recursos Humanos)

Registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen con los requisitos (7.1 Planificación de la realización del servicio/Realización del servicio)

Registro de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio y de las acciones originadas por las misma (7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el servicio)

Registro de los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio (7.3.3 Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo)

Registros de los resultados de las revisiones de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria (7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo)

Registros de los resultados de las revisiones de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria (7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo)

Registros de los resultados de la revisión de los cambios de diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria (7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo).

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

Registro de los resultados de las evaluaciones a proveedores y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (7.4.1 Proceso de compras)

Registro de la identificación del servicio, cuando la trazabilidad sea un requisito (7.5.3 Identificación y trazabilidad)

Registro de cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso (7.5.4 propiedad el cliente)

Registro de las bases utilizadas para la calibración o verificación, cuando no existan patrones de medición trazable nacional o internacional.

Registro de la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos (7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición).

Registro de los resultados de la calibración y verificación requisitos (7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición).

Registro de los resultados de la auditoría interna (8.2.2 Auditoría interna)

Registro de la conformidad del servicio con los criterios de aceptación, en ellos se deben indicar las personas que autorizan la liberación del servicio (8.2.4 seguimiento y medición del servicio)

Registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido (8.3 Control del servicio no conforme)

Registro de los resultados de las acciones correctivas tomadas (8.5.2 acciones correctivas)

Registro de los resultados de las acciones preventivas tomadas (8.5.3 acciones preventivas)

1. Documentos a conservar

Se conservarán todos aquellos documentos que son utilizados en los servicios de LA ORGANIZACIÓN que incluyan información (tanto técnica como de índole legal) que sirva para demostrar que dichos productos tienen la calidad requerida.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

Aquellos documentos que son generales de definición de procesos y productos se conservarán en la última edición aplicable.

2. Tipo y medios de archivo.

Salvo autorización expresa del Departamento de Calidad, solo se archivarán documentos originales.

Los medios de archivo serán adecuados para garantizar el archivo sin deteriorar esta documentación, así como su disponibilidad. Los archivos que sean registro de la calidad se identificarán externamente con la correspondencia de la ISO 9001-2000.

3. Destrucción de Documentación

No puede destruirse ningún documento sin permiso expreso del Responsable de Calidad, quien deberá tener en cuenta los requisitos de LA ORGANIZACIÓN y, si son aplicables, los establecidos por el contrato.

4. Períodos mínimos de conservación

La documentación, tanto general como específica, se mantendrá por un período mínimo de tres años desde la expedición del servicio a los clientes.

En caso de que exista disconformidad para un contrato en particular entre el período establecido en el párrafo anterior y las cláusulas contractuales, prevalecerán éstas últimas.

5. Planes de Calidad

Los Planes de Calidad son los documentos que especifican qué procesos y recursos asociados deben ser aplicados, quién tiene que aplicarlos y cuándo han de aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

Los requisitos específicos de los Planes de Calidad de LA ORGANIZACIÓN se encuentran recogidos en el Capítulo 2.4.1: “Planificación de la realización del servicio” de este manual.

2. Control de los Documentos

1. LA ORGANIZACIÓN ha definido las instrucciones necesarias para asegurar que todas las actividades diferentes a la calidad están cubiertas por los correspondientes documentos, incluyendo todas las indicaciones necesarias para su correcta ejecución, de manera que se pueden interpretar y ejecutar a todos los niveles de la organización.
2. De esta misma forma se identifican y aplican a las empresas los siguientes documentos externos de legislación vigente y que aseguran el cumplimiento de la normativa legal, siendo para LA ORGANIZACIÓN el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, que aprueba el Reglamento de Seguridad Privada y Ley 23/1992 de 30 de julio, de Seguridad Privada. Dicha legislación se controla, se mantiene actualizada si ocurren cambios y se distribuye al personal.
3. Se identifica y establece la página Web de la empresa como un elemento de importancia y de valor por lo cual estará sujeta a control documental y por lo tanto toda la documentación que deba realizarse a bien de encontrar en ella siempre toda la documentación contenida de forma actualizada.
4. Estas instrucciones son aplicables a todo documento que exprese la realización de tareas que afecten a la calidad del producto, tanto la originada por LA ORGANIZACIÓN, como la proporcionada por los distintos clientes, y tienen por objeto describir el proceso según el cual se controla, revisa y distribuye dentro de la organización, para asegurar que está siempre disponible y es vigente, y que los cambios realizados en la documentación están debidamente calificados y autorizados. Estos documentos son los siguientes:

DOC 1 PRO A: “Planilla de valoración o ficha de entrevista”

DOC 2 PRO A: “Ficha de término de período de prueba”

DOC 3 PRO A: “Ficha de registro de empleados”

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

DOC 4 PRO A: "Archivo de candidatos elegibles"
DOC 1 PRO B: "Recomendación de formación"
DOC 2 PRO B: "Plan de formación semestral"
DOC 3 PRO B: "Informe de evaluación de formación"
DOC 1 PRO C: "Informe estadística de empleados fijos"
DOC 2 PRO C: "Encuestas"
DOC 3 PRO C: "Libro de quejas e incidencias de personal"
DOC 4 PRO C: "Informe trimestral de la Gerencia de Administración al Comité de Calidad"
DOC 1 PRO D: "Plan de visitas a clientes potenciales"
DOC 2 PRO D: "Informe de aprobación de plan de visitas a clientes potenciales"
DOC 3 PRO D: "Control de visitas"
DOC 4 PRO D: "Informe de Auditoría"
DOC 5 PRO D: "Listado de materiales"
DOC 1 SUBPRO D1: "Plan semestral de publicidad y promoción"
DOC 2 SUBPRO D2: "Presentación campaña publicitaria de lanzamiento"
DOC 1 PRO E: "Presupuesto"
DOC 2 PRO E: "Contratos"
DOC 3 PRO E: "Modelo de contrato"
DOC 4 PRO E: "Informe de Requisitos"
DOC 5 PRO E: "Cuadrante de control de vencimientos de contratos"
DOC 1 PRO F: "Cuadrante de socorristas"
DOC 2 PRO F: "Manual de normas y procedimientos para seguridad"
DOC 3 PRO F: "Normas de los socorristas"
DOC 4 PRO F: "Normas internas de socorristas en hoteles"
DOC 5 PRO F: "Listado de materiales"
DOC 6 PRO F: "Informe de no conformidades del cliente"
DOC 7 PRO F: "Informe de inspección del servicio"
DOC 8 PRO F: "Informe de Auditoría"
DOC 1 SUBPRO F1: "Parte de Incidencias"
DOC 2 SUBPRO F1: "Libro de novedades del cliente"
DOC 3 SUBPRO F1: "Informe de investigación de incidencias"
DOC 4 SUBPRO F1: "Libro de investigación de incidencias repetibles en un cliente"
DOC 1 SUBPRO F2: "Encuesta a empleados"
DOC 2 SUBPRO F2: "Encuesta a clientes"
DOC 1 PRO G: "Modificación de cobros de prestaciones de servicios"
DOC 2 PRO G: "Resumen de facturación mensual"
DOC 3 PRO G: "Facturas"
DOC 4 PRO G: "Control de pago de clientes"
DOC 5 PRO G: "Calendario previsto de pagos de los clientes"
DOC 6 PRO G: "Informe de auditoría de facturación y cobranzas"

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

- DOC 1 PRO H: “Informe de anomalías para la obtención de información y la correcta ejecución de la labor contable”
- DOC 2 PRO H: “Informe mensual de contabilidad”
- DOC 3 PRO H: “Balance anual de Impuesto de Sociedades”
- DOC 1 SUBPRO I1: “Informe de deducción de cobro”
- DOC 2 SUBPRO I1: “Carta de reclamación del cliente”
- DOC 3 SUBPRO I1: “Registro de acciones correctivas y naturaleza de las inconformidades”
- DOC 4 SUBPRO I1: “Estadísticas mensuales de la evolución de las acciones precisas”
- DOC 5 SUBPRO I1: “Informe anual comparativo de años anteriores”
- DOC 1 SUBPRO I2: “Actas de la reunión de calidad”
- DOC 1 SUBPRO I3: “Medidas especiales por crecimiento de cliente”
- DOC 2 SUBPRO I3: “Informe de medidas tomadas”
- DOC 3 SUBPRO I3: “Informe de implantación de nueva delegación”
- DOC 1 SUBPRO I4: “Cuestionario interno a nuevos clientes de los nuevos servicios/productos”
- DOC1 SUBPRO I5: “Formato de Documento de No conformidad interna”
- DOC2 SUBPRO I5: “Informe de Estadísticas de No conformidades internas”
- DOC 1 PRO J: “Plan de auditoría anual”
- DOC 2 PRO J: “Notificación de auditoría”
- DOC 3 PRO J: “Resultados de auditoría interna”
- DOC 4 PRO J: “Estudio de las No Conformidades y propuestas de solución”
- DOC 5 PRO J: “Aplicación de las medidas correctoras”
- DOC 6 PRO J: “Comprobación de ejecución de las medidas”
- DOC 7 PRO J: “Informe de no conformidades y medidas correctoras”
- DOC 8 PRO J: “Informe de comprobación de aplicación de medidas correctoras”
- DOC 1 PRO K: Formato 7 del Manual de Calidad
- DOC 2 PRO K: Formato 8 del Manual de Calidad
- DOC 3 PRO K: Carta de entrega de material”
- DOC 4 PRO K: “Informe de inspección de almacenamiento”
- DOC 1 PRO M: “Normativa de mantenimiento de vehículos de renting”
- DOC 2 PRO M: “copias de las facturas de reparación o mantenimiento de lo vehículos”
- DOC 3 PRO M: “Informe de Revisión de vehículos”
- DOC 4 PRO M: “Nota de envío de artículo a reparación”

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

5. Responsabilidades

1. Departamento de Diseño → “Planificación y Crecimiento”

Es responsabilidad del Departamento de Planificación y Crecimiento la preparación y revisión de los documentos, planes y evaluaciones de un nuevo servicio, manteniendo un sistema de calidad de la distribución de estos documentos y un sistema de calidad que recibe el cliente, registrando todos los datos correspondientes a su identificación, modificaciones y destinatario. La situación de la documentación se mantendrá según el Formato 3 de la Sección 3.2., de este Manual.

El Departamento de Planificación y Crecimiento Mantendrá un archivo adecuado de todos estos documentos, asegurando su control, accesibilidad e identificación de acuerdo con el proceso, servicio o solicitud correspondiente.

Asegurará, así mismo, la distribución de todas las modificaciones aprobadas por el cliente en el área de trabajo afectada para su utilización, impidiendo el uso de documentación obsoleta.

Departamento de Calidad

Es responsabilidad del Departamento de Calidad la aprobación de toda aquella documentación y sus modificaciones que afecte, de algún modo, a la calidad, tanto en la aplicación de los procesos de servicios como en la verificación y pruebas del servicio.

Mantendrá un sistema de archivo de la documentación de calidad asegurando su accesibilidad, identificación, seguridad y mantenimiento durante los períodos establecidos en los contratos o procesos correspondientes. Cuando no se especifique en los

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

procedimientos o el contrato, este período será de dos años.

Emitirá los informes de servicio no satisfactorio y los certificados de conformidad (en el formato del cliente o propio).

Facilitará al inspector autorizado el acceso a la documentación del contrato establecido o servicio de que se trate.

Preparará y revisará el Manual de Calidad y los procesos, estableciendo un sistema de distribución tanto interna como externa que asegure el envío de nuevas ediciones a los departamentos y personas que estén incluidas en la lista aprobada de distribución.

3. Documentación Técnica

1. Lista de Materiales

La Lista de Materiales es el documento en el cual se indicarán todos aquellos materiales que se necesitan para la ejecución de un determinado servicio.

La Lista de Materiales será elaborada por los Delegados o el Director Comercial de acuerdo con los planes definitivos aprobados para el servicio a prestar. La elaboración y aprobación de esta lista estará sujeta a la supervisión del Responsable del Departamento de Calidad.

Para la elaboración de la Lista de Materiales se utilizará el Formato 4 de la Sección 3.2., de este Manual.

2. Planos

Cuando sea necesarios, los planos serán controlados y archivados por el Departamento de Calidad.

En aquellos casos en los que se deban trabajar con documentos (planos, listas de materiales, etc.) no definitivos, el Departamento

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.1. Requisitos
Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

de Calidad indicará expresamente, mediante sello sobre el documento, la condición del mismo, manteniéndose una trazabilidad de esta información en hojas de operaciones e informes de inspección.

El uso de documentos con estas características temporales deberá ser aprobado previamente por el Departamento de Calidad, reflejando su firma en los mismos.

➤ **CORRESPONDENCIA**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 4.2: “Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos de la Documentación”.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.1. Compromiso de la Dirección

➤ **OBJETO**

- .1. Proporcionar evidencia del compromiso de la Dirección de LA ORGANIZACIÓN con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de la mejora continua de su eficacia

➤ **APLICABILIDAD**

- .1. Este capítulo es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN

➤ **CONTENIDO**

- .1. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN ha declarado su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad en la Sección 2.1. de este Manual.
- .2. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN es responsable de comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios. Para ello, la Dirección de LA ORGANIZACIÓN ha establecido programas de motivación y responsabilización cuyo objeto es conseguir la implicación de todas las personas de LA ORGANIZACIÓN en la consecución de la calidad del servicio, siendo todos los miembros de LA ORGANIZACIÓN conscientes de su responsabilidad en dicha consecución.
 - .2.1. Se realizarán programas de motivación y responsabilización que comprenden toda clase de actividades tendentes a promocionar la calidad del producto.
 - .2.2. Los programas de motivación y responsabilización serán llevados a cabo por la Dirección de LA ORGANIZACIÓN, debiendo ser incluidos en los objetivos de LA ORGANIZACIÓN de acuerdo con el capítulo 2.2.4.: “Planificación”, de este Manual.
 - .2.3. El Departamento de Calidad de LA ORGANIZACIÓN es responsable de la Coordinación de los programas de motivación y responsabilización, que debe detectar su necesidad y transmitirla a la Dirección.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.1. Compromiso de la Dirección

- .3. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN se ha asegurado de que se determine adecuadamente los requisitos de sus clientes, con el fin de aumentar la satisfacción de los cuales se cumplen dichos requisitos. Las directrices relativas a la determinación y satisfacción de estos requisitos se encuentran contenidas en el Capítulo 2.2.2: “Enfoque al Cliente”.
- .4. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN ha establecido la política de calidad, desarrollando su declaración de la Sección 1.2 de este Manual.
- .5. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN establece los objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Las Directrices relativas a los objetivos de calidad se encuentran contenidos en el Capítulo 2.2.4: “Planificación”.
- .6. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN revisa, a intervalos planificados, el Sistema de Gestión de la Calidad con objeto de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Las Directrices relativas a la revisión del Sistema por la Dirección se encuentran contenidas en el Capítulo, 2.2.6: “Revisión por la Dirección”.
- .7. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN asegura la disponibilidad de recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, así como para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Las Directrices relativas a la disponibilidad de recursos se encuentran contenidas en la Sección 2.3 “Gestión de los Recursos”.
- .8. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN constituirá el Comité de Calidad que será potenciado como vehículo transmisor de la política de calidad y será lazo de unión entre la organización, el Departamento de Calidad y la Dirección. Será responsabilidad de la Dirección la de mantener vivo y eficaz este Comité, así como involucrarlo en los objetivos y políticas de la Calidad de la organización. El organigrama que integra el Comité de Calidad se encuentra plasmado en el anexo 1 del presente manual.

➤ **CORRESPONDENCIA**

- .1. Norma ISO 9001. Párrafo 5.1.: “Responsabilidad de la Dirección. Compromiso de la Dirección”

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.2. Enfoque al Cliente

➤ **OBJETO**

1. Asegurar que se determinan los requisitos de los clientes y son cumplidos con el propósito de aumentar su satisfacción.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a las funciones de LA ORGANIZACIÓN responsable de la Gestión de los contratos y de todas las actividades relacionadas con ellos.

➤ **CONTENIDO**

1. Determinación de los requisitos.
 1. La firma de los contratos de los clientes es responsabilidad de la Dirección de LA ORGANIZACIÓN o de la persona en quien esta delegue, debiendo figurar tal delegación por escrito.
 2. Antes de la firma de un contrato se identificarán los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de prestación del servicio y las posteriores a la misma, por parte de un comité presidido por la Dirección de LA ORGANIZACIÓN y en el que participen todos los departamentos de la empresa. Además de estos requisitos, el comité apoyándose en las funciones de LA ORGANIZACIÓN que considere necesarias, identificará:

Aquellos requisitos que, no habiendo sido establecidos por los clientes, se consideren necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando este sea conocido.

Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

Cualquier requisito adicional determinado por LA ORGANIZACIÓN

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.2. Enfoque al Cliente

2. Revisión de los requisitos.
 1. La Dirección, aconsejada por el Departamento Comercial, Calidad y Administración, antes de que LA ORGANIZACIÓN se comprometan a proporcionar un servicio a un cliente, analizará los requisitos identificados en la Sección 3.1.2., con el objeto de asegurar que para cada contrato en particular, este se podrá desarrollar, es decir que:
 1. Están definidos los requisitos del servicio.
 2. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
 3. LA ORGANIZACIÓN tienen la capacidad para cumplir los requisitos definidos por LA ORGANIZACIÓN con sus propios medios o subcontratados a una organización exterior:
 - Puede efectuar un control adecuado y documentado de la prestación del servicio.
 - Están claramente identificados los procesos y las características del servicio a inspeccionar.
 - Los materiales que se usan en los servicios, están disponibles y el personal capacitado.
 - Los registros legales están al día y sin modificación.
 2. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos LA ORGANIZACIÓN confirmará los requisitos del cliente antes de la aceptación.
 3. Cuando se cambien los requisitos del producto, LA ORGANIZACIÓN asegurará que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.2. Enfoque al Cliente

3. Cumplimiento de los requisitos.
 1. En el caso de que no se pueda asegurar algún requisito contractual, y que no se llegue a un acuerdo con el cliente para modificar dicho requisito, la Dirección debe detectar y planificar las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento del requisito.
 2. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN es la responsable de que se realicen las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales y que lo sean en el tiempo previsto.
4. Documentación de la revisión.
 1. Para cada contrato se realizará un informe por escrito del resultado de la revisión de los requisitos identificados por parte del Director comercial o la Dirección, debiendo comprender dicho informe los requisitos contractuales estudiados, los recursos técnicos, organizativos y humanos de la empresa, con los cuales asegura un cumplimiento y, en caso de no poder asegurarlo, cuáles son las necesidades detectadas y la planificación para su consecución. Este documento pertenece al Proceso E, PRO-E, DOC4PROE, "Revisión de Requisitos".

➤ **CORRESPONDENCIA**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 5.2.: "Responsabilidad de la Dirección: Enfoque al Cliente".

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.3. Política de Calidad

➤ **OBJETO**

1. Definir de forma clara la política de calidad de LA ORGANIZACIÓN con objeto de que pueda ser entendida y transmitida a toda la organización.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN

➤ **CONTENIDO**

1. La política de LA ORGANIZACIÓN respecto a la calidad es -acorde con su propósito- la de suministrar productos de acuerdo con los requisitos de nuestros clientes sin aceptar ningún compromiso que pueda afectar a la calidad de dichos productos y servicios.
 2. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, utilizando como herramienta fundamental de la calidad la revisión de dicho Sistema de acuerdo con el capítulo 2.2.6.: "Revisión por la dirección" de este Manual.
 3. La política de Calidad es el marco de referencia a la hora de establecer y revisar los objetivos de calidad de acuerdo con el capítulo 2.2.4.: "Planificación" de este Manual.
 4. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN entiende, y así lo transmite, que la responsabilidad de asegurar la calidad de sus productos o servicios es de todas las personas que integran LA ORGANIZACIÓN.
 5. El aseguramiento de la calidad se logra en LA ORGANIZACIÓN mediante la observación estricta de las directrices contenidas en este Manual. Estas directrices están desarrolladas en especificaciones y procesos de calidad. Cada trabajador de la empresa puede y debe mejorar el Sistema de Calidad, el Manual y/o los procesos de Calidad, siguiendo las acciones adecuadas para ello.
 6. La garantía de la calidad en LA ORGANIZACIÓN incluye todas las actividades que constituyen el ciclo de procesos completos del servicio, desde el diseño hasta la realización del mismo.
- 3.7. Los cauces establecidos por la Dirección LA ORGANIZACIÓN para la difusión de su política en materia de calidad son, fundamentalmente:

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.3. Política de Calidad

1. La distribución de la documentación del sistema: manual, especificaciones, normas y procesos de calidad.
2. La formación y responsabilización de todo el personal de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN en el conocimiento, comprensión, aceptación y explicación del sistema.
3. La divulgación a todos los niveles de la evolución de los índices y parámetros que miden la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

➤ **CORRESPONDENCIA**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 5.3.: “Responsabilidad de la Dirección, Política de Calidad”.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.4. Planificación

➤ **OBJETO**

1. Definir las directrices relativas a los objetivos de la calidad y la planificación del Sistema de la Calidad.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a todo el ámbito de la sección de calidad.

➤ **CONTENIDO**

1. **Objetivos de la Calidad**

1. Los Objetivos generales de la sección de calidad, serán establecidos por la Dirección con periodicidad anual, debiendo ser analizado su cumplimiento al finalizar cada período.
2. El Departamento de Calidad desarrollará y analizará el cumplimiento de aquellos objetivos generales de la sección de calidad, que afecten a la calidad, incluyendo los necesarios para cumplir los requisitos para el servicio con la misma periodicidad. Dichos objetivos serán medibles y coherentes con la política de calidad.
3. El Departamento de Calidad establecerá los planes y medios para su consecución contando con la aprobación de la Dirección. El Departamento de Calidad comunicará por escrito los objetivos anuales de calidad, junto con la planificación y recursos necesarios para su consecución, a todos los niveles pertinentes dentro de la organización de Acción, para valorar su difusión.
4. Cuando un objetivo tenga un plazo superior a un año, se incluirá en la relación de objetivos de todos los años afectados, indicando su fecha prevista de consecución.

2. **Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.**

1. La Dirección realiza la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad con objeto de satisfacer los requisitos siguientes:

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.4. Planificación

- La Identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la sección de calidad de la ORGANIZACIÓN. Estos procesos son los necesarios para:
 - Las actividades de gestión
 - La provisión de recursos
 - La realización del servicio
 - Las mediciones
 - La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.
 - La determinación de los métodos y criterios necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
 - El aseguramiento de la disponibilidad de recursos y la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
 - La medición, seguimiento y análisis de estos procesos y la implantación de las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.
 - La gestión de estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.
2. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN asegura que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios a dichos Sistemas.
- **CORRESPONDENCIA.**
1. Norma ISO 9001. Párrafo 5.4.: “Responsabilidad de la Dirección: Planificación”.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

➤ **OBJETO**

1. Definir las responsabilidades y autoridades dentro de la organización de LA ORGANIZACIÓN
2. Identificar al representante de la Dirección de LA ORGANIZACIÓN para temas de calidad, que será su consejero delegado y Administrador.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN

➤ **CONTENIDO**

1. Organigrama General de LA ORGANIZACIÓN.

En la Figura 1 de la Sección 3.1: "Figuras", de este Manual, se encuentra recogido el organigrama general de LA ORGANIZACIÓN reflejando la posición de todas las áreas organizativas.

1. Dirección

Sus funciones básicas son las de dirección, propiamente dichas, coordinación y representación de la empresa.

Define las directrices de la política de calidad de LA ORGANIZACIÓN, aprueba los documentos de su sistema de calidad y las acciones correctoras propuestas por el Departamento de Calidad. Tiene la responsabilidad de resolver cualquier desacuerdo y/o disconformidad no definida claramente por procesos dentro de este Manual, pero siempre de acuerdo con la filosofía del mismo.

Está facultado para realizar cambios de cualquier personal clave en la empresa.

Se responsabiliza del cálculo de los costes y confección de las ofertas.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Establece y confecciona los planes de selección adecuados, responsabilizándose de que se cumplan los aspectos legales de altas, bajas, Seguridad Social, etc. De todo el personal de LA ORGANIZACIÓN, de acuerdo con la normativa vigente.

Se responsabilizará también de la administración del personal en lo que respecta a estadística, estudios de primas e incentivos, políticas salariales, revisiones médicas y permisos.

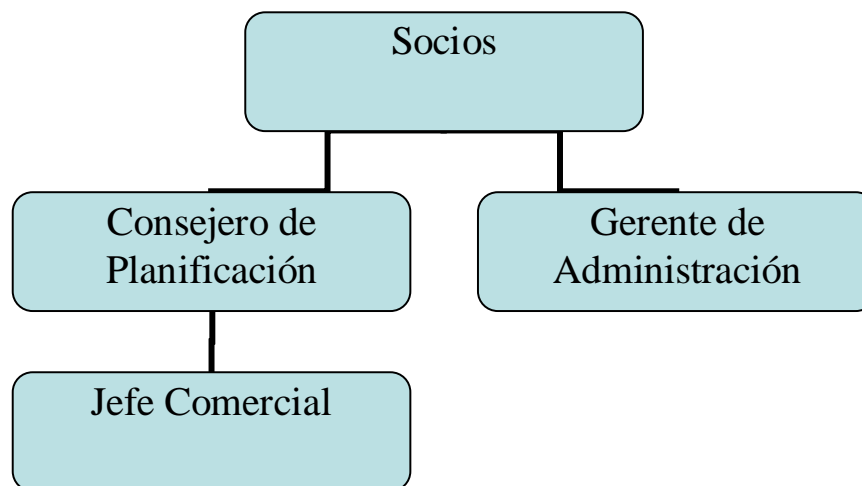
Es labor de la Dirección la preparación de cursos de entrenamiento para la formación, calificación y certificación del personal, así como el desarrollo de un plan de formación continuada. Para ello se valdrá de los recursos que crea conveniente y delegará las funciones que estime oportuno, como queda expresado en los distintos procesos de la organización.

2. Jefe del Personal del Departamento Comercial

La función del Jefe del Departamento Comercial se centrará en las ventas y contratación. Establece y mantiene relaciones con los clientes, estudia los pedidos y vela por el correcto cumplimiento de los contratos. Así mismo representa a la empresa ante los clientes y ante cualquier requerimiento de las mismas.

Para todo lo que signifique utilización de recursos dependerá del Gerente que tendrá entre sus potestades la organización de las mismas. Quedando esbozado según el siguiente gráfico u organigrama:

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación



3. Gerente de Administración

Tiene por función el tratamiento de todo lo concerniente al área económico-financiera.

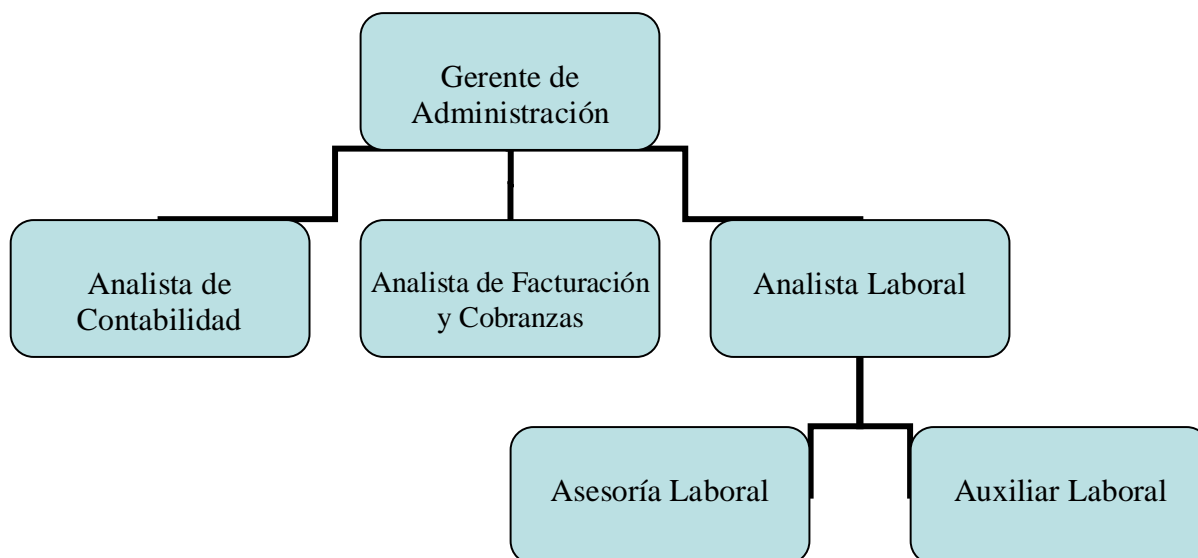
Comprende el asesoramiento y representante de la Dirección en los aspectos administrativos, y la elaboración y control de los presupuestos y finanzas, realizando la contabilidad de la empresa en sus aspectos económicos, financieros y fiscales, e incluyendo la preparación y confección periódica de los datos e informes periódicos necesarios, según los planes establecidos y fechas exigidas por la Dirección o disposiciones vigentes.

Se encarga, así mismo, de la gestión de compras de equipos y materiales que se soliciten, controlando su almacenamiento.

Es responsable de que todas las compras sean realizadas a suministradores aprobados por el Departamento de Calidad, adquiriéndose exclusivamente material o servicios que estén de acuerdo con las especificaciones y requisitos fijados en las peticiones de Compra.

Reclamará, así mismo, a estos suministradores, o a las subcontratas o empresas de formación, a requerimiento del Departamento de Calidad, el pronto envío de la titulación, documentación legal acreditada, etc. que nos sirva para documentar la calidad. Quedando esbozado gráficamente así:

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación



4. Delegados

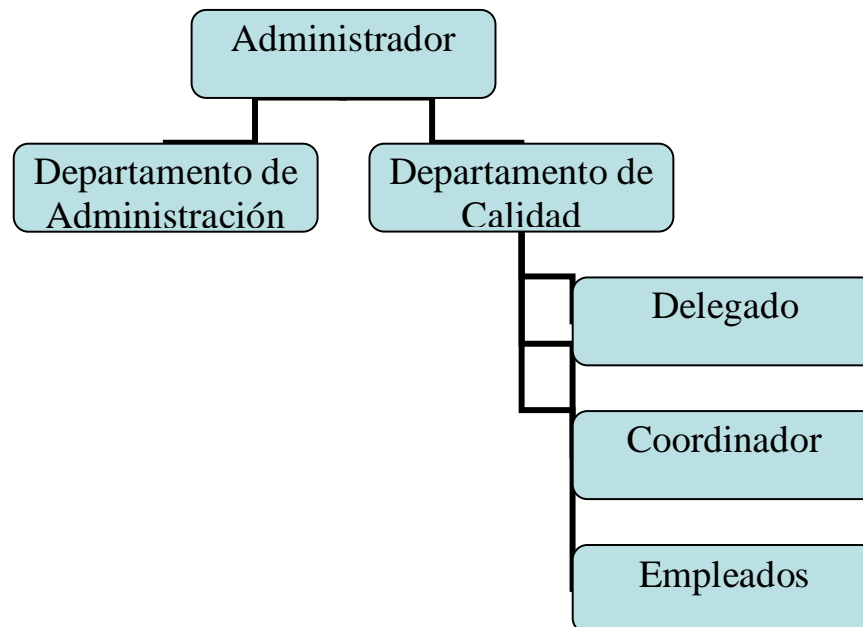
Su misión es coordinar, preparar, supervisar y llevar a cabo los servicios contratados por los clientes, organizando al personal, utilizando los recursos y medios necesarios para la correcta realización del servicio.

Exigirá el cumplimiento estricto del sistema de Gestión de la Calidad por parte del personal que tiene a sus órdenes. En ocasiones tendrá un ayudante o “coordinador” que le ayudarán a sus funciones dependiendo del número de servicios a atender y siempre a criterio de la dirección.

También será responsable del personal a su cargo que aplique la secuencia indicada en todos los procesos y productos de trabajo, seguir lo descrito en las mismas. Podrán existir procesos específicos para cada servicio, según se indica en el Proceso F. Así como los procesos generales para cada puesto de trabajo indicados en el mismo Proceso F.

EL control de los servicios, criterio, uniformidad, presencia, modo de trabajo y experiencia técnica serán los objetivos a controlar por los delegados y coordinadores.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación



5. Jefe del Departamento de Planificación, Crecimiento y Control de Calidad.

El Director del Departamento o jefe del mismo tiene tres funciones importantes y separadas.

- Control de la Calidad
- Control de Crecimiento
- Planificación del Futuro de la Organización

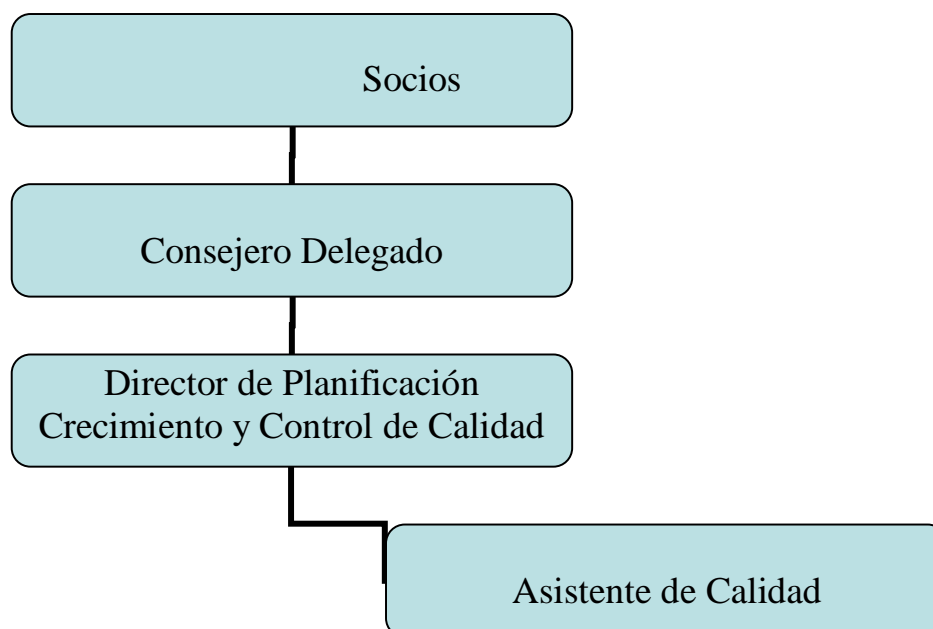
El Jefe del Departamento de Planificación, Crecimiento y Control de Calidad tiene la responsabilidad de asegurar que los registros de las especificaciones del cliente sean trasladados exactamente al servicio que se presta. También deberá controlar y mantener el sistema de calidad vivo y actualizado.

Así mismo será responsable de la preparación de estadísticas y cualquier otro informe relacionado con la calidad requerida por el Manual de Calidad y por la Dirección.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

En la faceta de Control de Crecimiento, debe de planificar, sustentar y efectuar las medidas necesarias para el crecimiento de la organización, aspectos de nueva delegación, entrada de un nuevo cliente significativo, etc.

La Planificación será su responsabilidad conjuntamente con la Dirección al estudiar y ofrecer un nuevo servicio o producto o simplemente en la mejora continua de la planificación de medidas para el futuro de la empresa y que consiga su mejora en la eficiencia, eficacia y satisfacción del cliente.



6. Jefe del Departamento de Formación

Será el Responsable de la formación de su planificación estudio y ejecución.

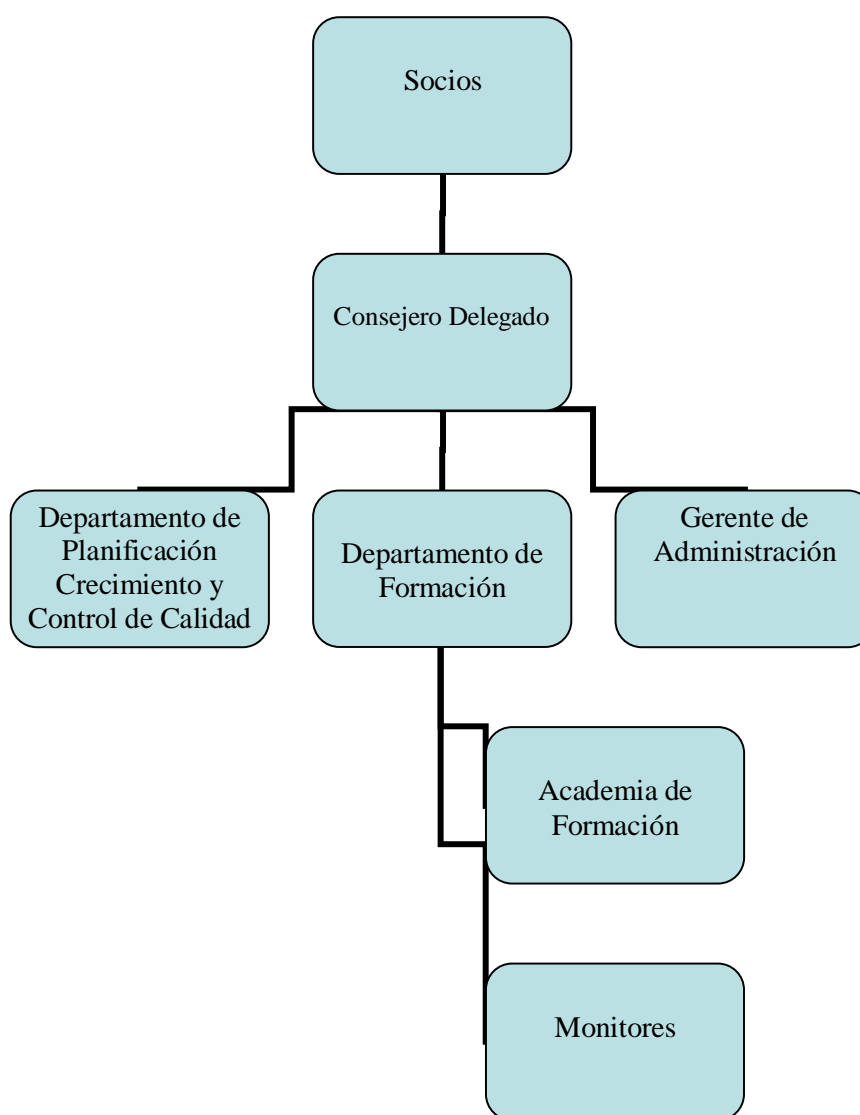
Deberá conjuntamente con el resto de la organización formar al personal continuamente para cumplir el Marco legal y los registros del cliente, así como para mejorar el servicio ofrecido al

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Cliente, gracias a la formación del empleado, lo cual es la entrada de mayor influencia en el servicio.

Sus funciones e interacciones están especificadas en el Proceso B, PRO B.

Será el responsable de verificar y llevar a cabo la formación que se lleve a cabo por la academia externa a la empresa.



PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

7. Jefe del Departamento de Investigación

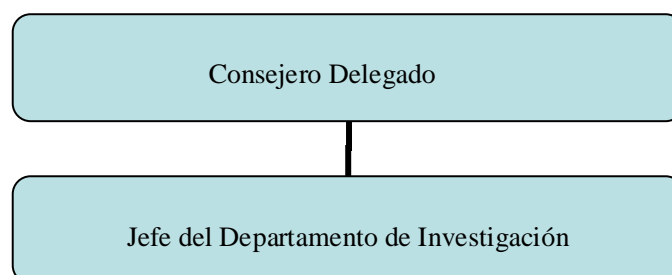
Este departamento puede ser dirigido por algún miembro de la estructura de la empresa a elección de la Dirección y actuará como Jefe de Investigación.

Sus funciones básicas se definen en el subproceso F-1, será la de Investigar incidencias de los servicios, para ambas empresas y controla los detalles específicos de robos, hurtos y visitará la propiedad de nuestros clientes y valorará las medidas de seguridad a recomendar a los clientes.

En el caso de los socorristas investigará los incidentes relevantes que deban ser estudiados para recomendar a los clientes medidas concretas o de mejoras.

Este servicio es complementario y busca diferenciar a nuestra organización del resto de los competidores.

El Jefe del Departamento de investigación debe realizar los informes oportunos a los clientes y a la Dirección apoyándose en la información policial, de los antecedentes de nuestros trabajadores o de alguna otra información que se necesite utilizar tras una investigación. Quedando graficado el organigrama de la siguiente manera:



PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

2. Organigrama de la Organización de Calidad

En la Figura 2 de la Sección 3.1: “Figuras”, de este Manual se encuentra recogido el organigrama de la organización de calidad de LA ORGANIZACIÓN reflejando la posición de todos sus elementos.

1. Funciones y Responsabilidades

Las responsabilidades de este Departamento se derivan de la delegación de la Dirección para todas las cuestiones relacionadas con el sistema de Gestión de la Calidad en el Jefe de dicho Departamento.

Para cumplir con sus cometidos, las funciones de este Departamento son las que esquemáticamente se señalan a continuación:

- Elaborar o planificar la necesidad de procesos de calidad de LA ORGANIZACIÓN
- Controlar los procesos de calidad de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN y su correcto cumplimiento, tanto los elaborados por este mismo Departamento como los elaborados por una organización exterior de LA ORGANIZACIÓN
- Verificar sistemáticamente que toda la documentación utilizada en la empresa incluye todos los requisitos de calidad necesarios según las secciones específicas de este Manual.
- Participación en la preparación y realización de auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.
- Realización de evaluación de los suministradores y seguimiento de su historial de calidad.
- Asignación y control de los sellos de autocontrol y verificación.
- Confección de los costes de Calidad.
- Supervisión del proceso de servicios mediante la realización de inspecciones y muestreos, completando y controlando la labor efectuada por los autocontroles existentes.
- Verificación final.
- Mantenimiento del archivo de registros que evidencien el cumplimiento de los requisitos de calidad aplicables.
- Realizar todo el control de pautas dados en el mapa de procesos que nos lleva a verificar el servicio realizado, la satisfacción del cliente y sus requisitos actuales y futuros.
- **Verificación de las actitudes y aptitudes del personal contratado.**

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

➤ Supervisión del proceso de realización del servicio.

3. Comunicación Interna

1. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN es responsable, apoyada por las distintas funciones y departamentos de LA ORGANIZACIÓN, de asegurar que se establecen los procesos de comunicación adecuados dentro de la organización de LA ORGANIZACIÓN
2. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN es responsable de asegurar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
3. La forma de comunicación empleada por los entes de la empresa quedan establecidos de la siguiente manera:
 - Dirección: La Dirección empleará en cualquier momento los medios que considere necesarios y que le garanticen la mejor operación oportuna en cualquier momento entre ellas podemos citar el uso del correo electrónico, llamadas telefónicas, envío de faxes, uso de emisoras, memorandos internos y envío de correspondencia por correo cuando se amerite. Se entiende por dirección la conformada por los Socios, el Director Financiero y el Administrador.
 - Gerencia de Administración: empleará los medios que considere necesario dentro de su campo de actuación y responsabilidades, para cuyos efectos utilizará el uso del correo electrónico, llamadas telefónicas, envío de faxes, reuniones, memorando internos y comunicaciones verbales entre los empleados y clientes. Se incluye en este departamento al Analista de RRHH (recursos humanos), Auxiliar de Recursos Humanos, Administrativa y Contable.
 - Dirección de Calidad: La Dirección de Calidad utilizará los medios que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones, para ello utilizará el correo electrónico, llamadas telefónicas, envío de faxes, reuniones, memorando interno, así como el correo ordinario, reuniones con el personal y comunicaciones verbales entre los empleados y clientes.
 - Jefe de Formación: El Jefe de Formación utilizará los medios que igualmente considere necesarios tales como el uso del correo electrónico, llamadas telefónicas, envío de faxes, reuniones, memorando internos y comunicaciones verbales.
 - Delegados Vigilantes y Socorristas: Este grupo de trabajadores utilizará siempre los medios más oportunos y necesarios entre ellos tales como el uso del correo electrónico, llamadas telefónicas, uso de emisoras, comunicaciones verbales y reuniones.

3.3.4 La página Web de la empresa cuyo dominio estará establecido, es considerada otra forma de comunicación en este caso externa, por medio de la cual el interesado puede ponerse en contacto con la Dirección de la empresa y el Responsable de Calidad, para exponer cualquier asunto de interés por parte del visitante de la página web, constituyendo un medio alternativo de comunicación abierta, además de una forma efectiva de hacerse conocer la empresa, es por ello que la misma estará sometida a control documental y a las actualizaciones necesarias de su contenido.

A su vez el Comité de calidad actúa como comunicador de las decisiones de la calidad y de las opiniones de los empleados de la organización.

➤ **CORRESPONDENCIA**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 5.5: “Responsabilidad de la Dirección. Responsabilidad, autoridad y comunicación.”

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.6. Revisión por la Dirección

➤ **OBJETO**

1. Definir cómo la Dirección de LA ORGANIZACIÓN revisa periódicamente el sistema de Gestión de la Calidad.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN.

➤ **CONTENIDO**

1. De acuerdo con la Sección de este Manual, el Sistema de Gestión de la Calidad de LA ORGANIZACIÓN comprende la estructura organizativa, procesos y recursos necesarios para llevar a la práctica la gestión de la calidad necesaria para:
 1. Satisfacer las necesidades de gestión internas de LA ORGANIZACIÓN
 2. Satisfacer los requisitos y expectativas de los clientes de LA ORGANIZACIÓN
 3. Satisfacer los requisitos reglamentarios.
2. Teniendo en cuenta que las necesidades de gestión internas de LA ORGANIZACIÓN y los requisitos de clientes y sus reglamentos se modifican en el tiempo, la Dirección de LA ORGANIZACIÓN realiza una revisión formal de su Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continuas de dicho Sistema. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política de Calidad y los objetivos de calidad.
3. La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad es responsabilidad de la Dirección de LA ORGANIZACIÓN, realizándola el responsable del Departamento de Calidad como representante de la Dirección de LA ORGANIZACIÓN en materia de calidad e informando de los resultados a la Dirección.
4. La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con una periodicidad anual.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.6. Revisión por la Dirección

5. Las actividades fundamentales que sirven de base para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes:
 1. Análisis de resultados de auditorías internas de calidad realizadas por LA ORGANIZACIÓN y de auditorías externas de calidad realizadas por clientes o terceras partes certificadoras. Los responsables de la revisión de los resultados de auditorías de calidad analizarán en cada caso los informes que resulten de estas auditorías y las acciones correctoras que se planteen, emitiendo un informe resumen en el que se identifiquen las modificaciones realizadas en el Sistema de Gestión de la Calidad a causa de estas auditorías.
 2. Retroalimentación de clientes: análisis de resultados de las encuestas y análisis de reclamaciones de clientes analizarán en cada caso dichos resultados y reclamaciones y las acciones correctoras que se planteen, emitiendo un informe resumen en el que se identifiquen las modificaciones realizadas en el Sistema de Gestión de la Calidad a causa de estos resultados y reclamaciones.
 3. Análisis del desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
 4. Análisis del estado de las acciones correctoras y preventivas.
 5. Análisis de las acciones de seguimiento de revisiones previas del Sistema.
 6. Análisis de los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
 7. Análisis de las recomendaciones, internas y externas, para la mejora.
 8. Revisión de los índices de calidad.
 9. Aparición de nuevos productos o servicios que la organización ofrezca al mercado y que requiera un rediseño de los procesos y organización. Para ello se podrá esperar sin inconvenientes a la revisión anual.
6. Se guardarán los informes finales como registro de la realización de las revisiones.
7. Resultados de la revisión.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.2. Responsabilidad de la Dirección
Capítulo 2.2.6. Revisión por la Dirección

Los resultados de la revisión realizada por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

➤ **CORRESPONDENCIA**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 5.6: “Responsabilidad de la Dirección. Revisión por la Dirección”.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.3. Gestión de los Recursos
Capítulo 2.3.1. Provisión de Recursos

➤ **OBJETO**

1. Establecer las directrices relativas a proporcionar los recursos necesarios para la organización de LA ORGANIZACIÓN

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN.

➤ **CONTENIDO**

1. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN, apoyada por el resto de funciones y departamentos, es la responsable de determinar las necesidades de recursos para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.
2. La Dirección o la Gerencia de LA ORGANIZACIÓN es la responsable de proporcionar los recursos identificados en el párrafo anterior.
3. La gestión de los recursos humanos está contenida en el Capítulo 2.3.2 de este Manual.
4. La gestión de los recursos relativos a infraestructura y ambiente de trabajo está contenida en el Capítulo 2.3.3 de este Manual.

➤ **CORRESPONDENCIA,**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 6.1: “Gestión de los Recursos. Provisión de recursos”.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.3. Gestión de los Recursos
Capítulo 2.3.2. Recursos Humanos

➤ OBJETO

- .1. Asegurar la gestión adecuada de los recursos humanos en LA ORGANIZACIÓN, con el fin de que todo el personal de la misma que realiza tareas que afectan a la calidad de los productos esté debidamente cualificado, mediante la formación y el adiestramiento adecuados.

➤ APLICABILIDAD

- .1. Este capítulo es aplicable a todo el personal que realiza tareas que afectan a la calidad de los bienes y servicios producidos.

➤ CONTENIDO

- .1. En LA ORGANIZACIÓN, todo el personal que realiza tareas que afectan a la calidad de producto tienen competencia adecuada sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.
- .2. Formación.
 - .2.1. El Departamento de Calidad contará con el visto bueno de los Delegados de área, es y será el responsable de determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio, detectando las necesidades de formación del personal requerido para la realización de cada una de las actividades relacionadas. Éstas serán coordinadas con el Jefe de Formación que incluirá en el Programa de Formación que la dirección aprobará.
 - .2.2. Las necesidades globales y particulares de formación de LA ORGANIZACIÓN, así como los procesos para llevarla a cabo, están recogidas en el, Proceso A, PRO-A, el Proceso B, PRO-B, el Proceso C, PROC.
 - .2.3. La Dirección a través del Gerente es responsable de propiciar los recursos necesarios para llevar a cabo toda la formación contenida en el Programa de formación o aquella aprobada en el Proceso B, PRO-B.
 - .2.4. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN es Responsable de Calidad, de realizar la revisión de dicho Plan, revisión que se realizará anualmente.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.3. Gestión de los Recursos
Capítulo 2.3.2. Recursos Humanos

.2.5. El Departamento de Calidad es responsable de evaluar continuamente la eficacia de las acciones emprendidas.

.2.6. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN es responsable de asegurar que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad. Este aseguramiento se realizará, de acuerdo con el Capítulo 2.2.1 de este Manual, dentro de los programas de motivación y responsabilización de LA ORGANIZACIÓN

.3. Registros

.3.1. La formación impartida, así como la formación que los empleados ya tenían estarán reflejados en la Ficha de cada empleado y registrada en el "Registro de Experiencia, formación, habilidades y Evaluación del Personal". Sección 6.2

➤ CORRESPONDENCIA,

.1. Norma ISO 9001. Párrafo 6.2: "Gestión de los Recursos. Recursos Humanos."

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.3. Gestión de los Recursos
Capítulo 2.3.3. Infraestructura y Ambiente de Trabajo

1.- OBJETO

1.1.- Establecer las directrices relativas a la infraestructura y al ambiente de trabajo.

2.- APLICABILIDAD

2.1.- Este capítulo es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN.

3.- CONTENIDO

3.1.- Infraestructura

3.2.- La Dirección de LA ORGANIZACIÓN es la responsable de determinar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

3.3.- La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- Los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- El equipo necesario para los procesos, tanto de hardware como de software.
- Los servicios de apoyo tales como transporte o comunicación.
- Condiciones ambientales y físicas de la prestación del servicio en la propiedad del cliente. Uniformidad correcta y cómoda, material de trabajo y servicios complementarios para facilitar la labor del empleado.

3.4.- Las actividades encaminadas a determinar dicha infraestructura se realizarán en el marco de la determinación de los requisitos del cliente de acuerdo con el Capítulo 2.2.2 de este Manual.

3.5.- La Dirección de LA ORGANIZACIÓN es responsable de proporcionar y mantener las necesidades de infraestructura determinadas previamente.

3.6.- Ambiente de trabajo

3.7.- La Dirección de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN, asistida por el resto de funciones y departamentos, es responsable de determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.3. Gestión de los Recursos
Capítulo 2.3.3. Infraestructura y Ambiente de Trabajo

3.8.- Las actividades encaminadas a determinar dicho ambiente de trabajo se realizarán en el marco de la determinación de los requisitos del cliente de acuerdo al Capítulo 2.2.2. de este Manual, e incluirán los siguientes aspectos, donde sean aplicables:

- Seguridad y ergonomía.
- Idioma.
- Temperatura y Humedad.
- Iluminación
- Espacio físico
- Limpieza

4.- CORRESPONDENCIA,

4.1.- Norma ISO 9001. Párrafo 6.2: “Gestión de los Recursos. Recursos Humanos.”

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.1. Planificación de la Realización del Producto

➤ OBJETO

1. Establecer las directrices relativas a la planificación y desarrollo de los procesos de realización del producto.

➤ APLICABILIDAD

1. Este capítulo es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN.

➤ CONTENIDO

1. Desde la fase de la oferta para la consecución de un contrato, el Director de Calidad y la Dirección efectúa la revisión de los registros en materia de calidad del contrato de acuerdo con los criterios establecidos en el capítulo 2.2.2: “Enfoque al Cliente” y las particularidades del cliente y sus registros propios que deberán ser reflejados para el conocimiento de todos los empleados y departamentos en un **“Documento de Requisitos Especiales del Cliente”** que se incluirá en el Proceso Contratación del Servicio y Labor Comercial PRO D y PRO E respectivamente. Teniendo en cuenta para que la planificación de la realización del servicio o producto debe determinar:
 1. Los objetivos de la calidad y los requisitos del producto.
 2. Los Requisitos del Servicio (DOC4 PROE)
 3. La necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
 4. Las actividades requeridas de seguimiento, inspección, formación coordinación y entrenamiento específico para el servicio, así como los criterios de aceptación del mismo.
 5. Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos, de acuerdo con el Capítulo 2.1.2 de este Manual.
2. El resultado de esta revisión debe:
 1. Ser coherente con el resto de requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.1. Planificación de la Realización del Producto

2. Estar documentado en los Documentos anexos del Proceso F “Realización del Servicio”.
3. En la planificación de la calidad para el cumplimiento de los requisitos especificados de los productos, proyectos o contratos, se consideran las siguientes actividades, según proceda:
 1. Identificación de los requisitos del producto.
 2. Preparación de Planes de Calidad que definan las prácticas y procesos específicos del control de la calidad, las responsabilidades organizativas y la secuencia de actividades. Los Planes de Calidad deben ser aceptables para el cliente o su representante y, cuando así se especifique en el contrato, aprobados por éstos la responsabilidad organizativa, la secuencia de actividades y los Documentos anexos al proceso F.
 3. La actualización, cuando sea necesario por ley o a requerimiento aceptado por el cliente, de las técnicas de control de calidad, inspección seguridad, utensilios necesarios, incluido el desarrollo de nueva instrumentación y equipamiento.
 4. La actualización, cuando sea necesario, de las técnicas de control de calidad, de inspección y ensayo, incluido el desarrollo de nueva instrumentación.
 5. La aclaración de las normas propias de cada servicio para establecer el Manual del servicio y conocer los requisitos subjetivos del cliente.
 6. La identificación de las verificaciones adecuadas (características de calidad de procesos y productos que deben ser comprobadas) en las etapas convenientes de la realización del producto. La identificación de los puntos de verificación durante el proceso en aquellos casos que no se pueda realizar la verificación adecuada de la conformidad en una etapa posterior de la producción.
 7. La aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos, incluidos aquellos que contengan algún elemento subjetivo.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.1. Planificación de la Realización del Producto

8. Inspección del Delegado de las instalaciones donde se realizará el servicio y su experiencia y consejo para obtener los mejores resultados posibles.
9. La normativa legal aplicable en cada caso.
4. Planes Calidad
 1. Son documentos que especifican qué proceso y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
 2. Los Planes de Calidad son siempre un complemento de los Manuales de Calidad y, por lo tanto, en ellos sólo se tratarán aquellos puntos de los Manuales de Calidad que convenga desarrollar, matizar o modificar en cualquier forma para mejorar y garantizar la calidad de ese programa y adecuarlo a los requisitos específicos de contrato.
5. Establecimiento y Revisión de los Planes de Calidad.
 1. Corresponde al Departamento de Calidad el establecimiento y revisión de los Planes de Calidad. En concreto a lo que se refiere a Centros de Internamiento Educativo para Menores Infractores.
 2. La revisión de cada Plan de Calidad se realizará siempre que así lo aconsejen las características concretas del trabajo a efectuar.
6. Aprobación de los Planes de Calidad.
 1. Corresponde la aprobación de cada Plan de Garantía de Calidad al Jefe del Departamento de Calidad.
7. Formatos de los Planes de Calidad
 1. Los Planes de Calidad contemplarán los siguientes puntos:
 1. Documentación a elaborar.
 2. Recursos humanos a emplear, indicando los conocimientos y habilidades que sean requeridos.
 3. Pruebas, ensayos e inspecciones a realizar, indicando cuándo y cómo deben realizarse y los criterios de aceptación o rechazo aplicables.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.1. Planificación de la Realización del Producto

4. Registros de calidad necesarios, responsabilidades y procesos para su realización, mantenimiento y conservación.

➤ **CORRESPONDENCIA,**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 7.1: “Realización del Producto. Planificación de la realización del producto”.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.2. Procesos Relacionados con el Cliente

➤ **OBJETO**

1. Establecer las directrices relativas a la planificación y desarrollo de los procesos relacionados con los clientes.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a las funciones de LA ORGANIZACIÓN responsables de la gestión de los contratos y de todas las actividades relacionadas con el producto.

➤ **CONTENIDO**

1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.
2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La determinación de los requisitos relacionados con el producto se encuentra recogidas en el Capítulo 2.2.2 (párrafo 3.2) de este Manual.

3. En aquellos casos en los que se cambien, modifiquen o sean diferenciados los requisitos del producto, la Dirección de LA ORGANIZACIÓN confirmará los requisitos del cliente antes de la aceptación.
4. En aquellos casos en los que se cambien los requisitos del producto, la Dirección de LA ORGANIZACIÓN, asistida por el comité, debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.
5. Comunicación con el Cliente

Es responsabilidad de los Delegados de área, del Jefe del Departamento Comercial determinar y llevar a la práctica disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes en lo que se relaciona con la información sobre el producto, las consultas, contratos, comprendiendo las modificaciones y la retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas.

Así mismo tanto el Director de Calidad, como la misma Dirección, podrán comunicarse con el cliente a fin de conocer que los requerimientos del servicio son los mismos o han sufrido modificaciones.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.2. Procesos Relacionados con el Cliente

1. Las reclamaciones de los clientes se tratarán de acuerdo con el proceso de acciones Correctoras definido en el Capítulo 2.5.5: “Mejora”.

➤ **CORRESPONDENCIA,**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 7.2: “Realización del Producto. Procesos relacionados con el cliente”.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.3. Diseño y Desarrollo

➤ **OBJETO**

1. Establecer las directrices relativas a la planificación y desarrollo de los procesos relacionados con los clientes.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable al Departamento de Planificación y Crecimiento en cuanto al diseño de un nuevo producto o servicio de LA ORGANIZACIÓN Seguridad y a todas aquellas funciones relacionadas con el Diseño.

➤ **CONTENIDO**

1. Planificación del Diseño y Desarrollo

1. El Departamento de Calidad es responsable de planificar y controlar el diseño del nuevo servicio a lanzar al mercado.
2. Durante la planificación del diseño y desarrollo el departamento de Calidad debe determinar:
 - Las etapas del estudio, diseño y desarrollo final.
 - La normativa legal aplicable.
 - La responsabilidad y antecedentes para el diseño y desarrollo.
3. El Departamento de Calidad gestionará la fase de diseño o proyecto del servicio, su desarrollo y será aprobado para la Dirección tras la presentación del informe.
4. El Departamento de Calidad es responsable de actualizar los resultados de la planificación, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

1. El Departamento de Calidad es responsable de concebir, diseñar, definir y desarrollar el producto. Con este propósito, este Departamento debe determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto:

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.3. Diseño y Desarrollo

2. Analizará las normas y especificaciones aplicables al producto, los requisitos de los clientes y las tendencias del mercado, utilizándolos como datos de partida del diseño.
3. Realizará las especificaciones preliminares de definición de los nuevos productos.
4. Coordinará las acciones necesarias para la aprobación y validación de estos productos.
5. Estudiará otros productos de la empresa del sector de las mismas características para realizar un “benchmarking” (comparaciones).
6. Analizará cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.
7. El Departamento de Calidad es responsable de revisar los elementos de entrada para el diseño y desarrollo con objeto de verificar su adecuación. El Departamento de Planificación y Crecimiento asegurará que los requisitos están completos y sin ambigüedades, y que no son contradictorios.

3. Resultados del diseño y desarrollo

1. El Departamento de Calidad es responsable de proporcionar los resultados del diseño y desarrollo, de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Dichos resultados del diseño y desarrollo deben:
 - Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
 - Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación de servicios.
 - Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto/servicio.
 - Especificar las características del producto/servicio que son esenciales para la prestación del mismo.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.3. Diseño y Desarrollo

4. Revisión del diseño y desarrollo

1. El Departamento de Planificación y Crecimiento es responsable de realizar, en las etapas adecuadas, revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.
2. El objetivo de estas revisiones es, por una parte, evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos y, por otra, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.
3. La revisión del diseño y desarrollo se realizará por un comité que, presidido por el Departamento de Calidad, integre las funciones o departamentos relacionados con las etapas que se estén revisando.
4. Se mantendrán registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción que sea necesaria.

5. Verificación del diseño y desarrollo

1. El Departamento de Planificación y Crecimiento junto con la Gerencia de Administración y la Dirección, es responsable de verificar, de acuerdo con lo planificado, que los resultados del diseño satisfacen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.
2. Se mantendrán registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

6. Validación del diseño y desarrollo

1. El Departamento de Planificación y Crecimiento junto con la Gerencia de Administración y la Dirección, son responsables de realizar, de acuerdo con lo planificado, la validación del diseño y desarrollo con el objetivo de asegurarse de que el producto/servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.
2. Se mantendrán registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.3. Diseño y Desarrollo

7. Control de los cambios del diseño y desarrollo.

1. El Departamento de Calidad es responsable de identificar los cambios de diseño y de mantener registros de la misma.
2. El Departamento de Calidad es responsable de que se realicen las actividades de revisión, verificación y validación a los cambios del diseño y desarrollo según sea apropiado y de acuerdo con los párrafos 3.4, 3.5 y 3.6 de este Capítulo.
3. El Departamento de Calidad, la Gerencia de Administración y la Dirección, son responsables de evaluar el efecto de los cambios de diseño y desarrollo en las partes constitutivas y en el producto/servicio prestado.
4. Se mantendrán registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

➤ **CORRESPONDENCIA,**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 7.3: "Realización del producto: Diseño y desarrollo".

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.4. Compras

➤ **OBJETO**

1. Aunque la actividad de LA ORGANIZACIÓN es eminentemente la relación con personal, existen otros productos que para la realización de estos servicios la empresa necesita adquirir, y este Capítulo tiene como objeto definir las directrices y procesos cuyo fin es asegurar que los productos adquiridos por NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN, cumplen con los requisitos de compra especificados.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este Capítulo afecta a la Gerencia de Administración, la cual es la encargada de compras de LA ORGANIZACIÓN, y a cualquier producto, bien o servicio que afecte a la calidad el producto.

➤ **CONTENIDO**

1. Proceso de Compras.

1. La Gerencia de Administración es responsable de asegurar que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados.
2. Dicho aseguramiento está basado en actividades de control realizado sobre los proveedores de los productos, sobre los propios productos o sobre ambos. El tipo y alcance del control aplicado dependerá del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.
3. Evaluación y selección de proveedores.
 1. LA ORGANIZACIÓN, evalúa y selecciona a sus proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de LA ORGANIZACIÓN
 2. Antes de seleccionar a un proveedor deberá evaluarse si su política y objetivos de calidad responden a las exigencias preestablecidas, así como que los factores básicos siguientes, tales como organización, medios de fabricación, sistemas de

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.4. Compras

control de calidad, etc., son adecuados para cumplir con la política y objetivos requeridos.

3. El Departamento de Calidad es el responsable de evaluar la actitud del proveedor, en materia de calidad para cumplir con los requisitos del contrato, así como de comprobar que dicha aptitud se mantiene sin degradarse con el paso del tiempo.
4. Dependiendo del sistema de calidad exigido por LA ORGANIZACIÓN, a sus proveedores, y que es función del producto adquirido, éstos se clasifican, siguiendo los criterios de la Norma ISO 9001, en tres grandes grupos:
 - TIPO I: Empresas con campo de aplicación de su sistema de gestión de la calidad al diseño, fabricación, inspección final de los productos, y los ensayos (Módulo H).
 - TIPO II: Empresas con campo de aplicación de su sistema de gestión de la calidad a la producción, inspección y ensayos finales (módulo D)
 - TIPO III: Empresas con campo de aplicación de su sistema de gestión de la calidad a los controles y ensayos finales (Módulo E).
5. Esta evaluación será contrastada permanentemente basándose en los datos históricos obtenidos en las recepciones de materiales habitualmente suministrados a LA ORGANIZACIÓN que evidencien la calidad de sus suministros.
6. Son fuentes adicionales de evaluación del sistema de calidad del proveedor los siguientes:
 - Catálogos o listados de proveedores aprobados por organismos oficiales (AENOR, Ministerio de la Defensa, etc.)
 - Catálogos o listados de proveedores aprobados por asociaciones reconocidas de fabricantes.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.4. Compras

7. El Departamento de Calidad realizará una revisión del Sistema de Gestión de Calidad de los proveedores con una periodicidad mínima de una vez cada dos años.
 8. Para el caso de contratación de empresas de servicio se atenderá al Proceso C, el cual detalla el proceso a seguir.
4. Catálogo de Proveedores aprobados (Formato 5)
1. Una vez que el resultado de la calificación resulta positivo, el proveedor será incluido por el Departamento de Calidad en el “Catálogo de Proveedores aprobados”, documento de cuya edición, revisión y distribución es responsable.
 2. El contenido de este catálogo se revisará con una periodicidad mínima de una vez al año.
 3. El catálogo de proveedores aprobados contendrá, ya sea en el mismo documento o mediante documentación cruzada, la siguiente información de cada suministrador:
 - Nombre
 - Tipo de proveedor (I, II ó III)
 - Producto/Proceso/Servicio para el que está aprobado.
 - Razón Social
 - Fuente de aprobación
 - Fecha de revisión de la aprobación
2. Información de las compras.
1. Cuando un cliente de LA ORGANIZACIÓN, adjudica a ésta un pedido, la Dirección hará llegar copia de las especificaciones y requisitos de calidad del mismo a los Departamentos de Calidad, Planificación y Crecimiento y a la Gerencia de Administración.
- 3.2.2 La Gerencia estudiará las necesidades de materiales o personal a solicitar al exterior con el fin de cumplimentar el contenido y trabajos requeridos por el cliente. Es el caso de materiales, útiles y uniformes, etc., emitiendo la correspondiente propuesta de pedidos (formato 6).

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.4. Compras

1. Esta Propuesta de Pedido deberá incluir necesariamente los siguientes puntos:
 - Descripción clara del material a pedir
 - Identificación (tipo, clase, modelo, etc.)
 - Título y edición de especificaciones aplicables, etc.
 - Requisitos de ejecución, inspección y aprobación del producto, procesos y equipos.
 - Derechos de inspección por parte de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN.
 - Requisitos para la calificación del personal.
 - Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. El Departamento de Calidad revisará la Propuesta de Pedido de acuerdo con el pedido en sí, e incluirá los requisitos de calidad exigidos por el cliente, comprobando a su vez que:
 - El proveedor o posibles proveedores asignados están en el Catálogo de Posibles Proveedores Aprobados.
 - Se incluyen título, edición o copia de especificaciones aplicables, planos y requisitos de ejecución e inspección.
 - Se incluyen, así mismo, los documentos y certificados de calidad que proceda exigir.

1. Una vez sellada y firmada la Propuesta de Pedido por el Departamento de Calidad se remitirá al Departamento de Administración para que tramite el pedido definitivo. Una copia del mismo será entregado al Gerente de Administración quien dará su final aprobación.

2. Verificación de los productos comprados.
 1. La responsabilidad de la recepción técnica de los suministros es del Gerente de Administración y del Departamento de Calidad.
 2. A la vista de la correspondiente Pauta de Control de Recepción (Formato 7), el responsable de calidad procederá a la recepción técnica

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.4. Compras

de los suministros, deberá indicar de forma clara y precisa las operaciones a realizar de modo sistemático, tales como:

- Control de identificación.
- Medios necesarios de verificación.
- Características a comprobar.
- Criterio de muestreo y nivel de aceptación.
- Referencia de los métodos de realización de las verificaciones, pruebas y ensayos si fueran necesarios.
- Se contemplará con los requisitos indicados en la copia del pedido que estará disponible en almacén.

3. Si el resultado de control es satisfactorio, se indicará mediante una etiqueta verde que contenga la fecha y el número de lote del proveedor, si se conoce, cuyo significado es de “Material Aceptado”.
4. Si, por el contrario, el lote es rechazado, se visualizará su situación de “Material Rechazado” mediante una etiqueta roja, pasando a la zona de almacenamiento segregado en espera de las acciones a tomar como “material No conforme”.
5. Todas las verificaciones, comprobaciones, ensayos y pruebas realizados sobre materiales recepcionados se recogerán en la “Hoja de Control de Recepción” (Formato 8), a cumplimentar por el Departamento de Calidad, incluyendo la siguiente información siempre que proceda:
 - Identificación del proveedor
 - Fecha de recepción
 - Cantidades recibidas, aceptadas y rechazadas
 - Causa de no conformidad si esta se detecta.
6. El Departamento de Calidad identificará y archivará este documento.
7. Se utilizará un criterio de importancia de los materiales adquiridos por el departamento de calidad en los requerimientos del cliente.

➤ **CORRESPONDENCIA,**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 7.4: “Realización del Producto. Compras”.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación del Servicio

➤ **OBJETO**

1. Establecer las directrices relativas a la producción y prestación del servicio por parte de LA ORGANIZACIÓN

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a todas las actividades que se relacionan con la prestación del servicio, desde su planificación hasta su desarrollo final o prestación del servicio.

➤ **CONTENIDO**

1. Control de la producción y de la prestación del servicio.
 1. LA ORGANIZACIÓN planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:
 - La disponibilidad de información que describa las características del producto.
 - La disponibilidad de instrucciones de trabajo o manual del servicio siempre que sea necesario.
 - El uso del equipo adecuado.
 - La disponibilidad y utilización de dispositivos de seguimiento y medición.
 - La implementación del seguimiento y la medición.
 2. Todas las inspecciones serán realizadas por el Delegado, la Dirección o el Departamento de Calidad para lo que se utilizará el formato concerniente al proceso PROFDOC7.
 3. Por cada uno de los puntos de inspección se facilitará al autocontrol o inspector las cualidades que debe comprobar, criterios de aceptación, actuación con los productos no conformes y registros a cumplimentar como se define en el Proceso PROF, PRO I, SUBPROF2 y que también así se refleja en el documento del SUBPROF1.
 4. El personal dedicado a las tareas de inspección, conocerá o se informará del servicio a inspeccionar de antemano y estará cualificado adecuadamente.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.4. Realización del Producto

Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación del Servicio

5. Las copias de las instrucciones del servicio estarán disponibles para el personal que realice estas actividades, para su uso y referencia.
6. El personal que realice la inspección tiene autoridad para cambiar o para la prestación del servicio, si de esta forma se obtiene una prestación no conforme según el formato de inspección DOC7 PROF.
7. El Delegado es el primer responsable del autocontrol y debería evitar con las continuas inspecciones, la aparición de no conformidades.
8. Cada servicio, debe haber sido inspeccionado por el Director de Calidad, al menos 1 vez al año sin necesidad de dar previo aviso a los involucrados, en la prestación de los servicios a inspeccionar.

2. Propiedad del Cliente

3.2.1 LA ORGANIZACIÓN, cuidará siempre los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo control de la organización tanto los vigilantes de seguridad, como los socorristas verificarán, protegerán y salvaguardarán los bienes que son propiedad del cliente o suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. En caso de la pérdida o daño de algún bien del cliente deberá quedar registrado en el Libro de novedades contemplado en el proceso SUBPROF1. En caso de que se amerite una no conformidad llevará a cabo el proceso indicado “gestión de no conformidades” (SUBPROI1).

3. Control de útiles y maquinarias

1. En el momento justo de comenzar un servicio nuevo y determinado se revisarán las herramientas y útiles empleados, procesos para la verificación de las características legales, propuestas especificadas por el cliente, requerimientos del mismo, necesidades del servicio, etc. Esto será realizado por el Delegado que registrará esta operación en el DOC5PROF, Formato 5 del presente manual de Calidad. Según se indica en este proceso.
2. Independientemente de lo expuesto en el párrafo anterior, se verificará total o parcialmente un útil cuando exista sospecha de deterioro, se observen anomalías en el producto obtenido, después de un largo almacenamiento o de transporte, y siempre que se realice una modificación importante.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación del Servicio

Se confeccionará una Ficha Historial de útil, que reflejará su identificación, instrucción de verificación, periodicidad de verificación,

3. fechas y resultados de las verificaciones, modificaciones efectuadas sobre el mismo, pedidos para los que es usado, etc.
 4. Los útiles se almacenarán clasificados por el número de referencia y su manera de identificación según pueda indicar y normalizado por el Proceso L., PROL.
4. Verificación del Equipo de Medida
1. Queda normalizado en el Proceso M, (PRO M) y con el objetivo de controlar, verificar y mantener en estado conforme, todos los útiles.
5. Calificación del Personal
1. Cuando para un proceso determinado se requiera la calificación de determinado personal que lo lleve a cabo, se establecerán los niveles exigidos para poder ejecutar o controlar tal proceso.
 2. Para este personal se establecerá un proceso de archivo de los informes individualizados que contenga lo siguiente:
 - Experiencia y entrenamiento
 - Resultados de exámenes
 - Resultados de análisis médicos
 - Normas aplicables en exámenes y nivel obtenido.
 - Fecha de la última certificación y período de validez.
6. Inspección durante el proceso
1. Todas las operaciones del proceso que tienen una influencia importante en las características del conjunto, parte o componente y que no puedan ser comprobados en etapas posteriores serán inspeccionados y verificados previamente a cualquier proceso posterior conforme a lo especificado en los puntos de control de la Hoja de Operaciones.
 2. Cuando se descubra una condición de no conformidad se tratará según lo indicado en la Sección de Material No conforme de este Manual.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.4. Realización del Producto

Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación del Servicio

3. El sistema de inspección es aplicado por el personal calificado como “autocontrol” y se cumplimenta mediante auditoria de puestos realizado por la “Inspección Volante” de Garantía de Calidad.
4. Control por atributos
 1. Cuando las características a controlar no sea crítica o sea que no llegue a las tres no conformidades internas tal y como se normaliza en el proceso I, PRO I y Subproceso I, SUBPROI1 se realizarán gráficos de “Control de Atributos y su evolución”.
 2. Se deberá revisar al menos una vez al año cada servicio por el Director de Calidad aparte de las inspecciones rutinarias del Delegado o por el autocontrol.
5. Con independencia del criterio de muestreo expuesto anteriormente, se inspecciona con carácter de rutina, inspecciones semanales obligatorias, mensual o bimensual cada servicio y del que se halla informado de una no conformidad por el cliente, Delegado o la Dirección.
6. Control por variables
 1. Para aquellas características que sean consideradas críticas por el cliente o por NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN, se utilizarán los gráficos de control por variables.
 2. Así mismo, si mediante contrato es requerido otro proceso de inspección, LA ORGANIZACIÓN, se ajustará a lo contratado/convenido previamente por el cliente.
7. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
 1. EL Departamento de Calidad de LA ORGANIZACIÓN, apoyado por los Departamentos de servicios, que son responsables de validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio en los que el producto resultante no pueda verificarse mediante actividades de seguimiento o de medición posteriores, incluyendo aquellos procesos en los que las deficiencias sólo se hagan aparentes después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación del Servicio

2. La validación realizada por el Departamento de Calidad demostrará la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.
3. Es responsabilidad del Departamento de Calidad establecer:
 - Los criterios necesarios para la revisión y aprobación de estos procesos.
 - La aprobación de los equipos y la calificación del personal.
 - La utilización de métodos y procesos específicos.
 - Los requisitos relativos a los registros.
 - Las actividades de revalidación cuando sean necesarias.
8. Identificación y trazabilidad

Siempre que sea aplicable en la prestación de un servicio que requieran componentes o materiales se atenderá a lo siguiente:

1. LA ORGANIZACIÓN, asegura que todo material (producto acabado) se identifica inequívocamente, en su recepción. Dejando constancia de esta identificación en los documentos aplicables.
2. Cuando sea aplicable, LA ORGANIZACIÓN, asegura que se pueden conocer los materiales o los componentes suministrados.
3. Necesidad de la identificación:

La correcta identificación del material es la base que permite garantizar que sólo se incorporarán al proceso de servicios los materiales indicados en la documentación de trabajo.

Esta identificación se refiere a la necesidad de conocer el servicio a partir de su documentación de definición y se extiende tanto a los materiales como a los equipos, útiles, instalaciones y herramientas utilizados durante el proceso del servicio prestado al Cliente.

4. Responsabilidades

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.4. Realización del Producto

Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación del Servicio

1. Es responsabilidad del Departamento de Planificación y Crecimiento, así como se expresa en el Proceso K, PRO K y el Proceso L, PROL, asegurar que todos los materiales están debidamente identificados y que cumplen con los requisitos legales y afines a lo solicitado y necesitado por el cliente.

5. Tipos de identificación

1. Identificación sobre los materiales. La identificación sobre los materiales se realizará en cada caso mediante el empleo de sellos, troqueles, etiquetas adhesivas, otro tipo de etiquetas, placas metálicas, etc. aplicadas directamente sobre el material cuando no sea posible o práctica la identificación directa sobre el material. Se identificarán con los mismos medios los recipientes que contienen el material, llevando los registros adecuados para que en todo momento se sepa en qué parte del proceso productivo se han incorporado estos materiales, así como sus características identificativas.
 2. Identificación en documentación de trabajo. Se realizará mediante anotaciones escritas, de acuerdo con los códigos de identificación establecidos o bien mediante la utilización de sellos de cauchos aprobados. Cuando la identificación sea una señal de aprobación del producto o de la operación, el visto bueno del Departamento de Calidad se registrará mediante un sello de caucho numerado. La relación de sellos con la identificación de sus propietarios se encontrará en poder del Departamento de Calidad.
9. Identificación del estado de inspección
1. LA ORGANIZACIÓN, utiliza procesos que permiten conocer, de forma inequívoca, el estado de inspección de los materiales, de forma que se asegure que sólo son utilizados y expedidos aquellos materiales que hayan superado las inspecciones o los ensayos previstos.
 2. La identificación del estado de inspección y ensayo se realizará mediante el etiquetado o marcado del material o de su recipiente.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.4. Realización del Producto

Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación del Servicio

10. Propiedad del cliente

3.9.1 LA ORGANIZACIÓN asegura que los componentes, útiles, materiales, etc. suministrados por el cliente están de acuerdo con los requisitos y especificaciones aplicables y que limita su uso para el personal de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN, manteniendo su nivel de calidad.

Dependiendo de las características del contrato, el cliente puede estar obligado a entregar determinados productos o servicios a disposición de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN, tales como:

- Equipo, accesorios, productos elaborados.
- Útiles de fabricación y control
- Documentación

Si el cliente no determina otra cosa, los procesos de recepción, marcado, segregación, conservación, manipulación y almacenaje de estos productos serán los aplicables al material comprado a suministradores de LA ORGANIZACIÓN. Las verificaciones realizadas por LA ORGANIZACIÓN, no eximen al cliente de la responsabilidad de suministrar productos aceptables, por lo que se seguirá lo establecido con carácter general para los elementos de adquisición exterior.

Cualquier producto perdido, dañado o inutilizado en las instalaciones de LA ORGANIZACIÓN, será notificado al cliente según el proceso establecido en cada contrato que le sea aplicable. Siendo esto considerado como una no conformidad para LA ORGANIZACIÓN.

Si el cliente determina procesos o procedimientos distintos a éstos, deberán estar claramente especificados en el contrato y disponibles en su última edición para el personal de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN. Cuando por condiciones contractuales sean aplicables procesos o procedimientos del cliente distintos a los de LA ORGANIZACIÓN, y estén en conflicto, prevalecerán los procesos o procedimientos del cliente.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación del Servicio

Preservación de los componentes, útiles, etc.

La empresa se acogerá a lo dispuesto en los procesos K y L, en ellos se define como se preservarán, manipularán, almacenarán los materiales, útiles, etc.

En ella se establecerán todos los procesos para mantener y conservar los útiles, documentos y valores de LA ORGANIZACIÓN

Control del estado de mantenimiento y conservación.

Para conseguir el control del estado de mantenimiento y conservación de las distintas áreas de LA ORGANIZACIÓN, se actuará de la siguiente manera:

El Departamento de Calidad será el responsable de realizar inspecciones periódicas en el área que tenga asignada.

Con el fin de facilitar los procesos anteriores de control, las inspecciones se realizarán de acuerdo con los cuestionario previamente establecidos en los procesos (PROF y SUBPROF1).

En el caso de existir anomalías, se identificarán en el documento DOC6 y/o DOC7 del proceso PROF para su posterior seguimiento.

El impreso será cumplimentado por el Delegado o el Departamento de Calidad, según la persona que realice la inspección, excepto las casillas:

- Acción Correctora (empleado que corrige los defectos).
- Fecha de efectividad (dada por los Delegados de Servicios).
- Responsable de la acción correctora (firma del responsable del área afectada).

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.5. Producción y Prestación del Servicio

➤CORRESPONDENCIA,

4.1 Norma ISO 9001. Párrafo 7.5: "Realización del Producto. Producción y prestación del servicio".

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

➤ **OBJETO**

- .1. Definir el sistema que asegure que todos los equipos de medición y pruebas utilizados en actividades que puedan afectar a la calidad del producto sean calibrados, ajustados y contrastados, garantizando de esta forma que estarán dentro de los límites necesarios.

➤ **APLICABILIDAD**

- .1. Este capítulo es aplicable a todos los equipos e instrumentos utilizados, en la medida de parámetros que afecten a la especificación de los productos, en las distintas fases del proceso (desarrollo, verificación, servicios, etc.).

➤ **CONTENIDO**

- .1. El Departamento de Calidad de LA ORGANIZACIÓN determinará el seguimiento y las mediciones a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.
- .2. Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:
 - Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de mediciones nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o verificación.
 - Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
 - Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
 - Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
 - Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.
- .3. Responsabilidad.
 - .3.1. EL Departamento de Calidad debe estudiar y realizar los controles necesarios, siempre que se pueda aplicar ante capítulo.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.4. Realización del Producto
Capítulo 2.4.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

- .3.2. Debe mantener un fichero con historial de los equipos. Así mismo establecerá las necesidades de calibración y control en caso de ser necesario.

CORRESPONDENCIA,

- .4. Norma ISO 9001. Párrafo 7.6: "Realización del Producto. Control de los dispositivos de seguimiento y medición".

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.1. Generalidades

➤ **OBJETO**

1. Establecer las directrices generales relativas a la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN

➤ **CONTENIDO**

1. El Departamento de Calidad de LA ORGANIZACIÓN es responsable de la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:
 1. Demostrar la conformidad del producto.
 2. Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
 3. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. La planificación comprenderá la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.
3. Existe un proceso específico, el Proceso I que procedimenta las labores y acciones del Departamento de Calidad.

➤ **CORRESPONDENCIA,**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 8.1: "Medición, Análisis y Mejora. Generalidades".

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.2. Seguimiento y Medición

➤ **OBJETO**

1. Establecer las directrices relativas al seguimiento y medición en LA ORGANIZACIÓN

➤ **APLICABILIDAD**

1. Este capítulo es aplicable a aquellas actividades de seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes de LA ORGANIZACIÓN, del Sistema de Gestión de la Calidad de LA ORGANIZACIÓN, de los procesos y del producto.

➤ **CONTENIDO**

1. **Satisfacción del cliente.**

La Dirección de LA ORGANIZACIÓN, apoyada por el Departamento de Calidad, es responsable de realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de LA ORGANIZACIÓN

Para ello realizará las siguientes actividades:

Llevará a cabo, cuando sea aplicable, encuestas de satisfacción de clientes con alcance generalizado y analizará los resultados.

Para llevar a cabo la valoración y medición de las encuestas de los clientes se tomará las muestras establecidas en el proceso diseñado "Valoración Interna y Externa".

Para aquellos clientes con alto volumen de negocio, mantendrá reuniones periódicas con objeto de escuchar sus percepciones, analizando los resultados obtenidos.

Así mismo, para estos clientes podrá aplicar otros procesos de análisis, como, por ejemplo, encuestas de satisfacción de servicios, etc.

Analizará las reclamaciones formales de los clientes, así como los datos obtenidos por el Departamento de Calidad y su percepción del servicio.

Analizará los resultados de las auditorías realizadas por los clientes a LA ORGANIZACIÓN.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.2. Seguimiento y Medición

El análisis de las actividades relacionadas en el párrafo anterior se reflejará en un informe anual, del que se dará difusión a todos los departamentos de NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN.

2. Auditoría interna.

1. LA ORGANIZACIÓN realiza auditorías internas de calidad con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:
 - a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por LA ORGANIZACIÓN
 - b) Se ha implementado y es eficaz.
1. El Departamento de Calidad es el encargado de planificar, preparar y realizar las auditorías internas de calidad, informando de los resultados a la Dirección de LA ORGANIZACIÓN y a los responsables de las áreas auditadas, teniendo en cuenta que los auditores nunca auditarán su propio trabajo.
2. El Departamento de Calidad establecerá:
 - El Plan de Auditorías anual, de tal forma que en el período de un año se revise el sistema completo. En la confección del Plan, se tendrá en cuenta el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.
 - Pauta de los puntos a comprobar en forma de preguntas específicas, y su mantenimiento y revisiones.
 - Distribución de las pautas a las áreas que van a ser auditadas.
 - Acuerdo con el área a auditar, fecha y personas necesarias a contactar.
 - Preparación del informe del resultado de las auditorías con las discrepancias observadas firmado por el Jefe del Departamento de Calidad.
 - Entrega del informe a la Gerencia y a los departamentos implicados. Éstos deberán establecer propuestas de acciones correctoras a tomar, con su fecha de cumplimentación, para corregir las discrepancias observadas. Las propuestas de las acciones correctoras se entregan a la Dirección.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.2. Seguimiento y Medición

3. La Dirección estudiará la adecuación de las acciones correctoras propuestas y de su calendario, firmando la conformidad de las acciones correctoras propuestas o solicitando una revisión por parte de los departamentos implicados.
 4. El Departamento de Calidad controlará que las acciones correctoras se cumplan en un tiempo que no sea superior a un mes.
 5. El Departamento de Calidad llevará un registro de los resultados de las auditorías realizadas y un historial de las acciones correctoras llevadas a cabo.
3. Seguimiento y medición de los procesos.
 1. De acuerdo con el Capítulo 2.4.5 (Párrafo 3.7), se realizará el seguimiento de todas las operaciones del proceso que tienen una influencia importante en las características del conjunto, parte o componente o que sean consideradas críticas por LA ORGANIZACIÓN, o por el cliente, utilizando técnicas de Control Estadístico de Procesos.
 2. El sistema de inspección del proceso es aplicado por el personal calificado como "autocontrol" y se cumple mediante la auditoría de puestos realizado por la "inspección volante" de calidad.
 3. Para estos procesos, que previamente habrán demostrado estar en estado de control estadístico, se realizará un estudio de Capacidad de Procesos. Dicho estudio deberá demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.
 4. Seguimiento y medición del producto.
 1. Seguimiento y medición al cometido del servicio.
 1. No se comenzará ningún servicio sin haber sido inspeccionado y verificado que cumplen con los requerimientos especificados.
 2. El control de los materiales adquiridos se realizará de acuerdo con lo expuesto en el Capítulo 2.4.4, "Compras", de este Manual.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.2. Seguimiento y Medición

3. Si por razones de urgencia fuera necesario comenzar un servicio sin finalizar e inspeccionar al completo podrá realizarse siempre que se cumplan los siguientes requisitos:
 - a) Verificar a posteriori de los factores y personal utilizado en la prestación del servicio previo aviso al cliente de la medida extraordinaria.
 - b) Regularizar la situación con un máximo de una semana.

2. Seguimiento y medición durante la prestación del servicio y medición final.
 1. Al comenzar un servicio nuevo se realizará una inspección final para comprobar que se cumpla con los requisitos previos. Esta inspección sirve para comprobar que el inicio del servicio, el personal, los útiles y materiales, uniformes, etc. están de acuerdo con los registros del sistema. Sobre este método se procedimenta en el Proceso F, PRO F. Subproceso F2 y Proceso I.
 2. Los registros de la inspección y los controles realizados previamente a la inspección final, así como ésta, será comprobada con el objeto de que se haya cumplido correctamente.
 3. Cuando sea necesario o solicitado por el cliente, LA ORGANIZACIÓN, preparará procesos específicos de inspección final que necesiten tratamiento diferente a lo indicado en este capítulo.
 4. El Personal que realiza la inspección final es el Delegado que será inspeccionado por el departamento de Calidad lo antes que sea posible.
 5. Los registros del seguimiento y medición mantendrán evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.2. Seguimiento y Medición

➤ **CORRESPONDENCIA,**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 8.2: Medición, Análisis y Mejora. Seguimiento y medición".

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.3. Control de Producto No Conforme

1. OBJETO

2. Definir los procesos que aseguran que el producto que no sea conforme con los requisitos se localiza e identifica y se toman las medidas para evitar que este servicio continúe realizándose con una no conformidad.

➤ APLICABILIDAD

1. Es aplicable a todos los productos o servicios no conformes con las normas especificadas, desde el momento en que es detectada la no conformidad hasta la aplicación de las acciones que se establezcan.

➤ CONTENIDO

1. Todo servicio que durante los controles de inicio del servicio o inspección del servicio no cumpla los requerimientos establecidos se considerará no conforme, definiéndose la siguiente descripción de acuerdo con la severidad y posibles implicaciones de la no conformidad:

1. No conformidad no importante.

Se considera *no conformidad menor* aquella cuya repercusión en el servicio no afecta a su calidad, funcionalidad o legalidad. Se utilizará el DOC1 del SUBPROF1 y sus criterios de aceptación para esta valoración.

2. No conformidad importante.

Se considera *conformidad importante* aquella cuya repercusión afecta al aspecto, funcionalidad o legalidad. Un caso sería no superar la inspección del DOC1 y DOC2 del SUBPROF1.

2. Destino de un servicio no conforme.

1. La no conformidad detectada se indicará en el Informe de Inspección y el Departamento de Calidad tendrá que adoptar las medidas tal y como se indica en este proceso. Aparte de levantar el correspondiente informe de una no conformidad (DOC6 PROF).

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.3. Control de Producto No Conforme

3. Identificación del servicio no conforme

1. Elementos no conformes en recepción o inicio del servicio.

Quando el Departamento de Calidad, o la dirección detecte un elemento no conforme durante la inspección del inicio del servicio se levanta un “Informe de No Conformidad” (INC) y se valorará si se paraliza el servicio o se continúa con una resolución inmediata de las no conformidades según los criterios del DOC1 SUBPROF1.

2. Elementos no conformes durante la prestación del servicio.

Quando el Departamento de Calidad, Delegado o Dirección en una inspección o autocontrol detecte una no conformidad durante cualquier inspección deberá levantar el correspondiente “Informe de No Conformidad” (INC) y valorará la decisión adecuada en cuanto a la inmediatez del servicio.

4. Resolución de las No Conformidades.

Quando una no conformidad detectada, sea objeto de un informe de no conformidad, por parte del Departamento de Calidad, el Delegado y la Dirección o Gerencia llevarán a cabo la adopción de medidas, que deberán ser:

Si no es conforme en 3 de las cinco puntos de la inspección del servicio (DOC7 PROF) se considerará el cambio inmediato del personal en un tiempo promedio de 48 horas.

Si es conforme en la inspección pero existe no conformidad se deberá seguir acciones correctoras que conlleven a mejorar los puntos evaluados en un máximo de un mes donde se realizará otra inspección obligatoriamente por el Departamento de Calidad o la Dirección.

La decisión de levantar el servicio inmediatamente deberá ser adoptada por el Departamento de Administración o la Dirección en caso de no conformidad extrema y/o peligrosa.

El Departamento de Calidad registrará todo lo anteriormente señalado para la toma de decisiones en el informe de no conformidad y valorará para que las acciones correctas se tomen sin dilación.

Esta es la función más importante del Departamento de Calidad y quedará procedimentada en el Proceso I, PRO I.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.3. Control de Producto No Conforme

5. Archivo.

1. El Departamento de Calidad mantendrá un archivo actualizado de todos los INC emitidos mediante un sistema que permita una adecuada identificación entre los elementos objeto de cada INC y éste, y el conocimiento del estado de resolución (pendientes y cerrados) de cada INC contenido en el archivo

1. El departamento de Calidad estudiará a su vez toda las quejas de los clientes que tramitará de inmediato una inspección y un informe de no conformidad.

➤ **CORRESPONDENCIA,**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 8.3: Medición, Análisis y Mejora. Control del producto no conforme".

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.4. Análisis de Datos

➤ **OBJETO**

1. Establecer las directrices para determinar, recopilar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

➤ **APLICABILIDAD**

1. Es aplicable a todos los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

➤ **CONTENIDO**

1. El Departamento de Calidad es responsable de determinar cuáles son los datos necesarios a la hora de demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Entre estos datos, se encontrarán los generados por el resultado del seguimiento y medición del Sistema de la satisfacción del cliente, de las auditorías internas, del seguimiento y medición de los procesos y del seguimiento y medición de los productos, de acuerdo con el Capítulo 2.5.2 de este Manual.
3. El Departamento de Calidad es responsable de recopilar y analizar los datos determinados de acuerdo con los Párrafos 3.1 y 3.2.
4. El Departamento de Calidad, mediante el análisis de estos datos, extraerá información relativa a:

➤ La satisfacción del cliente.

➤ La conformidad con los requisitos del producto.

➤ Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

➤ Los proveedores.

➤ **CORRESPONDENCIA,**

1. Norma ISO 9001. Párrafo 8.4: “Medición, Análisis y Mejora. Análisis de datos”.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.5. Mejora

➤ OBJETO

- .1. Establecer las directrices necesarias para realizar la mejora continua.

➤ APLICABILIDAD

- .1. Este capítulo, ya que la actividad de mejora no es específica de la organización de calidad y compete a toda la empresa, es aplicable a todo el ámbito de LA ORGANIZACIÓN.

➤ CONTENIDO

- .1. Mejora continua.

- .1.1. La Dirección de LA ORGANIZACIÓN es consciente de la necesidad de la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

- .1.2. Para lograr dicha mejora continua, la Dirección de LA ORGANIZACIÓN, utiliza las siguientes herramientas:

- El despliegue de la Política de Calidad (Capítulo 2.2.3).
- El establecimiento y seguimiento de los objetivos de calidad (Capítulo 2.2.4).
El análisis de los resultados de las auditorías de calidad (Capítulo 2.5.2).
- El análisis de los datos (Capítulo 2.5.4).
- Las acciones correctoras y preventivas (Capítulo 2.5.5).
- f) La revisión por la Dirección (Capítulo 2.2.6).
- Las reuniones de análisis del Comité de Calidad y su trabajo en la organización.
- El estudio de las sugerencias de todos y cada uno de los empleados a lo largo del año y que son estudiadas por la dirección.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.5. Mejora

➤ Constitución de un grupo de trabajo para la mejora específica.

.2. Acciones correctivas

.2.1. Origen de las acciones correctivas

.2.2. En LA ORGANIZACIÓN, se asegura la aplicación de las acciones correctivas adecuadas para evitar la repetición sistemática de las circunstancias que afectan, de forma negativa, a la especificación de los productos, una vez que aquéllas han sido detectadas.

.2.3. La necesidad del establecimiento de una acción correctiva puede resultar de la detección de anomalías o no conformidades durante la prestación del servicio, con lo cual se partirá de un informe de inspección con resultado negativo, de un “Informe de No Conformidades”, o bien se determinará la conveniencia de una acción correctiva por haberse encontrado una deficiencia en la aplicación de un proceso o en la ejecución de una determinada actividad.

.2.4. El objeto de la acción correctiva será en ambos casos, la definición y puesta en práctica de los métodos necesarios para evitar la aparición de la no conformidad.

.2.5. Para ello, el Departamento de Calidad, con el asesoramiento de los departamentos implicados en el problema que se presente; analizará los “Informes de no Conformidades” y la información al respecto proporcionada por Garantía de Calidad.

.2.6. Se establecerá, así mismo, un sistema que permita un análisis rápido y adecuado de los informes de no conformidad recibidos de los clientes relativos a material entregado, con objeto de dar a éstos una respuesta rápida y precisa en cuanto a la causa de la no conformidad y a la aplicación de las correspondientes acciones correctoras.

.2.7. Se seguirá el mismo proceso cuando el origen de la acción correctora sea la queja de los clientes.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.5. Mejora

.2.8. Establecimiento de acciones correctivas

- .2.8.1. Una vez se haya decidido que la aparición de la no conformidad ha de dar lugar a unas acciones correctivas, el Departamento de Calidad acordará con el resto de los departamentos involucrados las medidas y métodos a adoptar, quien determinará las causas de las no conformidades, evaluará la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las mismas no vuelvan a ocurrir, implementando así las acciones necesarias. Luego se registrarán los resultados de las acciones tomadas y se revisarán las acciones correctivas tomadas, en los formatos descritos en el próximo párrafo debiéndose indicar las fechas en que éstas han de ser cumplimentadas.
- .2.8.2. Todos los datos relativos a las acciones establecidas se reflejarán en el Informe de acciones Correctoras y Preventivas (DOC3SUBPROI1) y se describirá la no conformidad en (DOC1SUBPROI1) incluyendo las causas.
- .2.8.3. Se reserva en este informe un espacio en el cual se indicará la comprobación por parte del Departamento de Garantía de Calidad de la implantación de la acción correctora, la firma del responsable de este Departamento y la fecha en que se ha llevado a cabo.

.2.9. Seguimiento y control de acciones correctivas.

Una vez que haya cumplido el plazo para la ejecución de la acción correctiva, el Departamento de Calidad, comprobará el proceso y los resultados obtenidos. En función del resultado de esta verificación, el Departamento de Calidad dará por cerrado el Informe de Acción Correctora, informando de ello a los departamentos implicados en la decisión primera, o emitirá un informe dirigido a dichos departamentos, en el cual se indiquen los motivos por los cuales no se ha efectuado dicho cierre y las determinaciones acordadas en función de una nueva resolución.

.2.10. Archivo.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Sección 2.5. Medición, Análisis y Mejora
Capítulo 2.5.5. Mejora

3.2.10.1. El Departamento de Calidad mantendrá un archivo adecuado de todas las acciones correctoras establecidas, mediante un proceso que asegure un control de los períodos de implantación de las mismas, del estado de dicha implantación, y del seguimiento de los resultados obtenidos en la aplicación de las acciones correctoras.

.3. Acciones preventivas.

.3.1. El comité de Calidad será el responsable de buscar y determinar la causa de no conformidad potencial, ya que en él están representados todas las funciones de la empresa.

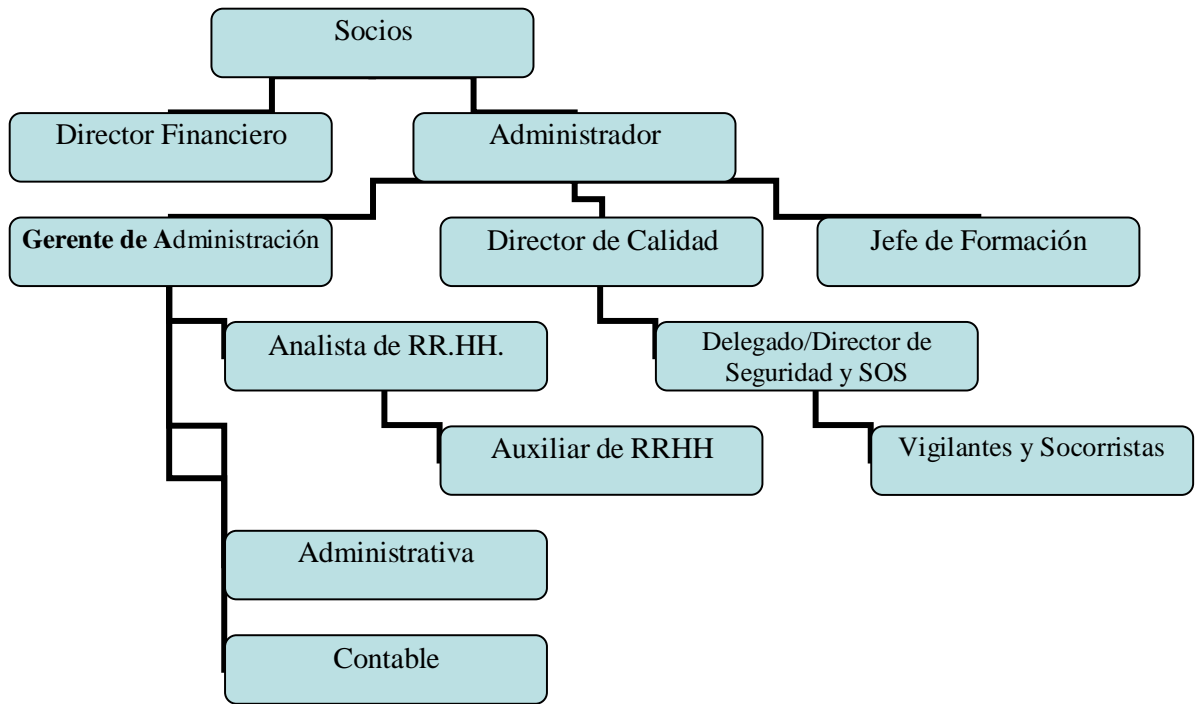
.3.2. Este comité se reunirá con una frecuencia trimestral y en él se determinarán las acciones preventivas que prevengan la ocurrencia de las no conformidades potenciales. Dichas acciones preventivas se documentarán en el Informe de acciones Correctoras y Preventivas y se tratarán con el mismo proceso determinado en el Párrafo 3.2.

➤ CORRESPONDENCIA,

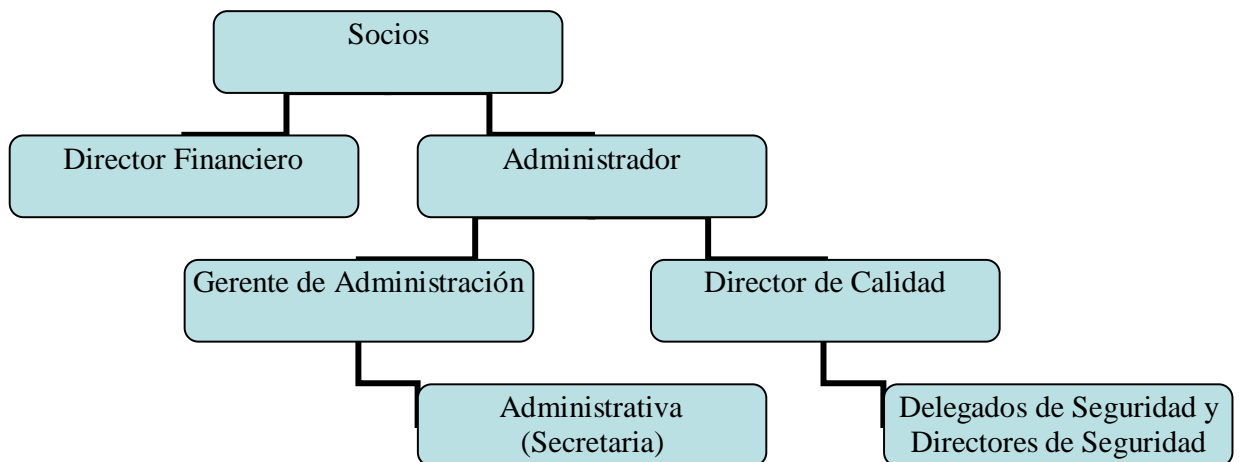
.1. Norma ISO 9001. Párrafo 8.5: .. “Medición, Análisis y Mejora. Mejora”.

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 1: Organigramas

1.- Organigrama de la Organización (a modo de ejemplo)



2.- Organigrama del Comité de Calidad (a modo de ejemplo)



PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 2: Formato Páginas del Manual de Calidad

NOMBRE de la ORGANIZACION

MANUAL DE CALIDAD

Página
Fecha:
Revisión: 0

NÚMERO DE LA PARTE. DENOMINACIÓN DE LA PARTE
Número de la Sección. Denominación de la Sección
Número del Capítulo. Denominación del Capítulo (si aplica)

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Nota de cambio: En vista de la necesidad de un proceso de no conformidad interna entre trabajadores, se ha agregado el proceso señalado en la página ---, lo cual se ha señalado con línea vertical al margen izquierdo. Fecha --/--/-----.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.1. Requisitos Generales

Nota de cambio: En vista de la necesidad de un proceso de no conformidad interna entre trabajadores, se ha agregado el proceso explicado y señalado en la página ----, lo cual se ha señalado con línea vertical al margen izquierdo. Fecha --/--/-----.

PARTE 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sección 2.1. Requisitos

Capítulo 2.1.2. Requisitos de la Documentación

Nota de cambio: En vista de la necesidad de un proceso de no conformidad interna entre trabajadores, se ha agregado el correspondiente procedimiento cuyos documentos se señalan en la página ---, lo cual se ha señalado con línea vertical al margen izquierdo. Fecha --/--/-----.

. Dirección de Planificación, Crecimiento y Control de Calidad

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 3: Formato Situación de los Documentos

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Contrato:

SITUACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Ref.:

Referencia	Emisor Fecha	Revisión Fecha	Estado	Denominación	Observaciones
------------	-----------------	-------------------	--------	--------------	---------------

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 4: Lista de Materiales para prestación de servicios

Lista de Materiales para Prestación de Servicios

Cantidad

Descripción

NOMBRE DEL QUE REALIZA LA LISTA: _____

PARA EL AREA DE: _____

CLIENTE: _____

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 5: Catálogo de Proveedores

NOMBRE DE ORGANIZACIÓN	LA	CATÁLOGO PROVEEDORES APROBADOS	DE	REVISIÓN: Página	DE FECHA: de
EMPRESA		DOMICILIO	PRODUCTO	SISTEMA DE CALIDAD/ FUENTE	FECHA

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 6: Lista de Materiales

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN		FORMULARIO DE PROPUESTA DE PEDIDO			
Original Copia 1ª	Proveedor Contabilidad	Edición		Fecha	
		Copia 2ª	Expediente	PROVEEDOR	
		Copia 3ª	Archivo Gral.		
ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA PROVEEDOR	CANTIDAD	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL
<p>INSTRUCCIONES PARTICULARES O ESPECIALES</p>					

 FIRMA DEL JEFE DE ALMACEN

 AUTORIZADO ADMINISTRACION

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 7: Pauta de Control de Recepción

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	PAUTA DE CONTROL	
	<input type="checkbox"/> Uniformes	<input type="checkbox"/> Otro Material
Vº Bº	ENCARGO SEGÚN ESPECIFICACIONES: Observaciones(Cantidad Pedida):	
DPTO. CALIDAD	Nombre:	
CANTIDAD	DESCRIPCION	UTILES O ELEMENTOS

FECHA

JEFE DE ALMACEN

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 8: Pauta de Control de Entrega de Material

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

**HOJA DE OPERACIONES
Y ENTREGA DE MATERIAL**

Fecha:

PRODUCTO:

ELEMENTO Y/O DENOMINACIÓN

ÚLTIMA MODIFICACIÓN

DESPACHADO POR:
(Empresa)

UNIFORME

OTRO MATERIAL

Nº DE UNIDADES ENTREGADAS

DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN:
(Indicar a quien se entrego y otras consideraciones generales)

OBSERVACIONES

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 9: Informe de Recepción del Material con no conformidades

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

INFORME DE RECEPCIÓN DE MATERIAL

Nro. de Orden:
 Nro. de Pedido:
 Nro. de Albarán:

FECHA:

Muy Sres. Nuestros: A continuación se indica la discrepancia encontrada en sus suministros:

Denominación:

Referencia:

Material:

INFORME DE CALIDAD:

DECISIÓN	ACEPTAR	CANTIDAD
	RECHAZAR	CANTIDAD
DISPOSICION	ACEPTAR	CANTIDAD
	RECHAZAR	CANTIDAD
		Vº Bº CALIDAD
OBSERVACIONES:		

Les saludamos atentamente

PARTE 3. FIGURAS Y FORMATOS
Formato 10: Informe de Acciones Correctoras

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

INFORME DE RECEPCIÓN DE MATERIAL

Nº. de Orden:
Nº. de Pedido:
Nº. de Albarán:

ASUNTO:

DESCRIPCION Y CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD:

ACCIÓN CORRECTORA/PREVENTIVA Y PLAZO DE IMPLANTACION:

VºBº CALIDAD

VºBº

VºBº DIRECTOR

NOMBRE:

DEPARTAMENTO AFECTADO

FECHA:

FIRMA:

VERIFICACION DE LA IMPLANTACION DE LA ACCIÓN CORRECTORA/PREVENTIVA

POR CALIDAD

POR DEPARTAMENTO AFECTADO

OBSERVACIONES

CAPÍTULO 6

I.- INTRODUCCIÓN.

La propuesta de tipo realizada en el capítulo anterior y las que se harán en este y el siguiente, deben ser vistas como una colaboración; no pretenden plantear un modelo o una receta, ya que cada proyecto que se emprende, tiene características propias y temporales que imposibilitan su reproducción efectiva, fuera del contexto para el que se origina. Además la ubicación debe ser analizada y diferenciada, según sea desde el ámbito público o privado³¹².

Cada “proyectista social” que intente proyectar un desarrollo, tiene que tener previsto el necesario análisis del contexto y operacionalizar (llevar a la práctica) en consecuencia lo proyectado.

Este doctorando, facilita propuestas de colaboración desde el análisis de contexto, expresado en los capítulos precedentes; desde el análisis de resultados de proyectos realizados, objetivados a través de metodología cualitativa, y que atendiendo a las conclusiones antes expuestas, pueden ser tenidas en cuenta y ser validadas, para que la entidad pública “propicie”, que cualquier proyecto de seguridad, vigilancia y protección en centros de convivencia se refiere y, en cuanto a proyectos sociales, educativos y de reinserción social a realizar, dirigidos a menores que ejecutan medidas judiciales en medio abierto, los mismos sean “requeridos” para que la propia entidad pública o a través de entidades no gubernamentales y/o empresas autorizadas, liciten, garantizando acomodarse a unos criterios de calidad total, en sus prestaciones, con opciones de acreditación por agentes internos y externos.

II.- PROPUESTA TIPO, SOBRE ESTRUCTURA Y DISEÑO DE PROYECTOS SOCIALES Y EDUCATIVOS; CONTENIDOS Y

312 “La idea de que el sector público y el privado presentan grandes diferencias ha sido expresada, en teoría de la organización, a lo largo de muchas décadas. Perry y Rainey. (1988) lo ilustran recordando el significado etimológico de los términos público y privado. En latín, público significa para las personas, en oposición a privado, que se refiere a establecido aparte. Una amplia mayoría de los trabajos realizados en este área se centran en variables específicas que pueden diferir entre los dos sectores (véase, por ejemplo, Ring y Perry, 1985; Perry y Rainey, 1988; Nutt, 1993, y Scott y Falcone, 1998), pero son muy pocos los intentos de describir ambos sectores desde una perspectiva global e integradora (Perry y Rainey, 1988; Rainey y Bozeman, 2000, y Boyne, 2002). Y aún más: estos últimos no han tenido en cuenta los avances que se han producido en la diferenciación entre sector público y sector privado en los últimos años.” Extraído de Boletín de Gobernanza y Dirección Pública de ESADE, Universidad Ramón Llull, Nº 22, Barcelona, 2011.

TÉCNICAS PARA SU ELABORACIÓN Y POSTERIOR IMPLEMENTACIÓN.

1.- CONSTARÁ DE LOS SIGUIENTES APARTADOS³¹³

MARCO CONCEPTUAL DEL PROYECTO SOCIAL Y EDUCATIVO

Planificación de la intervención social

- Niveles de la planificación:
- Nivel estratégico
- Nivel táctico
- Nivel operativo

Contenidos que debe recoger un proyecto social y educativo, desde la óptica de este doctorando por la investigación realizada, expuesta en esta tesis.

CUESTIONES BÁSICAS A PLANTEARSE:

1) ¿QUÉ DEBEMOS TENER EN CUENTA ANTES DE COMENZAR CON EL DISEÑO DEL PROYECTO?

2) ¿CÓMO ELABORAR EL DISEÑO DEL PROYECTO SOCIAL Y EDUCATIVO?

A) FASE INICIAL DEL PROYECTO

Presentación

Portada; identificación del proyecto, referencia institucional, fecha, carácter del documento, identificación del creador.

Referencias y descripción; desarrollo temporal, ámbito territorial, referencias tácticas y estratégicas.

Descripción

Fundamentación: Objetivos operativos

Características principales de los objetivos

³¹³ NOTA: Podrá constar de los siguientes apartados, expresados en un índice, que deberá estar debidamente paginado.

¿Cómo formular correctamente los objetivos?
Beneficiarios de la intervención

B) PROCESO DE EJECUCIÓN Y ORGANIZACIÓN

Cómo hacer efectiva la intervención

I. El Proceso de ejecución;

- Describir Actuaciones y Actividades
- Ordenación temporal: diagramas
- Planning: actividades y cronograma

II. Organización interna y externa;

- Organización - coordinación interna
- Quienes constituyen el equipo que llevará a cabo el proyecto.
- Asignación de funciones
- Procesos de comunicación, coordinación y decisión.

III. Coordinación externa;

- Relaciones con otras instituciones, mecanismos de colaboración.
- Relaciones con grupos del entorno.
- Derivación de casos
- Promoción y difusión
- Participación de usuarios

C) RECURSOS, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN

1. Recursos disponibles / Recursos necesarios

- Humanos
- Materiales
- Financieros
- Institucionales

2. Presupuesto

- El presupuesto anual de la entidad.
- El presupuesto del proyecto
- Determinación objetiva del gasto; Gastos financiados.
- Financiación propia
- Justificación de gastos

3. Evaluación.

- Definición de la evaluación
- ¿Qué podemos evaluar?
- Objetivos de la evaluación
- Sistemas de evaluación

Proceso de evaluación de proyectos: fases

- Planteamiento de la evaluación
- Selección de las técnicas de recogida de información
- Análisis de la interpretación de los datos
- Redacción del informe final y difusión de resultados

D) CLARIFICACIÓN

Introducción

El motivo del presente aporte, responde a un intento para clarificar, la elaboración de proyectos de intervención en problemáticas sociales-Justicia Juvenil (Ejecución de Medidas Judiciales), que se pretenden realizar para alcanzar un cambio o mejora de menores, desde una perspectiva de años de control y análisis de esos datos.

La elaboración de un proyecto puede resultar dificultosa para el técnico que intenta elaborar una propuesta que potencie su tarea.

En numerosas oportunidades se puede observar y comprobar, desarrollos operativos interesantes, ideas significativas, etc., que simplemente se pierden por no encontrar el modo de ser explicitadas.

El proyecto

Proyectar acciones sistemáticas y fundamentadas, con un objeto definido y metas claras y factibles, surge como una intervención grupal o personal buscando resolver un problema de conocimiento referido a la mejora, o a la corrección, o a la instrumentación de acciones novedosas, ante una necesidad personal o grupal.

Contenido

➤ Tema - Área Temática - Núcleo Problemático
Punto de partida desde dónde inicio la proyección de un proceso educativo que procura lograr un mejoramiento de la problemática de conocimiento que nos motiva a investigar e intervenir.

➤ Delimitación del Tema - Área Temática - Núcleo
Focalizar el tema para centralizar el análisis en el tema específico y no atomizar el análisis.

Fundamentación

Representa una descripción del/los condicionante/s que ha/n motivado la propuesta de intervención o el proyecto operativo. Describe el contexto de partida (momento histórico, situación y características detectables de la comunidad, institución, personal, etc.) en donde se sitúa el análisis que proveerá la detección de indicadores iniciales y variables que conformarán un diagnóstico de situación.

Incluye el análisis de enfoques realizados desde otros autores por medio de investigaciones relacionadas a la problemática, documentos de elaboración bibliográfica, otros proyectos que abordaron temas similares o vinculados; parámetros evaluados con anterioridad, etc.

Justifica, desde el análisis, el porqué de la/s intervención/es que se proyectan.

Una vez realizada la fundamentación y diagnóstico del proyecto estamos en condiciones de ejecutar la planificación.

Planificación del proyecto

Es el proceso que determina la dirección hacia adonde ir y los requisitos necesarios para poner en práctica el proyecto.

Diseño de un Proyecto de Intervención social: siguiendo a (Raya Díez)³¹⁴ abordando lo que ha sido expuesto por Ander Egg, para planificar un proyecto técnico, en el Área que convenga, respondemos a las siguientes preguntas:

- ¿QUÉ HACER?: Propuesta.
- ¿PARA QUÉ? : Planteamiento del contexto y del problema.
- ¿A QUIÉNES?: Personas implicadas como destinatarios.
- ¿CON QUIÉNES?: personas implicadas como responsables.

314 RAYA DÍEZ, Esther. *Herramientas para el diseño de Proyectos Sociales*. Material didáctico. Trabajo Social, nº 1. Universidad de la Rioja. Publicaciones. 2011. pp. 37-90.

- ¿DÓNDE? : Lugares y espacios en donde se realizan las actividades.
- ¿CUÁNDO? : Cuadro temporal en el que se realizará.
- ¿CUÁNTO? : Etapas previstas y cantidad de actividades específicas a llevar a cabo.
- ¿CÓMO? : Técnicas a usar.
- ¿CON QUÉ? : Medios e instrumentos con los que contamos.
- EVALUACIÓN: Monitoreo - Evaluación Parcial - Evaluación Final.

Objetivos generales y específicos

En cada proyecto, se enuncian las metas a alcanzar, de modo claro, y preciso. Se aconseja abordar uno o dos objetivos generales, para no sobredimensionar el proyecto de intervención en una proporción inalcanzable o de dudoso alcance. Lo mismo se sugiere para los objetivos específicos, pero con excepciones claramente matizadas.

Los objetivos de un proyecto son los logros que queremos alcanzar con la ejecución de una acción planificada.

Los objetivos surgen del diagnóstico de las necesidades realizado en el análisis de la realidad.

Los objetivos en un proyecto constituyen el punto central de referencia, son los que conforman su naturaleza y le dan coherencia al plan de acción. Por ello, es muy importante que los objetivos sean:

- CLAROS: Formulados en un lenguaje comprensible y preciso, fáciles de identificar.
- FACTIBLES: Posibles de alcanzar con los recursos disponibles, con la metodología adoptada y dentro de los plazos previstos.
- PERTINENTES: Tienen una relación lógica con el tipo de problema que se pretende solucionar.

Los objetivos generales

Son los propósitos o metas que conforman el marco de referencia del proyecto. Por su formulación pueden admitir varias interpretaciones y no hacen referencia a conductas concretas.

Como ejemplo podemos indicar que para formular objetivos generales se suelen utilizar verbos del estilo de: conocer, comprender, analizar, evaluar, etc., es evidente que estos verbos admiten varias interpretaciones y no son directamente observables.

Los objetivos específicos: son especificaciones más concretas y pormenorizadas de los objetivos generales. Identifican de forma más clara y precisa lo que se pretende alcanzar con el proyecto.

Estos objetivos restringen el significado de los generales. Sólo admiten una interpretación, facilitan la mejor estructuración del proyecto social y pueden desglosarse para su análisis.

Para formular objetivos específicos es necesario utilizar verbos de acción, tales como: diseñar, enumerar, resolver, clasificar, calcular, comprobar, repetir, ordenar, diferenciar, juzgar críticamente, comparar, decidir, etc.

Decir finalmente, que es conveniente que todo el equipo que va a llevar a cabo el proyecto participe en la elaboración del mismo, se debata y se llegue a un consenso, comprometiéndose todos los miembros a asumirlo.

Método

El método hace referencia al camino que se va a recorrer para alcanzar un fin propuesto (los objetivos).

Metodología

Proporciona las herramientas y las técnicas mediante las cuales intentaremos transformar la realidad con el fin de mejorarla. La metodología constituye el eje central de un proyecto. Es conveniente evaluarla en función de los objetivos y de los beneficiarios del proyecto.

Para el proceso metodológico³¹⁵ es conveniente tener en cuenta:

- Las actividades a desarrollar en el proyecto. Se especifican las acciones a realizar así como la planificación de actividades variadas para alcanzar los objetivos del proyecto.
- Especificar las técnicas e instrumentos que se van a usar para la obtención posterior de los datos. Para ello es necesario saber previamente qué datos necesitamos y qué herramientas vamos a utilizar para obtener los datos (observación simple, participante, sistemática; encuestas, entrevistas, cuestionarios, escalas de observación, etc.).
- Definir el grupo con el que vamos a trabajar. Es decir, a qué personas se dirige el proyecto y qué características tienen. Conviene elaborar una descripción de la población objeto de estudio (edad, sexo, formación, clase social, etc.).

315 BESSE, Juan. *El diseño de la investigación como signifiante: exploraciones sobre el sentido*. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales, Nº 148, Universidad de Barcelona, 1999.

- Identificar la muestra con la que se va a realizar el proyecto. Normalmente no podemos trabajar con toda la población por lo que nos vemos obligados a seleccionar a un grupo de sujetos que reúnan determinadas condiciones.

A estos sujetos extraídos de la población con los que se llevará a cabo el proyecto le llamamos en lenguaje técnico, muestra.

Lo importante de la muestra es su validez, lo que no depende de su tamaño o amplitud, sino de su representatividad, esto es, que represente a la población que se desea estudiar ó que sea la población a la que haya que atender. Refleje fielmente los rasgos y características que aparecen en el grupo, en la población, en la proporción lo más aproximada posible.

Esto se consigue con el muestreo. En nuestro caso, la población de menores en justicia juvenil, que ejecuta medidas en medio abierto-convivencia en grupo educativo, es la muestra.

El tamaño de la muestra hace referencia a la generalización de los resultados.

En nuestro caso la muestra, viene determinada por la entidad pública.

Recolección de datos

Se debe reflexionar sobre los datos que interesan para asegurar que el proyecto responda a las necesidades detectadas. Especifica en forma clara cuándo y cómo se va a llevar a cabo la recolección de datos (etapa, momento, etc.).

Análisis de datos

Obtenidos los datos, se instrumentan modos y técnicas de análisis, comprobaciones prácticas (operacionalización).

Etapas (lo temporal)

Corresponden a las diversas acciones desde el inicio del proyecto hasta el final del mismo. Tiene como finalidad establecer las etapas del proyecto e indicar en qué fechas, han de llevarse a cabo las actividades.

La etapas se encadenan en secuencias sucesivas y coordinadas que se articulan entre si. Se determina la duración de cada etapa se define la secuencia de las mismas en el proyecto.

Recursos

Para realizar un proyecto es necesario contar con unos recursos que posibiliten que el proyecto se lleve a cabo. Los recursos a prever son

los humanos (con quién hacer), materiales y financieros (con qué hacer).

Recursos humanos

Identificar a las personas que participarán para llevar a cabo el proyecto y cada una de sus actividades. Definir y distribuir las distintas funciones y tareas. Identificar las distintas actividades y las personas responsables de su realización, así como la capacitación de las personas, la experiencia y el tiempo que podrán dedicar al proyecto.

Recursos materiales

Se debe hacer una enumeración lo más detallada posible de los recursos materiales que deberán ser utilizados en las tareas del proyecto. Por ello, hay que tener presente:

Las instalaciones necesarias.

Material fungible, de índole diversa, que es necesario para diseñar las actividades.

Instrumentos, materiales, herramientas, etc.

Material audiovisual, de transporte, deportivo, cultural, etc.

Recursos financieros

Tener previsto los gastos de desarrollo. Elaborar un presupuesto realista que cubra los gastos materiales, de reuniones, de transporte, de locales, de equipos, de sueldos, etc.

La financiación permite enunciar cómo serán previstos los gastos y qué institución, organización, o actividad/es va/n a financiar el proyecto.

Facilitadores - Obstaculizadores

Instancias que ayudan a la gestión o la obstaculizan. Fortalezas y debilidades del emprendimiento.

Impacto estimado

Proyectar un resultado estimado, apoyándolo en los indicadores iniciales y en el resultado de las conclusiones, surgidas del procesamiento de datos obtenidos (entrevistas, encuestas, observaciones, etc.) y el marco de teoría (aportados en la fundamentación).

Bibliografía. (Utilizada y que debe ser referida en este apartado)

III.- PROPUESTA TIPO SOBRE, ESTRUCTURA Y DISEÑO DE UN PROYECTO EDUCATIVO Y SOCIAL DE CALIDAD, PARA LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES EN UN CENTRO DE MEDIO ABIERTO (CMA).

1.- CONSTARÁ DE LOS SIGUIENTES APARTADOS³¹⁶.

A) MARCO JURÍDICO DE REFERENCIA.

La normativa vigente en España referida a Justicia Juvenil la integra principalmente la LORPM, que cuenta para su desarrollo con un Reglamento aprobado por Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio.

Dado que las competencias de ejecución de las medidas judiciales para menores, las tienen las Comunidades Autónomas, éstas desarrollan también funciones normativas en el ámbito de la creación, organización y gestión de los recursos precisos para llevarlas a cabo.

El modelo creado por dicha ley es el llamado judicial o de responsabilidad, y los principios generales que la rigen los podríamos resumir en los siguientes:

- El superior interés del menor sobre cualquier otro.
- El respeto al libre desarrollo de la personalidad del menor.
- La información de los derechos que les corresponden en cada momento y la asistencia necesaria para poder ejercerlos.
- La aplicación de programas educativos que fomenten el sentido de la responsabilidad y el respeto por los derechos y libertades.
- La adecuación de las actuaciones a la edad, la personalidad y las circunstancias personales y sociales de los menores.
- La prioridad de las actuaciones en el propio entorno familiar y social, siempre que no sea perjudicial para el interés del menor.
- El fomento de la colaboración de los padres, tutores o representantes legales durante la ejecución de las medidas.
- El carácter preferentemente interdisciplinario en la toma de decisiones que afecten o puedan afectar a la persona.
- La confidencialidad en la vida privada de los menores y en la de sus familias, en las actuaciones que se realicen.
- La coordinación de actuaciones y la colaboración entre los distintos organismos que intervengan con menores.

³¹⁶ NOTA: Podrá constar de los siguientes apartados, expresados en un índice, que deberá estar debidamente paginado.

Además de los preceptos establecidos por la LORPM y su Reglamento de desarrollo, el presente proyecto se sustenta en los siguientes principios y normas:

NORMATIVA INTERNACIONAL:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada y proclamada el 10 de diciembre de 1948 por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Declaración de los Derechos del Niño, aprobada y proclamada el 20 de noviembre de 1959 por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada mediante resolución 44/25, de 20 de noviembre de 1989 por la Asamblea General de Naciones Unidas.
- Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil (Directrices de Riad), adoptadas por la Asamblea General en su resolución 45/112 del 14 de diciembre de 1990.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de Menores (Reglas de Beijing), adoptadas por la Asamblea General en su resolución 40/33, de 28 de noviembre de 1985.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre Medidas no Privativas de Libertad (Reglas de Tokio), adoptadas por la Asamblea General en su resolución 45/110, de 14 de diciembre de 1990.
- Observación General N° 10 (2007). Los Derechos del niño en la Justicia de Menores.
- Recomendación (2008)11 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre Reglas Europeas para infractores juveniles sometidos a sanciones o medidas, adoptada en fecha 5 de noviembre de 2008.
- Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa N° R (87) 20, de fecha 25 de marzo de 2011.
- Dictamen del Comité Económico y Social Europeo, sobre “Espacios urbanos y violencia juvenil”, de fecha 30 de agosto de 2010.

NORMATIVA NACIONAL:

- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, modificada por:
- Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

NORMATIVAS AUTONÓMICAS:

En el caso de la Comunidad Autónoma de Canarias,

- Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a Menores.
- Ley 7/2007, de 13 de abril, Canaria de Juventud.

DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

Un Servicio público para la Ejecución de Medidas Judiciales en Medio Abierto, debe ser visto como complemento de un Centro-Grupo de Convivencia Educativo, y se debe definir como un Programa Específico para la ejecución de las diferentes medidas judiciales impuestas por los Juzgados de Menores que no impliquen el internamiento de éstos³¹⁷ en un Centro de Reeducción.

Desde ese servicio público, se desarrollarán todas las actuaciones inherentes a la ejecución de las siguientes medidas judiciales previstas en el artículo 7 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores³¹⁸:

MEDIDAS JUDICIALES A EJECUTAR.

Un Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto debe constituirse en un servicio para la ejecución de las medidas contempladas en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, tanto en materia de acuerdos de reparaciones extrajudiciales, derivadas por los Fiscales de Menores, como de las medidas en medio abierto, dictadas por

³¹⁷ A lo largo del presente documento se utiliza una perspectiva de género neutra por razones de economía lingüística y como forma de generalización.

³¹⁸ En adelante LORPM.

Jueces de menores. Así, atendiendo a lo previsto en la LORPM, se ejecutarán las siguientes medidas:

A. ASISTENCIA A CENTRO DE DÍA: los menores sometidos esta medida *“permanecerán en su domicilio habitual y acudirán a un centro, plenamente integrado en la comunidad, a realizar actividades de apoyo, educativas, formativas, laborales y de ocio”*.

B. REALIZACIÓN DE TAREAS SOCIOEDUCATIVAS: consiste en la realización *“de actividades específicas de contenido educativo encaminadas a facilitarle el desarrollo de su competencia social”*. Esta medida puede ser de carácter autónomo o formar parte de otra medida más compleja.

C. TRATAMIENTO AMBULATORIO: *“Las personas sometidas a esta medida habrán de asistir al centro designado con la periodicidad requerida por los facultativos que las atiendan y seguir las pautas fijadas para el adecuado tratamiento de la anomalía o alteración psíquica, adicción al consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que padezcan. Esta medida podrá aplicarse sola o como complemento de otra medida prevista en este artículo. Cuando el interesado rechace un tratamiento de deshabituación, el Juez habrá de aplicarle otra medida adecuada a sus circunstancias.”*

D. PRESTACIONES EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD: *“La persona sometida a esta medida, que no podrá imponerse sin su consentimiento, ha de realizar las actividades no retribuidas que se le indiquen, de interés social o en beneficio de personas en situación de precariedad. Se buscará relacionar la naturaleza de dichas actividades con la naturaleza del bien jurídico lesionado por los hechos cometidos por el menor.”*

E. LIBERTAD VIGILADA: *“En esta medida se ha de hacer un seguimiento de la actividad de la persona sometida a la misma y de su asistencia a la escuela, al centro de formación profesional o al lugar de trabajo, según los casos, procurando ayudar a aquella a superar los factores que determinaron la infracción cometida. Asimismo, esta medida obliga, en su caso, a seguir las pautas socio-educativas que señale la entidad pública o el profesional encargado de su seguimiento, de acuerdo con el programa de intervención elaborado al efecto y aprobado por el Juez de menores.”*

F. PERMANENCIA DE FIN DE SEMANA: *“Los menores sometidos a esta medida permanecerán en su domicilio hasta un máximo de treinta y seis horas entre la tarde o noche del viernes y la noche del domingo”*. *“Una vez recibido el testimonio de la resolución firme con el número de fines de semana impuestos y las horas de permanencia de cada fin de semana, el profesional designado se entrevistará con el menor al efecto de elaborar el Programa Individualizado de Ejecución de la Medida, en el que deberán constar las fechas establecidas para el cumplimiento de las permanencias, los días concretos de cada fin de semana en los que se ejecutará la medida y la distribución de las horas entre los días de permanencia”*.

B) MARCO REFERENCIAL DEL SERVICIO.

En los párrafos siguientes, se expondrá, el marco de referencia específico para establecer un modelo de servicio para la Ejecución de Medidas Judiciales en Medio Abierto, realizando un breve análisis estadístico³¹⁹ de las medidas judiciales impuestas a los menores infractores en el ámbito de cualquier comunidad autónoma y en un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones (tanto jurídicos como teóricos) que faciliten y guíen la intervención en medidas judiciales en medio abierto, previniendo errores y potenciando la consecución de resultados positivos, de calidad.

Acorde a las indicaciones y recomendaciones de la Convención de Derechos del Niño de las Naciones Unidas, las Reglas de Beijing o del Comité de Ministros del Consejo de Europa.

En las mismas es donde se prioriza la intervención en el propio entorno sociofamiliar de los menores infractores dejando las medidas de internamiento como último recurso, en los últimos años en el Sistema de Justicia Juvenil ha ido cobrando especial importancia las medidas a ejecutar en lo que se ha venido en denominar, medio abierto.

Los últimos datos cuantitativos referidos a menores infractores en Canarias (Informe 2009: Observatorio de la Infancia – Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad e Instituto Nacional de Estadística) indican que en el año 2009 se ejecutaron un total de 2.249 medidas judiciales, correspondiendo un 84% de dichas medidas a hombres y

³¹⁹ ANÁLISIS ESTADÍSTICO que debe contener cualquier propuesta de colaboración tipo de Proyecto. Aquí, por ejemplo, expongo datos estadísticos, referidos a 2009, en la Comunidad Autónoma de Canarias.

un 16% a mujeres. Atendiendo a los datos proporcionados por la citada memoria, la gran mayoría de las medidas ejecutadas fueron medidas no privativas de libertad, las cuales supusieron alrededor del 81,7% del total de las medidas judiciales.

Teniendo en cuenta los datos anteriores, se observa que la mayoría de las medidas que adoptan los Jueces de Menores no requiere el ingreso en un Centro de Internamiento. Este tipo de medidas, que se ha dado en llamar *de Medio Abierto*, permite llevar a cabo todas las actuaciones previstas en su Programa Individualizado de Ejecución de Medida³²⁰ sin separar a los menores de su entorno sociofamiliar, utilizando los recursos normalizados.

Todas las medidas judiciales de medio abierto, así como otras actuaciones mediadoras socioeducativas, tienen en el Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto (CMA³²¹) el espacio natural para su desarrollo. Sea en el propio CMA como cuando se trata de llevar a cabo una tarea comunitaria determinada, en algunos de los recursos externos que se propiciará que colaboren con dicho Centro de Medio Abierto.

En este sentido el CMA, que describo en las siguientes líneas se erige en un centro especializado, de atención a menores en conflicto social sujetos a medidas judiciales, no privativas de libertad y/o a reparaciones extrajudiciales.

El CMA pretenderá constituirse como un espacio de referencia para los menores hacia los que va dirigido, proporcionándoles un ambiente estructurado durante buena parte del día donde participarán en una amplia oferta de actividades socioeducativas.

Mediante la participación del menor en las actuaciones a desarrollar en el CMA, se pretenderá tanto la consecución de las medidas indicadas en las resoluciones judiciales y/o las reparaciones extrajudiciales que les afecten, como, y de manera fuertemente interrelacionada con lo anterior, compensar las carencias que se detecten en los diferentes ámbitos del funcionamiento personal de los menores.

320 En adelante PIEM.

321 En adelante CMA.

Atendiendo a los datos anteriores, muy en consonancia con los datos arrojados por el resto del estado español³²², observamos que la mayoría de las medidas que adoptan los Jueces de Menores no requiere el ingreso en un Centro de Reeducción. Si bien, la edad determina la medida impuesta por los Jueces, ya que según aumenta la edad del menor los jueces dictan con mayor frecuencia la medida de realización de tareas socio-educativas (10,8% del total a los 14 años y 13,7% a los 17 años) y con menor asiduidad la libertad vigilada (37,7% a los 14 años y 31,1% a los 17 años).

1.- MARCO TEÓRICO DE INTERVENCIÓN³²³.

En el presente apartado llevaré a cabo una breve descripción de las teorías criminológicas y sociológicas que por su trascendencia y validez, orientan metodológicamente mi investigación y propuestas; y una reseña acerca de las teorías psicológicas y pedagógicas más relevantes, que propongo deben sustentar la metodología de trabajo de los profesionales responsables de la ejecución de las medidas judiciales, referidos a la aplicación de la LORPM.

Pero para sustentar la metodología de trabajo de los profesionales, reseñaré desde la investigación realizada, lo relativo al personal de los centros y el personal de seguridad y vigilancia, las siguientes observaciones que muestran algunos problemas que de no contemplarse en la metodología de trabajo, conllevan el riesgo de que el personal no adopte el papel que le corresponde (educativo y seguridad) y que se limite a actuar de “cuidadores y guardianes”, solamente.

El personal³²⁴, desempeña un papel muy importante en la realización y consecución de los objetivos que se plantean. Si por falta de formación, medios o voluntad, este personal no se encuentra capacitado para contribuir de forma constructiva a su trabajo, será muy difícil que el proceso de rehabilitación del menor tenga buen resultado. Las dificultades que desde la experiencia y control de este doctorando, se han manifestado “valedoras” para un inapropiado proceso rehabilitador, son:

322 El 77,8% de las medidas adoptadas por los juzgados de menores en España fueron no privativas de libertad (INE, 2010).

323 Estas teorías, también están reseñadas en el Capítulo 1 de esta Tesis, y deben aparecer cuando se haga un diseño de Proyecto social, de las características que aquí se plantea, como propuesta de colaboración tipo.

324 Me refiero al personal educativo y técnico de los centros de convivencia y al personal de seguridad y vigilancia.

- Por falta de formación del personal. El Comité de los derechos del Niño, recomienda a los Estados Partes, sobre la puesta en funcionamiento de la Convención, que hay que organizar programas de forma sistemática y periódica para el personal, en temas tales como: El marco normativo autonómico, nacional e internacional. El respeto de los derechos fundamentales del ciudadano y del menor en concreto. Nociones de psicología y pedagogía. Prevención y protección de menores. Rehabilitación del menor. Cómo solucionar conflictos sin tener que recurrir a la fuerza física. Violencia, drogas...
- Cuando la elección del personal no es cuidadosa. No se hace siempre pensando en los intereses del menor.
- Cuando el personal, es insuficiente y poco diversificado. Solo se ocupan de cumplir las ratios y los perfiles. Se ajustan a la financiación.
- Cuando el personal no tiene un empleo fijo, ni suficientemente remunerado.
- Cuando el personal adopta una actitud irrespetuosa, incluso con los menores. Deben existir códigos de conducta para el personal y sus responsabilidades profesionales.

1.1 TEORÍAS CRIMINOLÓGICAS³²⁵ SOBRE DELINCUENCIA JUVENIL.

Ahondar sobre las posibles causas de la delincuencia juvenil en función de distintos enfoques supondrá una herramienta importante.

Importante para implantar, desarrollar e innovar sobre la intervención con menores infractores. Para ello, tomo como referencia las aportaciones de (Vázquez)³²⁶, quien, realiza un recorrido de las distintas teorías criminológicas dirigidas a explicar el origen y las causas de la conducta delictiva.

El concepto de delincuencia en general, con aportaciones específicas sobre la delincuencia juvenil, ha sido estudiado desde distintas perspectivas y teorías científicas, llegando a establecerse tres grandes modelos explicativos: *Criminología Clásica*, la *Criminología Crítica* y las *Teorías Integradoras* de desarrollo más reciente.

³²⁵ VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Delincuencia Juvenil. Consideraciones penales y criminológicas*. Capítulo 4. Colex. Madrid, 2003, pp. 63-119.

³²⁶ VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social*. En Revista de Derecho, Madrid, España, Vol. XIV, julio 2003, pp. 135-158.

Algunas de las aportaciones de la Criminología Clásica, y especialmente aquellas que centran los aspectos psicobiológicos como factores que predisponen a la conducta delictiva, quedan obsoletas, por la relación causal y directa entre la predisposición a la delincuencia y la tendencia a la criminalidad desde una perspectiva hereditaria.

No obstante, autores como (Raffaele Garofalo o Enrico Ferri)³²⁷, comenzaron a introducir la relación entre la inclinación biológica al delito y los factores exógenos, como variables que predisponen a la delincuencia. Para Garofalo los criminales poseen una anomalía moral y psíquica, una especie de «lesión ética» (también referida por Ferri) que sería responsable de la práctica de actos delictivos. Se propone fijar el concepto de "delito natural": buscar un "orden de valores dados naturalmente" mediante el "análisis de los sentimientos", no de los actos. Para Ferri, "Necesidad de encontrar leyes generales sobre la criminalidad": una forma científica para distinguir un comportamiento penal del que no lo es. Por otro lado, (Kretschmer, Sheldon o Eysenck)³²⁸ se centraron en desarrollar tipologías de la personalidad criminal. Aun así, hasta la fecha, la ciencia todavía no ha sido capaz de determinar con validez y fiabilidad la influencia de los factores biológicos en la predisposición al delito.

Desde la postura sociológica, existen diferentes aportaciones enmarcadas en la perspectiva criminológica clásica que se centran, bien en explicar la delincuencia a través de procesos deficientes de socialización, o bien a través de teorías centradas en la estructura social defectuosa. Entre todas ellas, cabría reseñar las siguientes:

1.2 TEORÍAS DEL APRENDIZAJE SOCIAL.

(Albert Bandura)³²⁹ entiende la conducta humana como "*una interacción recíproca y continua entre los determinantes cognoscitivos, comportamentales y ambientales*", poniendo el acento en el proceso de socialización como un proceso trascendente para la niñez y la adolescencia, en tanto que provoca, moldea y mantiene la futura personalidad adulta.

327 GAROFALO, Raffaele. *Polémica en defensa de la Escuela Criminal Positiva*. Bolonia, 1886.

328 MARTÍNEZ-ABASCAL, María Ángeles. *Tipologías como antecedentes de la Teoría de la Personalidad de H.J. Eysenck*. En *Revista de Historia de la Psicología*; Vol. 22, Nº 3-4. 2001, pp. 407-413. Consultar en: <http://www.monografias.com/trabajos16/tipologia-personalidad/tipologia-personalidad.shtml>

329 Consultar en: <http://www.geocities.com/psicoresumenes/>

Por otro lado, (Vázquez González)³³⁰ menciona a Albert Cohen y al desarrollo de su Teoría de las Subculturas, que aborda el problema de la criminalidad juvenil desde la perspectiva de que “*toda acción es el resultado de continuados esfuerzos por solucionar problemas de adaptación*”; la subcultura está compuesta por aquellos miembros con problemas de adaptación que no cuentan con soluciones para sus problemas y que por ello optan por formar parte de un grupo en la que encuentran los valores y el status necesario para facilitar su convivencia. La sociología criminal funcionalista acuña el concepto de “subculturas criminales³³¹” para intentar explicar la conducta de jóvenes infractores de clase bajas, que adquirirían durante la primera mitad del siglo XX niveles de organizaciones preocupantes en la sociedad norteamericana.

También (Vázquez González)³³² menciona a Matza y Sykes, en cuanto a la Teoría de las Técnicas de Neutralización que proponen que la mayoría de la delincuencia es trivial, y ocurre en el período de la transición de la infancia a la etapa adulta, cuando el grupo y la aceptación de los iguales es un objetivo importante. Para estos autores mencionados, los delincuentes juveniles están en parte comprometidos con el orden social dominante, sin embargo y de la misma manera de forma subterránea existen otra serie de valores (hedonismo a corto plazo, espontaneidad, expresividad personal, etc.) que condicionan su comportamiento delictivo, y que pueden llegar a neutralizar la gravedad de sus actos a través de técnicas como la negación de la responsabilidad, apelar a grandes lealtades, etc.

Desde una perspectiva actualizada cabría destacar las aportaciones de (Akers y Sellers)³³³, que indican que el comportamiento delictivo es resultado del aprendizaje en interacción con cuatro tipos de mecanismos: *la asociación diferencial* entre personas con hábitos y actitudes delictivas, la adquisición de *definiciones* favorables al delito,

330 VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Teorías criminológicas sobre delincuencia juvenil*. En Módulo II del Curso de experto universitario en Delincuencia Juvenil y Derecho Penal de Menores (se corresponde con el Capítulo 4). UNED (Facultad de Derecho). Colex. Madrid. 2003, pp. 63-119

331 Extraído de: <http://derecho-a-replica.blogspot.com.es/2011/06/la-teoria-de-las-subculturas-delictivas.html>.

332 VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Teorías criminológicas sobre delincuencia juvenil*. En Módulo II del Curso de experto universitario en Delincuencia Juvenil y Derecho Penal de Menores (se corresponde con el Capítulo 4). UNED (Facultad de Derecho). Colex. Madrid. 2003. Cit., pp. 63-119

333 Extraído de la Revista Señales. Publicación semestral especializada en infancia y adolescencia del Servicio Nacional de Menores. Nº 5, 2009, p.9.

el *reforzamiento diferencial* de los comportamientos delictivos y la *imitación* de modelos prodelictivos. Este es el modelo dominante en la explicación de la delincuencia pues es una versión del aprendizaje social.

1.3 TEORÍA DE LA ANOMIA (DURKHEIM Y MERTON).

Se refieren al delito como un fenómeno normal provocado por la anomia, entendida ésta como un fenómeno social que debido a la falta de normas, empuja a los individuos a la desintegración, al no conformismo, y en último término al delito³³⁴ Concreta, (Lamnek)³³⁵ que por ejemplo para Durkheim y Merton, la anomia es la quiebra de la estructura cultural, de los valores normativos que gobiernan la conducta del grupo, una quiebra que se produce cuando existe una disyunción relevante entre las normas y objetivos culturales, y las capacidades para obrar de acuerdo con ellos.

1.4 TEORÍA DE LA DESIGUALDAD DE OPORTUNIDADES (CLOWARD R. Y OHLIN, L.)³³⁶

“Estos autores escriben en 1960, “Delinquency and Opportuninity: A Theory of delinquent Gangs” (Delincuencia y Oportunidad: Una Teoría de las bandas). Para ellos en toda sociedad coexisten subculturas independientes, entre las cuales está la subcultura criminal, que definen como aquella en la cual resultan indispensables para el desempeño de sus roles dominantes (status maestro) ciertas formas de actividad delictiva”. Esta teoría se centra en discriminar aquellos aspectos que hacen que las personas no respondan con comportamientos delictivos ante la frustración, algo que los autores definen como el “*acceso a las oportunidades ilegítimas*”, y que se refieren a la posición económica, la edad, el sexo, la raza o las características psicológicas de las personas.

1.5 TEORÍA DE LA TENSIÓN O FRUSTRACIÓN³³⁷.

Este autor entiende el comportamiento delincuente como una solución a la frustración experimentada en torno a las aspiraciones y logros, en tanto que los menores no disponen de alternativas diferentes para afrontar su frustración. Esta tensión puede ser fruto de un fallo en el logro de metas muy preciadas, del rechazo de los logros

334 LAMNEK, Siegfried. *Teorías de la Criminalidad*. Siglo XXI editores, Quinta Edición, México, 2002, pp. 37-46.

335 *Ibidem*, 34, 37, 40, 45.

336 CLOWARD, Richard y OHLIN, Lloyd. *Delinquency and Opportuninity: A Theory of delinquent Gangs*. (Delincuencia y Oportunidad: Una Teoría de las bandas). 1960.

337 CAYETANO RODRIGUEZ, Moisés. *Breve introducción a las teorías criminológicas*. Librería la Jurídica. 1ª edición. Capítulo 8. Barcelona, 2009.

positivos alcanzados previamente, o de la exposición a estímulos negativos o nocivos.

El bloqueo del comportamiento dirigido a la evitación de un dolor o situación no deseada puede conducir al delito de diversas maneras:

Como medio de evitar el ambiente no deseado en que uno está, por ejemplo huyendo de casa o haciendo novillos. Cuando uno no puede escapar de dicho ambiente o eliminar la fuente de la incomodidad, puede responder con el delito en respuesta a una situación de ira o rabia.

Se puede reducir el nivel de control social informal al que está expuesto el chico o la chica, por ejemplo porque a causa de la frustración disminuye el grado de apego a los padres o a la escuela.

1.6 TEORÍA DEL CONTROL O ARRAIGO SOCIAL DE HIRSCHI (BLANCO BLANCO y GÓMEZ NADAL)³³⁸.

Exponen que el arraigo social de los menores (apego a los padres, compromiso con los valores prosociales, participación en las actividades comunitarias y fortalecimiento de las creencias morales), y su relación con dos de los sistemas de socialización más importantes en los primeros años de vida, familia y escuela, son factores protectores que previenen el comportamiento delictivo,

Así, la vinculación social a través del afecto, el compromiso, la participación, y la creencia, son las variables más representativas del control social a las que atender, como herramientas fundamentales para intervenir sobre el fenómeno delictivo.

1.7 TEORÍA DEL SELF-CONTROL (GOTTFREDSON Y HIRSCHI)³³⁹.

En la Teoría del Self-control se hace referencia a la importancia de desarrollar en los menores, a edades tempranas, mecanismos de autocontrol que les ayuden a resistirse a la delincuencia, y en general a aquellas conductas que ofrecen gratificaciones inmediatas. Para estos autores las conductas desviadas son fruto de la tendencia natural de las personas a usar medios eficientes para perseguir sus propios intereses, por lo que la interiorización del autocontrol supone un importante factor protector para la delincuencia y, a su vez, este autocontrol depende en gran medida de cómo ha sido inculcado por sus padres o referentes educativos en el período de la niñez.

338 BLANCO BLANCO, Miguel Ángel y GÓMEZ NADAL, Baltasar. *Una nueva ciudadanía, enclave de una buena convivencia: inmigración e interculturalidad*. En Revista: Dialnet: Educación y futuro. Nº 15 (ejemplar dedicado a la acción tutorial). pp. 71-90.

339 Extraído de: <http://clubensayos.com/Temas-Variados/>

En cuanto a las Teorías de la Criminalización³⁴⁰, reseñar brevemente las aportaciones de Labeling, Taylor, Walton y Young, quienes se posicionan como nueva corriente en la mitad del siglo XX; y cuyo objeto de interés es comprender los mecanismos a través de los cuales las instituciones encargadas del control social definen y sancionan la delincuencia.

Para las teorías de la criminalización, los problemas de la sociedad son los precursores de la delincuencia, por lo que para solucionar este fenómeno es necesario atender a cuestiones como el empobrecimiento de la población, la inseguridad y el riesgo, el alcohol y las drogas, o el desempleo juvenil.

Finalmente, y poniendo el acento en una visión global de la delincuencia, destacar las aportaciones de las Teorías Integradoras³⁴¹, cuyo interés es componer y relacionar los factores individuales o personales con los factores sociales y estructurales que pueden influir en el delito.

Según (Vázquez González)³⁴², se comprueba la combinación de las teorías de la tensión o frustración, las del control y las del aprendizaje social, como explicativas de la delincuencia y el uso de las drogas. Así describe, en consonancia con otros autores, una línea causal por la que los sentimientos de frustración por las tensiones ocasionadas al no cumplir expectativas, unido a los procesos de socialización inadecuados y la propia desorganización social, producen un débil vínculo con las normas convencionales, y por tanto un fuerte vínculo con las normas delictivas, que derivan así en un comportamiento delincente.

Por otro lado, y desde el modelo de (Loeber, Farrington y Redondo)³⁴³, la explicación de la delincuencia viene dada por la integración de cinco grandes teorías (la de las subculturas, la de la

340 ROMERO BARRANQUERO, Gladys. *Teorías de la criminalización, derecho penal y política criminal*. En Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales. Dialnet, Tomo 40, 1987, pp. 135-152.

341 Extraído de: http://www.academia.edu/9942488/TEORIAS_INTEGRADORAS_DELINCUENCIA_JUVENIL.

342 VAZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Teorías criminológicas sobre delincuencia juvenil*. En Módulo II del Curso de experto universitario en Delincuencia Juvenil y Derecho Penal de Menores (se corresponde con el Capítulo 4). UNED (Facultad de Derecho). Colex. Madrid. 2003, cit., pp. 63-119.

343 LOEBER, Rolf, FARRINGTON, David, y REDONDO, Santiago. *La transición desde la delincuencia juvenil a la delincuencia adulta*. En Revista Española de Investigación Criminológica (REIC). Monografía 1, Número 9, 2011. Consultar en www.criminología.net

desigualdad de oportunidades, la del aprendizaje social, la del Control y la de la Asociación Diferencial).

Para este autor, la interacción entre individuo y ambiente a través de un proceso de cinco etapas deriva en comportamientos delictivos. La primera etapa se refiere a la manifestación de deseos en torno a bienes materiales, búsqueda de sensaciones o prestigio social que motivan la posible inclusión en actos delictivos. En una segunda etapa, los menores se inician en la búsqueda de alternativas para lograr, de manera legal o ilegal, satisfacer sus necesidades a corto o medio plazo.

En la tercera etapa, los mecanismos que predisponen o no cometer actos delictivos, van a estar mediatizados por las creencias y actitudes interiorizadas sobre el significado de infringir la ley, creencias condicionadas a su vez por los procesos de aprendizaje. En cuarto lugar, Farrington alude a la toma de decisión, la cual se ve condicionada por los factores situacionales inmediatos, dependiendo a su vez de costes, beneficios y probabilidades del posible resultado; variables que en una quinta etapa se convierten en factores que predisponen a la conducta delictiva.

De este modo, y siguiendo las conclusiones de (Vázquez)³⁴⁴, realizar una aproximación a las distintas teorías explicativas de la delincuencia juvenil facilita enmarcar el contexto de intervención, conscientes de que ninguna de ellas explican por sí mismas el origen y las causas del fenómeno. Un contexto de intervención establecido desde una perspectiva multidisciplinar, en tanto que la delincuencia juvenil se origina a través de la confluencia de diferentes factores (personales, sociales y económicos), sin que se puedan abordar individualmente o de forma aislada.

1.8 TEORÍAS PSICOLÓGICAS Y PEDAGÓGICAS MÁS RELEVANTES.

1.8.1 Aportaciones desde la Psicología.

A) Enfoque Cognitivo-Conductual.

³⁴⁴ VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social (social development theories)*. En Revista de Derecho, Vol. XIV, 2003, pp. 135-158.

(Graña, Garrido y González)³⁴⁵ destacan el modelo de Andrews y Bonta, como modelo integrador que parte de una perspectiva de reforzamiento personal, interpersonal y comunitario en la génesis del delito. Sostienen que existen factores dinámicos que tienen que ver o están asociadas con un estilo de vida antisocial: actitudes y valores antisociales, falta de cualificación laboral y escolar, grupo de amigos conflictivo, el abuso del alcohol o las drogas, etc. Tales aspectos contribuyen a señalar el camino que va a tomar el menor.

Muchos de los predictores más sólidos son variables que pueden modificarse si se establecen como objetivos específicos de intervención, de manera que si resultan afectados en un sentido positivo promueven la competencia social del sujeto y la modificación de estilos de vida antisociales.

En definitiva, (Andrews y Bonta)³⁴⁶ intentan explicar el delito teniendo en cuenta las diferencias individuales, las influencias culturales y sociales, las influencias familiares y del grupo de pares, las relaciones interpersonales y los elementos emocionales y de control inherentes al sujeto.

“Así pues, parece que es algo necesario disponer de herramientas con las que poder evaluar cuáles son los factores de riesgo específicos del joven, qué necesidades personales y de su ambiente pueden ser atendidas durante el cumplimiento de la medida con objeto de acortar lo más posible su carrera delictiva. Uno de los instrumentos ampliamente utilizado con delincuentes adultos es el Inventario de Nivel de Servicio Revisado (Level of Service Inventory Revised) de Andrews y Bonta del que se ha desarrollado una versión para jóvenes delincuentes, el Inventario de Gestión e Intervención para Jóvenes - IGI-J³⁴⁷— (Youth Level of Service/Case Management Inventory) de Hoge y Andrews. El marco teórico en el que se sustenta el IGI-J es el modelo integrado de la conducta delictiva de Andrews y Bonta.”

345 GRAÑA, José Luis, GARRIDO, Vicente. y GONZÁLEZ, Luis. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*. Vol. 7, 2007, pp.7-18. Y en Evaluación de las características delictivas de menores infractores de la comunidad de Madrid y su influencia en la planificación del tratamiento. p. 9. Extraído de: <http://www.masterforense.com/pdf/2007/2007>. Art 1.

346 ANDREWS, D. Abel. y BONTA, James. *The Psychology of Criminal Conduct*. (4ª ed.). Cincinnati (EEUU): Anderson Publishing Co. 2006 Extraído de: <http://www.papelesdelpsicologo.es>.

347 CUERVO, Keren; LÓPEZ, Rita; SÁNCHEZ, Ana María; CARRIÓN, Cruz; PÉREZ, Jesús M.; ZORIO, Mª del Pilar; BUSQUETS, Mª del Pilar y VILLANUEVA, Lidón. *Una medida del riesgo de reincidencia en menores infractores*. Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume I. Barcelona, 2008, pp. 2-9.

B) Enfoque Humanístico-Existencial³⁴⁸.

En las aportaciones de la psicología humanístico-existencial se hace hincapié en la autonomía e interdependencia social, es decir, en la idea de que el menor tiene capacidad para dirigir su propio desarrollo, tomando decisiones y aceptando responsabilidades.

C) Enfoque Sistémico³⁴⁹.

De acuerdo con esta conceptualización, el miembro de la familia que presenta el síntoma (el menor), se considera como una expresión de la disfunción familiar. Por tanto, la resolución del problema se supedita al cambio de la estructura o dinámica familiar.

Desde una concepción sistémica de los problemas, la intervención se concibe como un proceso basado en un análisis global de los sistemas prioritarios para el paciente identificado (en este caso el menor), que en la práctica posiciona a la familia (principal agente socializador) en el marco de atención preferente.

De este modo, cobra especial interés el llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la familia, en términos de genograma, que complementa así la valoración individual de la personalidad, actitud, y comportamientos del menor sujeto a la intervención en el Programa, posibilitando hipótesis de trabajo que posteriormente guían el plan de actuación con el objetivo de facilitar los cambios.

D) Terapia de la Realidad y Terapia Centrada en Soluciones³⁵⁰.

Los modelos de intervención garantes de la eficacia en el trabajo con delincuentes juveniles, son facilitadores del cambio de las conductas antisociales a través de una relación terapéutica, un equilibrio entre el apoyo y el cambio a través de relaciones maduras, así como el uso de un estilo creativo y constructivo en la resolución de problemas. Así, la Terapia de la Realidad y la Terapia Centrada en Soluciones aportan nuevas dimensiones a la eficacia del trabajo en la aplicación

348 MARTORELL, José Luis y PRIETO, José Luis. En resumen del Manual Fundamentos de la Psicología. En Centros de Estudios Ramón Areces. Colección de Psicología. UNED, Curso de acceso: Introducción a la psicología. Torre de Babel Ediciones. www.e-torredebabel.com/Uned-Parla/Asignaturas/IntroduccionPsicologia/ResumenManual-Capitulo9.htm

349 Extraído de: http://www.ecured.cu/index.php/Enfoque_sist.

350 REYES MARTOS, Jacobo. *Terapia breve centrada en soluciones*. En Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. Volumen 15, Nº 3. Facultad de Psicología. Universidad de Granada. 2003, p 533.

de Programas y Técnicas Cognitivo-Conductuales y de Intervención Familiar con delincuencia juvenil, que han demostrado en numerosas ocasiones su efectividad.

“La Teoría de la Elección”³⁵¹ ayuda a los orientadores a entender a sus clientes aún antes de la primera sesión. Saber que el comportamiento del cliente está motivado por la satisfacción de sus necesidades, ayuda al orientador a hacer hipótesis sobre cómo ese comportamiento le está ayudando al cliente.

El orientador puede ayudar al cliente a buscar la satisfacción de sus necesidades mediante la identificación de comportamientos socialmente aceptables, que tengan el mismo o similar efecto, a la vez que contribuyan a construir relaciones más positivas con los demás. Los adultos les fallan a los jóvenes cuando intentan cambiar sus identidades, sin proponer formas alternativas de satisfacer sus necesidades. Por ejemplo, forzar al joven a abandonar la pandilla sin considerar cómo encontrará pertenencia y poder en otro lado, muy probablemente resultará en resistencia y mayor desconexión de la figura de autoridad (Richardson)³⁵².

(Miranda Páez)³⁵³, menciona por un lado el principal exponente de la Terapia de la Realidad, que centra su objeto de interés en el aprendizaje de conductas responsables entendidas como la capacidad de satisfacer las necesidades de tal manera que otros no se sientan despojados de la capacidad para satisfacer las suyas. Se centra en enseñar o entrenar a los menores, a corto plazo, lo que debería haberse establecido en los primeros momentos de desarrollo normal. Una tarea que se lleva a cabo a través de tres pasos fundamentales, estableciendo un vínculo personal y basado en el compromiso con el menor para el cambio, entrenándolo en el rechazo de la conducta no realista, y enseñándole conductas responsables, entendidas como el entrenamiento en nuevas formas positivas de satisfacer sus necesidades básicas.

351 LENNON, Brian. *Intimidación escolar: Ideas para un enfoque desde la Terapia de la Realidad*. En Revista ELEGIR, Investigativa sobre el control interior. Volumen 16 - Enero a Junio de 2011, p. 17. Se puede consultar: http://www.elegir.org.co/wp-content/uploads/.014/09/ELEGIR_16_2011-06.

352 RICHARDSON, Brian. *Working with Challenging Youth: Lessons Learned Along the Way*. Filadelfia: Brunner-Routledge. 2001

353 MIRANDA PÁEZ, Jesús. Tesis doctoral. *El modelo de la Terapia de la Realidad: Evaluación de sus constructos*. Departamento de psicología básica, psicobiología y metodología. Universidad de Málaga. 2000, p. 145.

(Miranda Páez)³⁵⁴ mantiene que William Glasser insiste en la relación con otros, especialmente en sus últimas publicaciones, como pieza clave para la terapia. La estrecha relación de este último corolario con la psicoterapia de Glasser es patente, dada la importancia que puede tener el hecho de anticipar y comprender los constructos del paciente. La Terapia de la Realidad desde sus inicios ha considerado como punto fundamental el compromiso y el vínculo que ha de establecerse entre el terapeuta y el paciente, para que éste pueda comenzar a enfrentarse a la realidad.

La Terapia Breve Centrada en las Soluciones, desarrollada por Shazer, Berg y su equipo (Beyebach)³⁵⁵, desarrolla la idea de la intervención con los menores desde la perspectiva de la solución, y no de los problemas.

En este sentido, los autores describen al profesional como la persona encargada de facilitar el cambio a través de los recursos que disponen los propios menores, movilizandolos desde un punto de vista interpersonal, asentado en las competencias y en las capacidades, y buscando introducir un pequeño cambio en la situación que terminará amplificándose siguiendo el “efecto de bola de nieve” al resto de aspectos de su proyecto de vida.

E) Modelo Ecológico.

El modelo Ecológico desarrollado por Bronfenbrenner, según mantiene (Martha Frías Armenta)³⁵⁶ se centra en destacar la importancia que tiene el estudio de los ambientes en los que la persona se desenvuelve para el desarrollo de la conducta humana. La orientación ecológica en la intervención tiene por objeto de trabajo la interacción de la persona con su ambiente. Así, el desarrollo personal necesario para conseguir los objetivos en la intervención con menores infractores, se concibe como un cambio en el modo en que el concibe el ambiente que le rodea (su ambiente ecológico) y el modo en que se relaciona con él. Este autor Bronfenbrenner “propone una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. Esta perspectiva concibe al ambiente ecológico como un conjunto de

354 *Ibidem*, p. 145.

355 BEYEBACH, Mark. *La terapia familiar breve centrada en soluciones*. En Manuscrito del 2013, no publicado. El texto aparece en (Alicia Moreno, ed.), “Modelos de Terapia Familiar”. Universidad Pontificia de Comillas. Se pueden consultar: <http://psyciencia.com/wp-content/uploads/2013/12/El-modelo-de-la-Terapia-Familiar-Centrada-en-Soluciones>.

356 FRÍAS-ARMENTA, Martha. *Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico*. En Red Estudios de Psicología, Brasil, 2006. pp 16–17.

estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles, en donde cada uno de esos niveles contiene al otro". Se denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema³⁵⁷.

Así, el desarrollo personal necesario para conseguir los objetivos en la intervención con menores infractores, se concibe como un cambio en el modo en que el concibe el ambiente que le rodea (su ambiente ecológico) y el modo en que se relaciona con él.

El microsistema constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo (usualmente la familia); el mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente; al exosistema lo integran contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo; finalmente, al macrosistema lo configuran la cultura y la subcultura en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad. Bronfenbrenner (1987) argumenta que la capacidad de formación de un sistema depende de la existencia de las interconexiones sociales entre ese sistema y otros. Todos los niveles del modelo ecológico propuesto dependen unos de otros y, por lo tanto, se requiere de una participación conjunta de los diferentes contextos y de una comunicación entre ellos".

F) Psicología del Desarrollo.

Las aportaciones de la psicología del desarrollo, se centran en el concepto de "competencia social" y por tanto posibilitadora de la adaptación de los menores a su contexto de referencia de manera prosocial. Así, para (Donald Brown)³⁵⁸, el conocimiento moral de las normas sociales se adquiere a través de los procesos de formación del concepto y del aprendizaje cognitivo.

Jean Piaget, expone que un desarrollo moral impropio en el niño puede conducir a un comportamiento transgresor en el adulto. Elabora una teoría del desarrollo y funcionamiento de la inteligencia, donde defiende la existencia de fases o estadios en el desarrollo de

357 FRÍAS-ARMENTA, Martha; LÓPEZ-ESCOBAR, Amelia Eréndida; DÍAZ-MÉNDEZ, Sylvia Guadalupe. *Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico*. En Revista Estudios de Psicología (Natal), Vol. 8, N° 1, Universidad de Sonora, México, 2003.

358 DONALD E, Brown. *Human Universals*. (Universales, La Naturaleza Humana y la Antropología). 1991. Y en, *Human Nature and History. History and Theory*, N° 38. 1999. pp. 138-157. Consultar en: <http://www.humiliationstudies.org/documents/BrownUniversalsDaedalus.pdf>.

la misma. Según este autor, existen tres factores que influyen en el desarrollo moral: el desarrollo de la inteligencia, las relaciones entre iguales y la progresiva independencia de la coacción de las normas de los adultos.

Manifiesta (Piaget)³⁵⁹, que "los intereses de un niño dependerán, pues, en cada momento del conjunto de nociones que haya adquirido, así como de sus disposiciones afectivas, puesto que dichos intereses tienden a completarlas en el sentido de un mejor equilibrio"

Por otro lado y según precisa (Grimaldo Muchotrigo)³⁶⁰, comparte con Piaget la creencia de que la moral se desarrolla en cada individuo mediante su evolución por una serie de fases, elabora su Teoría del Desarrollo Moral, en la que considera que no todas las etapas de este desarrollo surgen de la maduración biológica como en Piaget, sino de la interacción con el ambiente. El desarrollo biológico e intelectual es, de este modo, una condición necesaria para el desarrollo moral, pero no suficiente. La transición de una etapa a otra resulta de un proceso de aprendizaje irreversible en el que se adquieren nuevas estructuras de conocimiento, valoración y acción.

1.8.2 Aportaciones desde la Pedagogía.

A) Pedagogía de Makarenko.

Las aportaciones de la pedagogía de Makarencó (Alonso Fernández)³⁶¹, se basan en su experiencia en la creación de una colonia para adolescentes conflictivos en 1920. El autor desarrolla una pedagogía del trabajo basada en la estructuración de objetivos, la organización de los medios, así como la implantación de unas etapas en el proceso educativo; asimismo otorga especial relevancia al respeto, la disciplina y el trabajo, como factores fundamentales para conseguir el desarrollo socio-educativo de las personas, creando

359 PIAGET, Jean. *En la vida mental del niño*, En Revista Desarrollo continuo. 1967. Extraído de: <http://reeducacion.com/desarrollo-cognitivo-piaget.aspx>.

360 GRIMALDO MUCHOTRIGO, Mirian Pilar: *La Teoría de L. Kohlberg, una explicación del juicio moral desde el constructivismo*. 1976. Extraído de: http://www.focp.usmp.edu.pe/cultura/imagenes/pdf/21_12.pdf

361 ALONSO FERNANDEZ, María y Col. *MAKARENKO y la Escuela del Trabajo*. En Movimientos de Renovación Pedagógica: Historia y presente.

Consultar en: <http://movimientosrenovacionpedagogica.wikispaces.com/Makarenko+y+la+escuela+del+trabajo>.

También coincide con el Autor: TEBAR DIAZ, Alberto. *Aportación Pedagógica de Makarenko. Resumen de la vida y obra de Makarenko centradas en sus aportaciones pedagógicas*. 2012. Se puede consultar en: <http://es.slideshare.net/311091/makarenko>.

una conciencia de grupo y cohesión social que se convierte en el pilar fundamental sobre el que tiene lugar el desarrollo de la persona.

En el movimiento pedagógico de la Escuela Nueva³⁶², el niño y sus intereses constituyen el centro del proceso educativo. A este fenómeno se le denomina paidocentrismo o magistrocentrismo. Por el contrario, en la Escuela Socialista y en el pensamiento de Makarenko, es fundamental la idea de sustentar la acción educativa en las necesidades colectivas.

B) Pedagogía funcionalista de (Dewey)³⁶³.

Por otro lado, tomando como referencia a los principios filosóficos de Dewey y sus seguidores (1890), cabría destacar la importancia de la escuela para el desarrollo de las personas, en tanto que le otorga la responsabilidad de invitar a la curiosidad natural y a la actividad del niño, para dirigirles a su vez hacia la investigación de materias de interés.

Los maestros, como los padres, dan a los niños "*las oportunidades apropiadas y condiciones*" para el aprendizaje y la expresión. De este modo, los maestros integran la psicología en el programa de estudios, construyendo un entorno en el que las actividades inmediatas del niño se enfrenten con situaciones problemáticas en las que se necesiten conocimientos teóricos y prácticos para resolverlas. La clave de la pedagogía de (Dewey)³⁶⁴ consiste en proporcionar a los niños "*experiencias de primera mano*" sobre situaciones problemáticas, en gran medida a partir de experiencias propias.

C) Teoría de la Acción Educativa³⁶⁵

La Teoría de la Acción Educativa aborda la necesidad de modificar la organización social que produce estas situaciones problemáticas, y a su vez, abordar los universos inmediatos (familia, grupo de pares) que rodean al menor, así como los intermedios (barrio, escuela,...). Por ello, desde esta perspectiva resulta necesario dotar de información y recursos tanto a las entidades públicas (colegios,

362 Consultar en: <http://www.normalcolotlan.edu.mx/noticias/2011/mayo/23.html>

363 DEWEY, Jhon. (1938/1997). *Experience and education*. Macmillan (Escuela experiencial).

Consultar en: <http://www.aprendizaje-experiencial.org/#!filosofa/c3x8>.

364 DEWEY, John. *Democracia y educación*. Ed. Morata (Col. Raíces de la memoria). Madrid, 1995.

365 SANTAMARIA, Jesús María. *El proyecto educativo de centro: de la teoría a la acción educativa*. En Revista Aula de Innovación Educativa, Nº 011. Madrid.1993.

Centros de día, recursos asistenciales...) como a la familia, grupo de pares y al propio menor, para fomentar la mejora de la comunicación sociofamiliar y promover el apoyo social y la inserción académica y laboral de estos menores en situación de riesgo social.

De este modo, atendiendo a lo expresado hasta el momento, y teniendo en cuenta que la realidad social predetermina significativamente las posibles actuaciones que se puedan llevar a cabo, el objetivo de trabajo consiste en posibilitar que el menor se desarrolle a nivel psicosocial, fomentando a su vez su autonomía y capacitándole para resolver los conflictos personales y ambientales que le rodean de una manera madura y responsable.

El menor, debe tener la responsabilidad de elegir y/o de dirigir su conducta de manera cada vez más adaptativa, aportando su acción en la solución de las necesidades propias y de las demandas sociales.

HORARIO DEL CENTRO DE MEDIO ABIERTO.

La atención desde el presente modelo de CMA, tenderá a ser un horario amplio para dar cobertura a la variedad de medidas que se ejecutan. Ello, excepto para la medida de permanencia de fin de semana en domicilio.

1.9. DESTINATARIOS DEL SERVICIO.

1.9.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS.

Los comportamientos delictivos en menores generan alarma social debido a que conllevan repercusiones tanto para el agente del comportamiento disruptivo, como para la víctima de estas conductas, así como por la gran cantidad de recursos institucionales y profesionales que movilizan. No debemos olvidar esto último.

Reducir dichas conductas requiere una adecuada descripción, explicación y predicción de estos fenómenos, así como de sus aspectos más característicos, a fin de proporcionar respuestas tanto en el ámbito de la prevención, como en el tratamiento de la delincuencia juvenil. No constituyendo una labor sencilla si tenemos en cuenta la dimensión multifactorial e interactiva de las variables implicadas (influencias biológicas, psicológicas, sociales), lo que a su

vez conlleva aproximaciones o enfoques multidisciplinares e integrativos (Garrido, López-Latorre y otros)³⁶⁶.

Desde una perspectiva descriptiva, atendiendo a las características diferenciales de esta población, nuestra experiencia converge plenamente con aquellos acercamientos que consideran que dicha población específica cuenta con un mayor nivel de heterogeneidad de lo que aparentemente se pueda estimar.

Cuando analizamos las características de estos menores, es cierto que muchos de ellos presentan ciertos elementos de un modo más frecuente (pertenencia a familias con dificultades socioeconómicas, así como en su estructura y dinámica funcional; problemáticas en el ámbito escolar; inicio en el consumo de drogas; irresponsabilidad y escaso control, etc.), que de algún modo incrementan el nivel de riesgo en relación a dichos comportamientos desadaptativos.

No obstante, el conjunto de características mencionadas no se ven aglutinadas en los menores a modo de prototipo, sino más bien se trata de circunstancias o variables que presentan un mayor nivel de covariación en relación a las conductas objeto de nuestras intervenciones. En modo alguno, son tampoco las únicas, ni debemos interpretar la existencia de las mismas desde una perspectiva causal, pues todos conocemos también aquellos casos de menores expuestos a bastantes de estos correlatos, que en última instancia logran salir indemnes de una potencial carrera delictiva. Se trata de menores que de alguna manera son “resistentes”, o cuentan con factores de protección que le otorgan cierta función inmunizante.

Conviene aclarar respecto a este conjunto de características cuál es su impacto y qué significa la consideración que se le otorga cuando son denominados factores de riesgo³⁶⁷. Los modelos de predicción del riesgo refieren que tomados de modo individual cada uno de estos factores, su correlación con comportamientos delictivos futuros es baja. Sin embargo, la acumulación de varios factores en una persona genera un efecto mayor que la suma de los efectos aislados.

366 LÓPEZ LATORRE, María Jesús., GARRIDO GENOVÉS, Vicente. y otros. *Jóvenes y competencia social. Un programa de intervención*. En Revista Psicothema, Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias, Nº 14 (supl.) 2002. pp. 155-163.

367 CUERVO, Keren; LÓPEZ, Rita; SÁNCHEZ, Ana María ;CARRIÓN, Cruz; M. PÉREZ, Jesús; ZORIO, María del Pilar; BUSQUETS, María del Pilar y VILLANUEVA, Lidón. *Una medida del riesgo de reincidencia en menores infractores*. Jornadas de fomento de la investigación. Universitat Jaume I, cit., p.6.

Justamente este es el caso de la gran mayoría de menores que se encuentran cumpliendo una medida judicial, que presentan diversas combinaciones, pero con tal número de factores que la interacción de dichos efectos de cara a desarrollar conductas delictivas se llega a incrementar de modo exponencial.

En un intento por seguir acotando características diferenciales de esta población, no debemos desdeñar las aportaciones que se desprenden del estudio de la topografía de estas actividades delictivas, desde una perspectiva epidemiológica descriptiva, resultando significativa la interrelación entre las tasas de prevalencia e incidencia. La prevalencia daría cuenta de la extensión que presentan estos hechos delictivos en una determinada zona geográfica, y la incidencia nos proporcionaría información acerca de la frecuencia de conductas delictivas realizadas por un sujeto en cuestión. Adicionalmente, podríamos ver ampliado el análisis si atendiéramos al espacio de tiempo en el que un joven mantiene la actividad delictiva.

En este sentido, sabemos que un reducido grupo suele ser el responsable de la mayoría de los delitos violentos que se cometen en un determinado territorio (Martín Gumersindo exponiendo la teoría de Henggeler)³⁶⁸, lo que reflejaría la alta incidencia de conductas antisociales por parte de un reducido grupo de jóvenes.

Por otro lado, diversos estudios (Martín Gumersindo exponiendo la teoría de McMurrin y Hollin)³⁶⁹, quienes han estimado que en la población general, entre los menores existe una elevada prevalencia de conductas antinormativas, de hasta el 80%, pero circunscritas generalmente a conductas leves (consumir alcohol, conducir sin permiso, etc.)

Si atendemos a los delitos que implican una mayor violencia, los más frecuentes serían aquellos asociados a robos con violencia e intimidación, seguido de las agresiones y lesiones, presentando tasas inferiores aquellas conductas delictivas asociadas a delitos contra la libertad sexual y los homicidios.

368 MARTÍN GUMERSINDO, Daniel. *Perfil psicopatológico de una muestra de menores infractores con una medida de internamiento*. Castellón, Septiembre 2009. p.2. Se puede consultar en <http://www.sidastudi.org/resources/doc/100714-diagrama-sidastudi-3673184307480071295.pdf>

369 *Ibidem*, pp. 2-3

Del mismo modo, durante estos últimos años estamos siendo testigos de la aparición de nuevos fenómenos delictivos, como las agresiones dentro del ámbito familiar por parte de menores, la violencia escolar y la aparición de problemas de conducta asociados al consumo de drogas que progresivamente registran edades de inicio mucho menor. Diferentes estudios han puesto de manifiesto que existe un grupo de jóvenes cuya actividad antisocial y delictiva está limitada a la adolescencia (Moffitt, T.)³⁷⁰; son aquellos que pueden iniciarse en estas actividades entre los 13 y los 14 años, pero que suelen abandonarlas a partir de los 17 ó 18 años, como una consecuencia natural de su desarrollo. “Por otra parte³⁷¹, se ha relacionado a la conducta antisocial con bajos puntajes en habilidades cognitivas y un menor logro académico. Las deficiencias cognoscitivas interfieren con el desempeño académico, siendo factores de riesgo para el comportamiento antisocial en la adolescencia o de forma persistente en la vida.

Es decir, que los niños y adolescentes que no desarrollan adecuadas habilidades cognoscitivas obtendrán un bajo logro escolar o fracaso académico y por tanto tendrán mayor probabilidad de presentar conducta antisocial (Moffitt, T.)³⁷²; (Moffitt, Lynam y Silva)³⁷³”.

Sin embargo, existe un grupo reducido de adolescentes (desde mi experiencia laboral) con mayor probabilidad de desarrollar una carrera criminal prolongada; integrado por menores con una edad de inicio muy temprana, posiblemente antes de los 12 años y que, durante la adolescencia, tienen una gran actividad en diferentes tipos de conductas delictivas, muchas de ellas con un nivel de gravedad o violencia alto.

Dada cuenta del conjunto de aportaciones mencionadas, considero fundamental volver a incidir en la idea o planteamiento, ya reflejado por (Garrido y López-Latorre)³⁷⁴, respecto de la dimensión

370 MOFFITT, Terrie. *La adolescencia y la vida-limitada-Curso de Comportamiento antisocial persistente: Una taxonomía del desarrollo*. En Revista Psychological Review, Nº 100, 1993, pp.674-701.

371 PALACIOS DELGADO, Jorge Raúl y ANDRADE PALOS, Patricia. *Desempeño académico y conductas de riesgo en adolescentes*. En Revista de Educación y Desarrollo, Nº 7. Universidad Nacional Autónoma de México. 2007, p. 7. Consultar en http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Palacios.pdf.

372 MOFFITT, Terrie. *La Teoría del desarrollo de la delincuencia*. En Revista Adolescencia Antisocial. 1993. Consultar en <http://adolescenciaantisocial.blogspot.com.es/2013/04/la-teoria-del-desarrollo-de-la.html>

373 MOFFITT, Terrie, LYNAM, Donald y SILVA, Phil. *Neuropsychological test predict persistent male delinquency*. En Revista Criminology, Nº 32, Londres, 1994, pp. 101-124.

374 LÓPEZ LATORRE, María Jesús y GARRIDO, Vicente. *La Psicología de la delincuencia juvenil: Explicación y predicción*. En Garrido, V. Manual de Intervención Educativa; En Readaptación Social. Vol. 1 Fundamentos de La Intervención. Ed. Tirant Lo Blanch, Valencia. 2005. pp. 44-73.

multifactorial e interactiva de los elementos o variables implicadas (bio-psico-social), así como su abordaje desde una óptica multidisciplinar e integrativa.

Según (Redondo y Pueyo)³⁷⁵, las explicaciones psicológicas con mayor apoyo empírico, plantean la significación de cinco proposiciones, actualmente consideradas complementarias:

- La primera considera la conducta delictiva como una conducta aprendida.
- La segunda de las proposiciones, consideraría la existencia de rasgos y características individuales que predisponen al comportamiento delictivo.
- En tercer lugar, se contemplarían los delitos como reacciones a vivencias individuales de estrés y tensión.
- La cuarta de las proposiciones explicativas acerca de la delincuencia, es aquella que relaciona la implicación en actividades delictivas como el resultado de la ruptura de los vínculos sociales.
- La quinta proposición considera que el inicio y mantenimiento de la carrera delictiva se relaciona con el desarrollo del individuo, en especial durante su periodo evolutivo asociado a la infancia y adolescencia.

FACTORES DE RIESGO Y PROTECCIÓN.

Las aportaciones a este ámbito se han traducido en significativas contribuciones a las áreas de prevención y tratamiento. Focalizándose la dirección científica actual en el ámbito de la predicción de la conducta delictiva, ocupando un papel central en esta tarea, el estudio de los factores de riesgo. Entendidos como un conjunto de variables individuales y sociales que pueden facilitar o incrementar la probabilidad de desarrollar trastornos emocionales o conductuales, como el caso de los comportamientos delictivos (Garrido, y López-Latorre)³⁷⁶.

375 ANDRÉS-PUEYO, Andrés y REDONDO, Santiago. *Predicción de la violencia: entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de violencia*. En Revista: Papeles del Psicólogo, 28 (3). 2007. pp. 157-173. Elaboración: Propia.

376 LÓPEZ LATORRE, María Jesús y GARRIDO, Vicente. *La Psicología de la delincuencia juvenil: Explicación y predicción*. En Garrido, V. *Manual De Intervención Educativa*. En Readaptación Social. Vol. 1 Fundamentos de La Intervención. Ed. Tirant Lo Blanch, Valencia, 2005, pp. cit., 44-80.

Por otro lado, se entiende como factor de protección, aquella variable cuya presencia minimiza la relación existente entre los factores de riesgo y la conducta delictiva. En este sentido, las variables pudieran funcionar según el caso, tanto como factores de riesgo o protección. De algún modo, la presencia de dichos factores protectores, desempeñan cierta resistencia que implica un proceso de adaptación flexible, en tres sentidos: favorecen un desarrollo favorable en medio de un ambiente desfavorable, mantienen la competencia bajo factores de estrés específicos y facilitan la recuperación de un trauma severo.

FACTORES SOCIALES.

Contexto Familiar.

El análisis de las distintas variables familiares, y su intrínseco valor predictivo con la aparición de una conducta antisocial en la infancia, ha sido puesto de manifiesto en numerosos estudios.

Así, entre los aspectos más citados, encontramos el consumo de alcohol, que la familia sea numerosa, el bajo estatus socioeconómico, la ausencia del padre del hogar, y en especial, las prácticas de crianza basadas en el castigo y la inconsistencia, además de la baja supervisión paterna, falta de comunicación y la presencia de actitudes de rechazo.³⁷⁷

(Ortega Campos, García García y De la Fuente Sánchez)³⁷⁸, comprueban que a partir del estudio meta-analítico de Loeber sobre los predictores más evidentes de delincuencia, afirman que una variedad de conductas problemáticas y condiciones dentro del ambiente familiar constituyen predictores eficaces tanto de la delincuencia, como de la reincidencia y la delincuencia grave.

(Vázquez González)³⁷⁹, exponen ciertos hallazgos que van en concordancia con aquellas explicaciones psicológicas que enfatizan

377 OTERO LOPEZ, et al. *An empirical study of the relations between drug abuse and delinquency among adolescents*. En Revista British Journal of Criminology N° 34 Reino Unido, 1994, pp.. 459-478.

378 ORTEGA CAMPOS, Elena; GARCÍA GARCÍA, Juan; DE LA FUENTE SÁNCHEZ, Leticia; ZADÍVAR BASURO, Flor. *Meta Análisis de la Reincidencia en España*. Seminario Permanente de Formación e Investigación multidisciplinar en Justicia Juvenil, Universidad de Almería (España).

379 VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social (social development theories)*. En Revista de Derecho, Vol. XIV, julio 2003, pp. 135-158. Consultar en http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S071809502003000100008&script=sci_arttext.

que la delincuencia ocurre cuando el proceso normal de aprendizaje basado en las recompensas y castigos de los padres, se ve alterado por una disciplina errática, una pobre supervisión, hostilidad entre los padres, y modelos paternos antisociales y criminales, planteándose que si no se crean unas sólidas relaciones entre las personas implicadas en las situaciones de interacción, los castigos y recompensas mediados interpersonalmente ejercerán poca influencia. “La delincuencia se produce mediante un proceso de interacción (dividido en cinco etapas) entre el individuo y el ambiente, llegando a la conclusión, tras contrastar su teoría con los resultados obtenidos por el “*London Longitudinal Project*”, que los jóvenes pertenecientes a familias de clase baja tendrán una mayor propensión a la delincuencia, ante su imposibilidad de alcanzar legalmente sus metas y objetivos. Los niños maltratados tendrán más probabilidades de delinquir al no haber adquirido controles internos sobre comportamientos desaprobados socialmente, y los niños con amigos y/o familia delincuente tenderán a desarrollar y a justificar actitudes antisociales.”

Otra de las variables familiares, es la asociada a lo que los menores manifiestan al decir que buscan la libertad absoluta frente a un paternalismo enfermizo, que les ha puesto límites a su autonomía personal. “...se distinguen las opciones de que dispone un individuo acerca del camino que ha elegido y el cual encauzará los hechos que acontezcan en su vida y sobre los cuales justifica sus actuaciones haciendo referencia a las preferencias que tiene y a partir de las cuales justifica los elementos que ha tomado en conciencia como determinantes para optar por esa elección” tal y como mantiene (David Enrique Pérez González)³⁸⁰.

Ámbito Escolar/Formativo.

Uno de los resultados más citados es la presencia de un alto porcentaje de fracaso escolar en los delincuentes juveniles. Otro hallazgo consistente es que las conductas perturbadoras en la escuela se relacionan con la conducta delictiva. No obstante, pese a la contundencia de los resultados, el modo en que tales variables se relacionan no resulta una cuestión clara. No sabemos si el fracaso escolar es una causa de la delincuencia, si la conducta perturbadora en el aula es la variable causante del fracaso escolar, o bien, si ambos son distintas manifestaciones de un patrón desviado previo.

380 PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *El Paternalismo como límite a la autonomía individual*. En Revista Laguna/Facultad de Filosofía. Servicio de Publicaciones. Universidad de La Laguna. Nº 16. 2005. pp. 167-180.

Ante estas dudas, se han erigido distintas teorías, desde las cuales y en función del papel que le atribuyen a la experiencia escolar en las manifestaciones delictivas, intentan aportar posibles explicaciones al fenómeno.

De modo acorde con mis observaciones y experiencia profesional, una alternativa explicativa correspondería a la teoría del desarrollo social de Hawkins y Weis según mantienen (Torres y Varela)³⁸¹.

Dicha aproximación identifica la familia, la escuela y el grupo de iguales como las unidades más importantes en el desarrollo del ser humano, de tal modo que cuanto mayor sea el grado de compromiso que el niño mantenga con ellas, más posibilidades existirán para prevenir la delincuencia juvenil, siempre que los modelos sean de tipo prosocial.

El último de los aspectos relacionados con el ámbito escolar es el ambiente escolar. Las diferencias entre los Centros educativos en los porcentajes de delincuencia no pueden explicarse atendiendo a las diferencias en clase social. La investigación más relevante acerca de los efectos de la escuela en la delincuencia la llevo a cabo Rutter (Kotliarenko y Cáceres)³⁸², en la que medían la estructura escolar, su nivel de organización y funcionamiento, y donde los principales factores escolares relacionados con la delincuencia fueron la alta presencia de castigos como medida disciplinaria, malas condiciones de trabajo, escasa atención del personal docente a los problemas del niño, y pocos elogios del profesorado.

Pese a que dichas variables pueden contribuir e incrementar el riesgo de conducta antisocial, resulta difícil discriminar si estos factores son causa o consecuencia de la conducta antisocial en el aula.

Grupo de Iguales.

El grupo de pares con los que un sujeto se relaciona constituye otra variable investigada en la explicación de la delincuencia. También nuestra experiencia refleja que una gran proporción de delitos, los

381 TORRES, Javier y VARELA, Jorge. *El Modelo de Desarrollo Social: la base conceptual del sistema*. "Communities That Care". Revista CONCEPTOS; Fundación PAZ CIUDADANOS; Edición Nº 29 Marzo de 2013. Consultar en <http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/09/conceptos-29-modelo-de-desarrollo-social.pdf>.

382 KOTLIARENKO, María Angélica y CÁCERES MARCELO FONTECILLA, Irma. *Estado de arte en resiliencia*. Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud. Julio, 1997.

más comunes y algunos serios, son cometidos en grupo, generalmente formado por dos o tres sujetos, desempeñando el grupo un papel fundamental en el desarrollo de las conductas antisociales en los jóvenes.

Si bien es cierto que a lo largo del desarrollo evolutivo los adolescentes pueden verse influidos por las creencias y valores de los padres en temas importantes, el grupo de iguales con los que se relaciona un adolescente presenta una mayor capacidad de influencia en temas más cotidianos (gustos musicales, aficiones e intereses, etc.).

De hecho, las evidencias encontradas por algunos estudios van en la dirección de considerar al grupo de iguales como formador fundamental en actos delictivos y antisociales (Patterson, DeBaryshe y Ramsey)³⁸³.

Partiendo de estas evidencias, algunas explicaciones del fenómeno señalan una posible relación entre ciertas situaciones de rechazo que pueden experimentar estos menores y su conducta agresiva.³⁸⁴

Resulta que algunos menores extranjeros no acompañados (MENA) se encuentran disociados en esta nuestra sociedad, al formar entre ellos una idea de grupo como estructura de minorías y por pertenecer a otras culturas, y que por motivos de no dejar la aventura de un mundo mejor y cercano, delinquen para no ser expulsados. Tal y como mantiene el Doctor (David E. Pérez González)³⁸⁵, cuando hacemos referencia a la idea de grupo en relación con las minorías, “lo podríamos entender como la unión de personas unidas por algún motivo o con algún fin”. “Deben integrarse en una determinada sociedad, y a su vez, en una determinada cultura...si quieren integrarse en esa cultura nacional o de acogida”. Estos menores, suelen encadenar, medida tras medida judicial y mantener esos grupos en minoría para hacerse fuertes y perpetuar una posición de poder en los centros de convivencia.

FACTORES PSICOLÓGICOS.

383 PATTERSON, Gilbert, DE BARYSHE, B. D. y RAMSEY. *A Developmental Perspective on Antisocial Behavior*. American Psychologist, Nº 44. 1989, pp. 329-335.

384 ZAKRISKI, Audrey et al. *Coping with Childhood Peer Rejection*. 1997. Cap. 15. Consultar en <https://www.google.es/webhp?>

385 PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *Qué reclaman las minorías? Perspectivas de integración*. En Revista de Ciencias Jurídicas. 2007. Servicio de Publicaciones. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Nº 10/11. 2005/2006. p. 155

Algunos de los descubrimientos psicológicos más relevantes sobre la génesis o mantenimiento de la conducta delictiva han centrado su atención en variables como la inteligencia, la personalidad, el ámbito clínico y psicopatológico, así como determinadas variables cognitivas y afectivo-motivacionales.

➤ Personalidad.

Respecto de la relación existente entre los rasgos de personalidad y la conducta antisocial, existe cierto consenso en considerar la teoría de la personalidad de Eysenck, como una aproximación con una adecuada validez en la comprensión de la conducta antisocial y delictiva (Romero, Luengo y Sobral)³⁸⁶; (Garaigordobil Landazabal)³⁸⁷. Derivados de análisis de regresión, encontraríamos como características más usuales a nivel de personalidad un alto psicoticismo y neuroticismo (EPQ), y alta impulsividad, atrevimiento y tensión emocional, y baja interiorización de normas y autocontrol (HSPQ).

Recientemente se están llevando a cabo estudios que plantean como línea de investigación el estudio de los perfiles de personalidad, síndromes clínicos y preocupaciones presentadas por dicha población con la finalidad de discriminar indicadores de tipo psicológico que complementen las evaluaciones centradas en la predicción del riesgo de reincidencia, el análisis de los factores de riesgo, y de modo específico aporten orientaciones a nivel de toma de decisiones en cuanto a las evaluaciones e intervenciones más eficaces en la individualización de sus correspondientes programas de tratamiento.³⁸⁸

➤ Trastornos Clínicos.

Las taxonomías referidas anteriormente tienen en cuenta problemas de salud mental asociados a este grupo, siendo frecuente encontrar en ellos experiencias psicológicas de carácter desadaptativo.

³⁸⁶ ROMERO, Estrella., LUENGO, Angeles., SOBRAL, Jorge. *Personalidad y conducta antisocial: amplificadores individuales de los efectos contextuales*. Psicothema. 2000, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias. Vol. 12, Nº 4, pp 661-670.

³⁸⁷ GARAIGORDOBIL LANDAZABAL, Maite. Conducta antisocial durante la adolescencia: correlatos socio-emocionales, predictores y diferencias de género. En Revista Psicología Conductual, Vol. 13, Nº 2, Universidad del País Vasco. 2005, pp. 197-215.

Consultar en http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/Antisocial%20Adolescencia%20PDF.pdf.

³⁸⁸ ORTIZ-TALLO, Margarita; CANCINO, Constanza; COBOS, Sebastián. *Juego patológico, Trastornos de personalidad, Síndromes clínicos*. En Revista ADICCIONES, Volumen 23. Universidad de Málaga, 2011. pp. 189-197.

Entre las cuales se deben incluir trastornos depresivos, abuso de sustancias, pobres habilidades interpersonales, según mantienen (Cauffman)³⁸⁹, (Dembo y Schmeidler)³⁹⁰.

A colación con estos estudios, se confirma la alta prevalencia de problemas mentales en varones adolescentes infractores al ser comparados con la población normal de adolescentes.

➤ Trastorno Disocial y Trastorno Negativista-Desafiante.

Dicho trastorno puede haber incrementado su prevalencia durante las últimas décadas, pudiendo ser más elevada en los núcleos urbanos que en ámbitos rurales, estimando que las tasas dentro de la población general pueden oscilar entre menos del 1% y más del 10%, representando uno de los trastornos más frecuentemente diagnosticados, tanto en lugares ambulatorios como en contextos de internamiento.

La información de este trastorno relacionada con su curso, plantea que este puede ser variable. Si bien, los teóricos del desarrollo plantean dos vías de desarrollo diferenciadas para la progresión del trastorno disocial: “iniciadores temprano” vs. “iniciadores tardíos”.

En el primer caso, se recogen a aquellos niños que comienzan con síntomas moderados, desarrollando inicialmente conducta de oposición en la infancia, empeorando luego a un trastorno disocial en la niñez media y presentando más probabilidades de prolongar sus dificultades hasta un trastorno antisocial de la personalidad cuando ya son adultos, según mantienen autores como (Lahey, Loeber, Quay, Frick y Grimm)³⁹¹. En el grupo de los “iniciadores tardíos”, los sujetos que lo integran, pueden tener pocos síntomas o ninguno cuando son niños, y sólo desarrollarían síntomas antisociales cuando son adolescentes, los cuales suelen desaparecer cuando llegan a adultos.

389 CAUFFMAN, Elizabeth., FELDMAN, Jensen, WATERMAN, J. y STEINER, Hans. *Posttraumatic stress disorder among female juvenile offenders*. En Revista Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, Nº 37, 1998. pp. 1209–1216.

390 DEMBO, Richard., WILLIAMS, L. Becky y SCHMEIDLER, J. *Gender differences in mental health service needs among youths entering a juvenile detention center*. En Revista Journal of Prison and Jail Health, Nº12(2). 1993. pp. 73–101. Consultar en http://www.researchgate.net/journal/0731-8332_Journal_of_prison_jail_health.

391 ROWE, Richard; MAUGHAN, Bárbara; PICKLES, Andrews E; COSTELLO, Jane y ANGOLD, Adrian. *The relationship between DSM-IV oppositional defiant disorder and conduct disorder: findings from the Great Smoky Mountains Study*. En Journal of Child Psychology and Psychiatry. Nº 43:3. Universidad de Sheffield. Reino Unido 2002.. pp. 365–373. Consultar en <http://devepi.duhs.duke.edu/library/pdf/15207.pdf>.

Respecto al trastorno negativista, la mayoría de los niños que tienen este trastorno presentan frecuentemente de modo comórbido un diagnóstico de Trastorno de Hiperactividad con déficit de Atención (THDA). También es habitual encontrar trastornos de la comunicación y del aprendizaje como condiciones asociadas. Del mismo modo, la presencia en un niño de este trastorno representa un significativo factor de riesgo para el trastorno disocial señalado por (Patterson y Dishion)³⁹².

➤ Abuso de sustancias tóxicas.

Respecto a los principales hallazgos arrojados por las investigaciones que han analizado estas relaciones, tanto en EEUU (Dishion, Capaldi y Ray), en Inglaterra (West y Farrington) y en Finlandia (Pulkinnen), se ha constatado que un comienzo precoz en la conducta antisocial constituye un factor de riesgo para el uso de sustancias en la adolescencia.

En un estudio prospectivo de (Hawkins, Catalano y Miller)³⁹³, se apreció que los problemas de conducta y la impulsividad frecuentemente preceden al desarrollo de problemas con el alcohol y otras drogas. Mantienen que “para que podamos prevenir un problema, debemos encontrar cuáles son los factores que aumentan la probabilidad de su ocurrencia y entonces encontrar maneras de reducir estos “factores de riesgo”. Otros resultados que confirman estudios más recientes como el de (Bukstein)³⁹⁴, donde se evidencia que los problemas conductuales y la delincuencia a menudo precedía el comienzo en el abuso de sustancias. Con independencia de la secuencia relacional entre ambas conductas, la coexistencia de ambas constituye un predictor de peor evolución. El uso de sustancias en la adolescencia puede aumentar las dificultades para ajustarse al medio, especialmente en los adolescentes antisociales; ya que puede contribuir a la continuación de la conducta antisocial al ser adulto.

392 PATTERSON, Gilbert. y otros. *Peer RelationShips in cultures context*. Aggressive Behavior. Cambridge University Press, Volumen 3, 2006. pp 253-267

393 HAWKINS, David, CATALANO, Richard y MILLER, Janet. *Risk and protective factors for alcohol and other drug problems in adolescence and early adulthood: Implications for substance abuse prevention*. En Psychological Bulletin, N° 112 (1). 1.992.

394 BUKSTEIN, Oscar Gary. *Disruptive behavior disorders and substance use disorders in adolescents*. En Journal of Psychoactive Drugs, 32(1). 2000, pp. 67-79

En el estudio de (Farrington)³⁹⁵, al examinar las características que tenían en la adolescencia los delincuentes reincidentes adultos, encontró que la característica que los distinguió fue el uso por parte de los reclusos reincidentes de tabaco, alcohol y marihuana antes de los 15 años.

➤ Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad (TDAH).

Resultados recientes refieren que la asociación entre el trastorno por déficit de atención con hiperactividad y trastornos del comportamiento se sitúa entre el 30% y el 60% (López, Serrano y Delgado)³⁹⁶.

Hay características que aparecen en menores con ambos trastornos como la impulsividad y la dificultad en seguir las normas, mientras que otros síntomas como la excesiva actividad motora y la dificultad para mantener la atención nos pueden servir mejor para separar ambos trastornos. En este sentido, se ha constatado evidencias tanto de la independencia así como de la ocurrencia simultánea de ambos trastornos. Aquellos adolescentes con un diagnóstico conjunto de ambos trastornos exhiben más características problemáticas que si tienen un solo diagnóstico y esta comorbilidad es un gran riesgo para un posterior o simultáneo trastorno en comparación al que tienen los individuos sin esta comorbilidad.³⁹⁷

➤ Otras Variables Psicológicas de Interés.

La impulsividad aparece muy relacionada con la conducta antisocial/delictiva (López Soler, López López y Freixiños Ros)³⁹⁸, la cual estaría en estrecha relación con variables asociadas a retardo de la gratificación.

395 FARRINGTON, David. *Childhood aggression and adult violence: Early precursors and later-life outcomes. In The Development and Treatment of Childhood Aggression.* Editado por D.J. Pepler y K.H. Rubin. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. 1991, pp. 5–29.

396 LÓPEZ VILLALOBOS, José Antonio; SERRANO PINTADO, Isabel; DELGADO SÁNCHEZ-MATEOS, Juan, JESÚS MARÍA; DE LLANO, Andrés; ISABEL SÁNCHEZ AZÓN, María, y ALBEROLA LÓPEZ, Susana. *Utilidad de un modelo estadístico de estilos cognitivos en el trastorno por déficit de atención con hiperactividad.* *Psicothema*, Revista anual del Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias. Vol. 23, N1 4. Universidad de Oviedo. 2011, pp. 818-823.

397 GARCÍA-PÉREZ, Asunción et al. *Semiología clínica del trastorno por déficit de atención con hiperactividad en función de la edad y eficacia de los tratamientos en las distintas edades.* En *Revista Neurología*. Nº 41 (9) , 2005. pp. 517-524.

398 LÓPEZ SOLER, Concepción; LÓPEZ LÓPEZ, José Ramón y FREIXIÑOS ROS, Mary Ángeles. *Retardo de la gratificación y autocontroles jóvenes antisociales: características asociadas al género.* *Psicopatología clínica, legal y forense*, Vol. 3, Nº 3, 2003, pp. 5-21. Consultar en <http://www.masterforense.com/pdf/2003/2003art13.pdf>.

No hay que olvidar las variables, ya que hablamos de adolescentes que no pueden demorar la satisfacción de sus necesidades y lo quieren todo en el momento.

Además, la impulsividad se muestra como una variable muy significativa como factor de riesgo, aumentando el mismo cuando va unida a otras variables como bajo apoyo parental, pertenencia a grupos con comportamientos antisociales, y en el caso de las chicas, déficits socioeconómicos.³⁹⁹

Por otro lado, la variable “búsqueda de sensaciones” constituye una de las aportaciones más sólidas en la explicación de la conducta delictiva. Entendiendo que el comportamiento criminal constituiría una respuesta a la necesidad constante de estimulación (Aluja y Torrubia; Arnett)⁴⁰⁰. De este modo, se considera que personas con una puntuación elevada en esta variable, presentarán mayor predisposición a la conducta antisocial debido a su fuerte necesidad de riesgo y excitación.

También, el deseo del menor de sentirse una persona libre, y con ganas de ejercer su autonomía individual. Tal y como mantiene David Pérez González⁴⁰¹, “la conexión entre autonomía y democracia es verdaderamente estrecha, puesto que en un sistema democrático los individuos se sienten libres por mucho que se les imponga la realización de determinadas conductas, porque ellos han participado en la elaboración de esa normativa que les obliga. Esto es lo que comúnmente se conoce como legitimación democrática.”

Ese deseo del menor de ir contra el poder establecido, a cualquier nivel. No conoce la norma y no la acata por ello; conoce la norma, y va contra ella; sin miedos y sin pudor. No se ha sentido partícipe de ninguna de esas normas...le gusta sentirse disociado.

Ve a la autoridad como opresora, y en absoluto como garantizadora de esa, su libertad. Tal y como expone (David Pérez González)⁴⁰², refiriendo a otros autores, “al ser la libertad contrapuesta a la

399 GARAIGORDOBIL LANDAZABAL, Maite. Universidad del País Vasco (España). *Conducta antisocial durante la adolescencia: correlatos socio-emocionales, predictores y diferencias de género*. En Revista Psicología Conductual, Vol. 13, Nº 2, 2005, pp. 197-215.

400 Instituto Superior de Formación Apertura Psicológica (ISFAP) Curso de “Criminología”. A distancia/on line. Año 2013. Tema VII: Crimen y criminalidad. Consultar en <http://isfap.com/docs2/criminologia/TEMA7.pdf>.

401 PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *Reversibilidad democrática de la globalización*. En Revista Jurídica de Canarias. Edita: Tirant lo Blanch. Publicación trimestral, Nº 33/Abril 2014. p. 9

402 PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *Las dimensiones de la libertad*. En Revista de Ciencias Jurídicas. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Nº 8/9. 2003/2004.

compulsión” sin advertir el menor que “es la mejor garantía para el reconocimiento y pleno disfrute de la libertad, pues adopta un papel protector frente a los posibles perjuicios y ataques exteriores que se le produzcan.”

1.10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Siguiendo la necesaria y obligada Política de Calidad, que debe contemplarse en un servicio de estas características y, atendiendo a la legislación que regula la Protección de Datos de carácter personal, los datos susceptibles de utilización durante la gestión del servicio serán tratados atendiendo a los siguientes principios generales:

Ninguna decisión, de la entidad gestora del servicio, podrá fundamentarse exclusivamente en un tratamiento automatizado de datos o informaciones que ofrezcan una definición del perfil o de la personalidad del menor.

La recogida, tratamiento automatizado y cesión de datos de carácter personal de los menores se efectuará de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Los responsables encargados de la ejecución de las medidas judiciales y responsables de los ficheros informáticos del servicio, adoptarán las medidas de índole técnica y organizativa necesarias tanto para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal en ellos contenidos, como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado; y estarán obligados, junto con quien intervenga en cualquier fase del tratamiento automatizado de este tipo de datos, a guardar secreto profesional sobre los mismos, incluso después de que haya finalizado su relación con la entidad gestora del servicio.

Cuando los datos de carácter personal de los menores se recojan para el ejercicio de las funciones propias del servicio no será preciso el consentimiento del menor afectado, salvo en lo relativo a su ideología, creencias o religión.

Los datos de carácter personal de los menores contenidos en los ficheros informáticos del servicio serán borrados definitivamente

cuando el menor ya no tenga ninguna posibilidad de regresar al mismo para el cumplimiento de una medida judicial.

Una vez finalizada la intervención, se remitirán a la entidad pública, por los medios que se establezcan, todos los documentos relativos al caso, con objeto de que se integren en su expediente personal, sin que pueda quedarse el servicio con copia alguna.

Los datos contenidos en los ficheros de la entidad gestora, no podrán ser consultados por nadie que sea ajeno a dicha entidad. Cualquier tipo de información sobre los menores o las actividades del servicio deberá ser remitida a la entidad pública competente, responsable primera y última de dichas informaciones. Asimismo la entidad no transferirá información alguna sobre el contenido o desarrollo de los trabajos que se realice, con excepción de los responsables del seguimiento del contrato. La misma norma será aplicable al uso de datos, estadísticas e informes sobre el servicio.

La entidad gestora, podrá utilizar (siempre con el conocimiento y la autorización de la entidad pública competente) la información relativa a los menores, para generar conocimiento y/o investigaciones que ayuden a mejorar los programas de tratamiento e intervención y el conocimiento de los mismos, tanto a nivel nacional como regional. En este sentido, se mantendrá y se asegurarán los derechos de los menores a su intimidad, así como que el tratamiento de la información se realizará teniendo en cuenta la Ley 30/92, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Toda la información que haga referencia al menor durante el periodo de ejecución de la medida figurará en un expediente personal, que contendrá una copia de todos los informes emitidos junto con el resto de documentos que a él se refieran.

Este expediente se considera reservado, teniendo acceso exclusivamente el personal que lleva a cabo la tarea educativa con el menor, el personal de la entidad pública competente y los servicios de inspección, así como el Defensor del Pueblo. El menor, sus representantes legales y sus respectivos abogados, también tendrán acceso al expediente, si lo solicitan de forma expresa a la entidad pública, conforme al procedimiento de acceso que ésta establezca.

1.11. DISEÑO Y FUNCIONAMIENTO DEL MODELO PROPUESTO DE CENTRO DE MEDIO ABIERTO (CMA)

1.11.1. UBICACIÓN DEL PROGRAMA DE MEDIO ABIERTO

El CMA tendrá como ámbito de actuación, cualquier Comunidad Autónoma, que así lo disponga.

El inmueble donde esté ubicado, favorecerá la ejecución de las medidas judiciales planteadas en el programa a nivel comunitario, debiendo ser accesible y próximo a la red de recursos educativos y comunitarios.

Cada uno de los espacios destinados al desarrollo del servicio dispondrá de los recursos materiales necesarios para poder llevar a cabo las actividades y actuaciones de intervención previstas en este modelo de proyecto y necesarias para la consecución de los objetivos planteados.

Del mismo modo, en cuanto a la amplitud, el CMA deberá contar con los espacios necesarios para el desarrollo de las diferentes actuaciones previstas en él, disponiendo de un inmueble en el que las distintas dependencias se distribuyan en una o varias plantas. Deberá contar, al menos con:

- Hall de entrada/sala de espera.
- Despachos técnicos
- Aulas polivalentes para la impartición de talleres
- Aula de taller de cualificación profesional
- Aula de medios audiovisuales/ formación
- Salas de atención individualizada
- Office (Equipo Técnico)
- Baños diferenciados
- Almacenes- Archivos
- Patio exterior para descanso de los usuarios del recurso

El CMA como recurso especializado en la atención de menores en situación de conflicto social, requiere de un marco normativo que regule la convivencia, los derechos y los deberes de los menores con una medida judicial en medio abierto o compromiso de solución extrajudicial, que han sido derivados para la realización de las actividades programadas en dicho recurso.

Durante el período que el menor esté adscrito al CMA, disfrutará de todos los derechos previstos en la Constitución Española y en el resto del ordenamiento jurídico, particularmente en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor , así como en los tratados internacionales ratificados por España, en especial la Convención sobre los Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989, con las únicas limitaciones derivadas del sentido de la medida impuesta y de lo señalado por el Juez de Menores en su sentencia.

La consecución de los objetivos socioeducativos previstos para las distintas medidas y actuaciones a ejecutar en el CMA, exige que los menores interactúen con los demás usuarios y con los profesionales que allí desarrollan su labor de una manera ordenada y respetuosa con los derechos de todos, respetando al propio tiempo su propia dignidad e integridad.

Con dicho fin, los profesionales promoverán y reforzarán las conductas de los menores que sean conformes a los objetivos de su intervención, de manera que el refuerzo positivo de las mismas prime sobre el ejercicio de la potestad de corrección, como instrumento para incentivar un cambio en su comportamiento. Por otro lado, las conductas de los menores que sean contrarias a dichas normas de funcionamiento del CMA, podrán ser objeto, en los términos previstos en la Normativa, de acciones correctoras entendiéndolas como parte de su proceso educativo.

Es por ello, que la normativa ha de entenderse también como un instrumento educativo para las actividades realizadas tanto en dentro del CMA, como cuando éstas se desarrollan en recursos externos; y pretende asimismo servir de guía para acordar los comportamientos y regularizar las relaciones entre los usuarios del servicio, con los profesionales que los atienden, y con las personas que pudieran tener relación con los menores en función de la naturaleza de la actividad realizada.

Dado el carácter de renovación permanente de las actividades y talleres a impartir en el Centro, así como los cambios en la población atendida, la normativa asume la flexibilidad necesaria para adecuarse a dichos cambios y realidades. No obstante los planteamientos y propuestas realizadas pretenden englobar todas aquellas pautas recogidas en las distintas actividades socioeducativas programadas, y el propio funcionamiento cotidiano del CMA.

Los derechos y deberes deben concebirse como un cauce para crear un contexto de convivencia en el que todos sean miembros activos y responsables y se esfuercen en establecer un ambiente de participación y respeto mutuos, entendiéndose su cumplimiento, en definitiva, como una garantía de la libertad de cada uno y del respeto a los derechos y libertades de los demás.

1.11.2. ORGANIZACIÓN DEL CMA: PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN Y MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

Mediante los protocolos y mecanismos que a continuación presento, se pretende unificar tanto las herramientas de trabajo a emplear por los diferentes profesionales que desarrollarán su labor en el Modelo de CMA, como los procedimientos a seguir en las diferentes fases de la ejecución de las medidas judiciales de las que serán objeto los menores usuarios.

➤ **DERIVACIÓN DE LOS MENORES AL CMA Y DISTRIBUCIÓN DE LAS MEDIDAS ENTRE EL EQUIPO TÉCNICO DEL MISMO.**

El técnico del servicio de La entidad pública responsable competente, hará llegar al Director del Programa de medio abierto, los expedientes de los menores sujetos a cualquiera de las medidas a ejecutar en medio abierto de las dispuestas en la LORPM.

El Director será el responsable tanto de la recepción del expediente como de su posterior revisión y distribución al coordinador-es, quien-quienes lo gestionará-n entre los profesionales que componen el Equipo Técnico, estableciendo un orden de prioridades para su inicio.

El Coordinador, una vez tenga realizada la previsión de distribución de los casos, gestionará cada caso con el técnico que será el responsable de la ejecución de la medida, informándole sobre la derivación del menor que pasará a formar parte de su listado de usuarios, así como del contenido de la medida judicial y de cualquier aspecto que se considere relevante. Asimismo, se le remitirá al técnico toda la documentación necesaria para el inicio de la medida.

Asimismo se tendrá muy en cuenta que las Tareas Socioeducativas y las Prestaciones en Beneficio de la Comunidad deberán tramitarse de la forma más rápida posible,

ya que éstas prescriben a los dos años y al año respectivamente.

➤ **RECEPCIÓN DEL EXPEDIENTE POR EL TÉCNICO RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA MEDIDA.**

Una vez el técnico responsable de la ejecución de la medida haya recibido el expediente del menor, este realizará un estudio exhaustivo del mismo, leyendo la sentencia o auto correspondiente a la medida judicial impuesta, así como cualquier otro informe que se halle incorporado al expediente, con el fin de hacer un análisis lo más minucioso posible y tener un amplio conocimiento del caso del que es responsable de su ejecución.

Tras el estudio del expediente del menor, el técnico preparará la ficha de seguimiento del caso, cumplimentando los datos del menor que va a ejecutar la medida judicial así como las correspondientes actuaciones que se vayan a realizar con éste, al objeto de tener un seguimiento totalmente actualizado.

Para ello se empleará el apartado de “Tareas” del sistema de gestión y comunicación electrónica (habilitada a los efectos) será empleada por la Entidad Gestora, donde se colgará la ficha de seguimiento, la cual será actualizada periódicamente. El empleo de tal sistema, permitirá establecer un protocolo de comunicación y supervisión instantánea y actualizada, de las actuaciones realizadas por los diferentes técnicos que conforman el Equipo, asegurando de este modo una mayor eficiencia y optimización del Servicio.

Asimismo el técnico preparará la ficha de asistencia a entrevistas, cumplimentando también los datos personales del menor, teniéndola impresa y preparada para que cada vez que se realice un encuentro con el joven, pueda proceder a su firma, estableciendo así un control de las horas de atención, la asistencia a las entrevistas y posibles observaciones que se quieran destacar.

➤ **RECEPCIÓN DEL MENOR. INICIO DE LA MEDIDA JUDICIAL.**
Localización y puesta en contacto con el menor.

El técnico responsable de la ejecución de la medida se dispondrá a ponerse en contacto con el menor tras el estudio del expediente. En primer lugar lo intentará mediante contacto

telefónico con el menor para concertar la primera entrevista, al objeto de presentarse y ofrecerle apoyo, comprensión y cercanía. Asimismo, el técnico se pondrá en contacto con alguno de los referentes familiares del menor, preferentemente paternos, para explicarle cual va a ser el proceso que su hijo, o menor a su cargo, va a seguir para la ejecución de la medida, fomentando la implicación familiar durante la misma, siempre que esto sea posible y recomendable.

Con esta llamada y puesta en contacto se establecerá con el menor y, en todos aquellos casos que sea necesario y aconsejable, con sus padres o cuidadores, la fecha y lugar para realizar la primera entrevista y por tanto la firma del inicio de la medida.

A menudo, el técnico se podrá encontrar con que los teléfonos de contacto con el menor han cambiado o no constan en el expediente. En este caso, el técnico intentará ponerse en contacto con el menor acudiendo al domicilio o, en caso de no localización, enviando una carta certificada-burofax.

El Coordinador será el responsable de informar al técnico de la entidad pública responsable. En primer lugar, siempre vía telefónica, con la finalidad de ver qué se puede hacer al respecto y tomar así una decisión común y orientada por el Técnico de la entidad pública y con la información del caso que ambos posean, para ver si se realiza un comunicado o informe de incidencia de la imposibilidad de localizar al menor.

En este sentido, para agilizar el desarrollo de los trámites oportunos y mantener puntualmente informada a la entidad pública, se enviará la incidencia primero por fax y, posteriormente, se entregará el mismo por registro ordinario.

Inicio de la medida.

La primera entrevista establecida con el menor y, siempre que sea posible, con sus padres o cuidadores, se intentará realizar en el CMA o en la dirección de la entidad pública responsable, según se establezca.

Durante el transcurso de la entrevista el técnico tratará de mostrar un talante cercano y comprensivo, haciendo ver al menor que será su referente en el cumplimiento de la medida

judicial impuesta, orientándolo durante todo el proceso. En esta primera entrevista también será fundamental involucrar a los padres en el proceso socioeducativo emprendido con el menor.

Una vez el técnico responsable de la ejecución de la medida haya explicado en qué consistirá la misma (su definición, objetivos, tiempo de duración de la medida, procesos y actuaciones a realizar, etc.) éste dará inicio a la medida judicial impuesta si se tratase de la medida de libertad vigilada, firmando la ficha de inicio, con fecha de esta primera entrevista. A su vez el menor firmará la ficha de asistencia a la entrevista, explicándole el técnico que en todas sus citas deberá firmar esta hoja de asistencia, ya que forma parte del control de su medida judicial.

Otro objetivo importante de esta primera entrevista será obtener información relevante del menor, especialmente de su situación sociofamiliar, de su vida cotidiana, de su situación formativa-laboral, así como del uso que realiza de su tiempo libre, intentando captar cuáles son sus habilidades, sus inquietudes y sus déficits. Toda esta información servirá para realizar un diagnóstico general de cómo es el menor y que expectativas tiene.

El técnico, tras explicar las principales características del proceso para la ejecución de la medida judicial impuesta al menor y haber obtenido aquella información imprescindible para el establecimiento de un primer diagnóstico.

Facilitará tanto al menor como a sus responsables legales en el caso de estar estos presentes, las diferentes vías de comunicación mediante las que poder establecer contacto con él, como técnico responsable de la ejecución y seguimiento de la medida judicial, al efecto de poder resolver aquellas dudas que se planteen o para comunicar cualquier circunstancia relativa al menor o a la medida.

El técnico informará al menor y su familia que, tanto para controlar el cumplimiento de la medida como para establecer un seguimiento continuo del proceso de intervención emprendido, se desarrollarán una serie de entrevistas y/o actuaciones de control aleatorio, en el caso de la medida de permanencia en

domicilio en fin de semana, estableciendo la fecha y hora de la próxima entrevista.

➤ **EJECUCIÓN DE LA MEDIDA.**

Una vez realizada la primera entrevista el técnico responsable de la ejecución de la medida, realizará el PIE en plazos establecidos reglamentariamente. Para ello se empleará el modelo de Proyecto Individualizado de Ejecución de la Medida (PIEM) al uso, adecuándolo al tipo de medida judicial a ejecutar.

En el PIEM se expondrá la situación general detectada, los aspectos concretos referentes a los ámbitos personal, familiar, social, educativo, formativo o laboral en los que se considera necesario incidir, así como las pautas socioeducativas que el menor deberá seguir para superar los factores que determinaron la infracción cometida. También se propondrá la frecuencia mínima de las entrevistas con el menor que posibiliten el seguimiento y el control de la medida, sin perjuicio de otras entrevistas que puedan mantener el profesional y el menor en el curso de la ejecución, cuando el primero las considere necesarias.

Si con la medida se hubiera impuesto al menor alguna regla de conducta que requiera para su cumplimiento un programa o recurso específico, como es el caso de la medida de tratamiento ambulatorio, este se adjuntará al PIEM.

Una vez se haya dado inicio a la medida judicial en el momento establecido para cada medida en el Reglamento de la LORPM, se incluirá al menor en el listado de control de informes, el cual servirá de guía y de control de la elaboración y entrega al coordinador responsable de los correspondientes informes de seguimiento.

Todas las acciones que se realicen con los menores, se irán registrando en su ficha personal de realización de gestiones. En esta ficha personalizada de cada menor, se reflejarán todas y cada una de las acciones que se emprendan así como de todo el trabajo de seguimiento que se haga con los mismos, reflejando la fecha, la gestión realizada, el lugar, los acompañamientos, las incidencias, etc. A su vez el menor,

podrá solicitar algún dato habido en la ficha, siempre que se realice una entrevista de forma, personalizada.

Durante la ejecución de la medida, el técnico, con el apoyo del resto de la entidad colaboradora, deberá desplegar todos sus medios, conocimientos, habilidades y recursos para poner a disposición de los menores un amplio abanico de recursos que favorezcan el cumplimiento de la medida judicial impuesta.

➤ **SEGUIMIENTO DE LA MEDIDA.**

El técnico responsable de la ejecución de la medida llevará un seguimiento continuo de la misma, estableciendo entrevistas periódicas con los menores y, en su caso, con sus responsables legales y con aquellos otros profesionales involucrados en el proceso de intervención, con el fin de controlar tanto la correcta ejecución de la medida como la evolución mostrada por el menor.

Las entrevistas serán de carácter presencial, sin perjuicio de poder emplear otros medios complementarios para establecer un seguimiento continuo del menor. En este sentido, el técnico podrá ponerse en contacto vía telefónica tanto con el propio menor, como con sus familiares u otros profesionales involucrados en la ejecución de la medida.

Durante la fase de seguimiento, se realizarán los correspondientes informes de seguimiento (IS) con la periodicidad establecida en el Reglamento de desarrollo de la LORPM. En dichos informes se reflejará cual es la evolución del menor en cuanto a los diferentes objetivos programados en su PIEM en cuanto al cumplimiento de la medida impuesta. En el caso de existir algún tipo de circunstancia anómala durante la ejecución de la medida, ya sea porque el menor no se está presentando a las entrevistas, está en paradero desconocido, o cualquier otra cuestión, el técnico transmitirá al coordinador tales circunstancias.

De esa forma valorará junto al técnico de referencia de la entidad pública, la conveniencia de remitir el correspondiente informe de incidencia o no.

Por otro lado, si el menor responde adecuadamente a los objetivos planteados en su Proyecto Individualizado de

Ejecución (PIE) al uso, mostrando una evolución altamente positiva, mostrándose como una persona autónoma y responsable, y siempre y cuando hayan cumplido al menos la mitad de la medida, el técnico podrá valorar junto al coordinador la solicitud de archivo de la medida.

Una vez al mes, el equipo Técnico que conforman el Servicio, mantendrán una reunión de seguimiento de casos con el coordinador y el director del CMA, al cual se le transmitirá tanto la evolución de cada menor como cualquier aspecto que sea relevante, estableciendo una valoración real de la situación y las líneas futuras de intervención.

➤ FINALIZACIÓN DE LA MEDIDA.

Cuando se acerque la finalización de la medida judicial del menor, el técnico responsable de la ejecución de la misma, deberá preparar al menor para la vida autónoma. En este sentido, a fin de fomentar dicha autonomía, el técnico propiciará la realización, por parte del menor, de tareas y gestiones de manera independiente, reduciendo progresivamente las acciones de acompañamiento.

Los objetivos que se pretenden en este último periodo de la ejecución de la medida, serán los de capacitar al menor para afrontar con eficacia las nuevas situaciones que le depara el ritmo acelerado del mundo actual, desarrollar las aptitudes necesarias para la convivencia y vida social en distintos contextos en el exterior, ayudarle a proyectar su vida futura con plena responsabilidad de su selección profesional y fomentar la reflexión sobre la etapa vivida durante la ejecución de su medida y la vida totalmente libre en la sociedad que le espera.

Una vez llegue el momento de finalizar la medida, el técnico responsable de su ejecución, programará las últimas entrevistas con el menor, donde se abordará cuáles son las actuaciones y objetivos que han quedado pendientes por cumplir así como todos aquellos que se han cumplido, motivando al menor para su plena autonomía.

Una vez haya finalizado la medida judicial, y en el plazo máximo de -10 días, el técnico que ha sido el responsable de la ejecución y el seguimiento de la misma, remitirá al coordinador

el informe final de la medida, para que a su vez, una vez revisado, se le haga llegar a la entidad pública responsable.

1.11.3. COORDINACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

La coordinación global del Servicio corresponde al director CMA, quien establecerá diferentes reuniones con los Coordinadores para abordar las diferentes cuestiones relativas al funcionamiento del mismo. Estas reuniones se realizarán de manera ordinaria con una periodicidad quincenal y, de manera extraordinaria, cuando así lo crea oportuno el Director del Servicio o a solicitud de cualquiera de los Coordinadores.

Al margen de las reuniones presenciales, se establecerá una comunicación periódica y fluida entre el Director del Servicio y los Coordinadores, pudiendo emplear para ello cualquiera de los medios que la entidad colaboradora pondrá a disposición del servicio (llamadas telefónicas, mail y video-conferencia).

Mediante los diferentes contactos establecidos entre los Coordinadores se pretende unificar las líneas de actuación del servicio, siempre siguiendo las directrices establecidas por la entidad pública responsable, así como llevar un seguimiento continuo de las actuaciones emprendidas.

A. COORDINACIÓN DE LOS EQUIPOS TÉCNICOS DEL SERVICIO.

Para la coordinación de los equipos técnicos se desarrollarán las siguientes actuaciones:

Reuniones mensuales de coordinación del equipo.

Las reuniones de los diferentes Equipos Técnicos, tendrán lugar una vez al mes, normalmente en la sede donde se ubican cada uno de los equipos. En estas reuniones se tratarán temas generales respecto del programa, líneas de trabajo que marca la entidad pública, o la entidad colaboradora, así como estrategias de trabajo a seguir, o cualquier aspecto que quiera aportar cada uno de los miembros del equipo.

Estos temas, se anticiparán a todos los asistentes en un orden del día. Estas reuniones son de obligatoria asistencia por parte de todos los miembros del equipo técnico, salvo justificación expresa. Asimismo, estas reuniones serán un espacio para la reflexión y el debate del equipo, donde se extraigan conclusiones generales y directrices de trabajo comunes para la mejora del Servicio.

Normalmente estas reuniones tendrán una duración aproximada dos horas, quedando reflejados todos los puntos tratados en un acta. Una vez elaborada el acta, ésta quedará bajo custodia del Coordinador, (con copia al director del CMA), quién será el encargado de revisarla y reenviarla a todos los asistentes a la misma, para que en la siguiente reunión se dé su aprobación. Estas actas se irán archivando en las dependencias destinadas en la sede del equipo, con el fin de que los técnicos puedan acceder a ellas para consultar cualquier cuestión.

Reuniones mensuales de seguimiento de casos.

Las reuniones de seguimiento de casos se realizarán también una vez al mes, normalmente en la sede donde se ubican cada uno de los equipos, o donde previamente se haya quedado con el coordinador, o empleando otros medios de comunicación.

En estas reuniones estarán presentes el Coordinador, El director, el equipo técnico del servicio y el técnico en cuestión sobre el que se va a realizar el seguimiento de casos. Durante la misma, los técnicos explicarán, con el apoyo de la ficha de Seguimiento de casos, cada una de las acciones realizadas con los menores que tiene asignados y planteando los objetivos de trabajo programados.

Mediante estas reuniones se pretende que el equipo tenga pleno conocimiento del trabajo realizado con cada uno de los menores, así como de plantear estrategias de trabajo comunes con los mismos. Por ejemplo, en estas reuniones será cuando se puedan plantear archivos de medidas judiciales, posibilidad de emitir informes de incidencia, dejar sin efecto la medida judicial, etc. En estas reuniones también valoraremos la relación con los diferentes municipios donde se desarrollen ejecución de medidas judiciales, así como con las diferentes entidades privadas con las que nos coordinamos.

Coordinación telefónica y telemática.

De forma diaria, semanal o así como se considere necesario y oportuno, los técnicos del Equipo se pondrán en contacto con el Coordinador para plantearle dudas o comunicarle cualquier incidencia que se considere significativa, al objeto de que esté informado de todas las actuaciones emprendidas por los técnicos.

En este mismo sentido, si se considerase de interés, se podrán programar reuniones de carácter virtual para la realización del

seguimiento de algún caso concreto o para tratar cualquier cuestión de relevancia. Del mismo modo el coordinador contactará con los técnicos para transmitir el sentir de los técnicos de la entidad pública responsable, frente a actuaciones concretas, sean sugerencias, directrices, aprobaciones, etc.

Cambios de turno semanales.

Todos los viernes, a lo largo del día, todos los técnicos realizarán un cambio de turno semanal con el Coordinador, informándoles, mediante el empleo de los registros de planificación y seguimiento, habilitado, (RPS) que han realizado durante la semana saliente, y la planificación de la semana entrante en cuanto a intervención socioeducativa, relación con recursos externos, temas laborales, dudas que surjan, y cualquier cuestión que sea significativa en el quehacer diario.

Este cambio de turno que a simple vista es un simple trámite, tiene una gran importancia, ya que es una forma de coordinación, de transmisión de la información y de plasmar el trabajo realizado y por realizar.

1.11.4. RECURSOS HUMANOS.

El equipo humano CMA, deberá estar compuesto por las categorías profesionales que expongo a continuación, las cuales cumplirán los requisitos de titulación, formación y experiencia profesional establecidos por la entidad pública responsable en sus resoluciones, a los efectos.

Las ratios técnicas se establecen (de manera genérica) a razón de 1 técnico-a por cada 15-20 usuarios/máximo. El total de técnicos de ejecución atenderá al número de plazas del convenio, a ser suscrito, de no ser realizado por la propia entidad pública responsable.

Director-a: titular de la Dirección del Programa de medio abierto y del CMA y su máximo responsable.

Coordinador-a: responsable técnico del seguimiento del proyecto educativo del Centro de medio abierto

Psicólogo: profesional encargado de atender al desarrollo cognitivo, conductual y emocional del menor.

Técnico de ejecución: responsable de la intervención directa con los menores a través de los diferentes talleres y actividades

programadas. El equipo educativo será de carácter multidisciplinar, conformado por profesionales de diferentes titulaciones tales como Trabajo Social, Pedagogía, Psicología, Criminología, Educación Social, etc.

Formador de taller: personal de formación técnica y específica.

Mantenimiento y Limpieza, personal encargado de mantener limpio y en orden tanto el centro como sus recursos técnicos

2. OBJETIVOS.

2.1. OBJETIVOS GENERALES.

- Ofrecer a la Entidad Pública responsable y al Sistema de Justicia Juvenil español, un Programa Socioeducativo de calidad, para la ejecución de medidas judiciales en medio abierto y reparaciones extrajudiciales.
- Llevar a cabo un programa de intervención basado en el respeto a la persona, a las leyes nacionales y derechos internacionales que favorezca el desarrollo madurativo de los menores y facilite su reinserción.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

2.2.1. DIRIGIDOS A LA ACTUACIÓN GENERAL DEL CENTRO PARA LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES DE MEDIO ABIERTO.

- Representar fiel y responsablemente las políticas judiciales, sociales y sanitarias del estado español.
- Cooperar proactivamente con los Organismos Judiciales en la aplicación de la LORPM, en los términos establecidos por cualquier Entidad Pública responsable, tanto a nivel administrativo, como a nivel técnico y de gestión.
- Fomentar y facilitar la coordinación entre los distintos órganos de intervención relacionados con la ejecución de las medidas judiciales.
- Potenciar las relaciones interpersonales y la comunicación fluida y constructiva de los agentes implicados en la aplicación de la LORPM, en favor de una integración comunitaria de los menores sujetos a medidas judiciales.
- Establecer las bases de seguridad activa y pasiva del Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto, que legitimen el respeto a los derechos y deberes tanto individuales como colectivos, de cuantos integran la comunidad.

- Organizar y coordinar a los distintos profesionales implicados en la ejecución de las medidas de los menores, en base a los principios, valores y líneas de actuación reflejadas en el presente documento.

2.2.2. DIRIGIDOS AL MENOR.

Respecto a la intervención.

- Ofrecer a los menores un programa individualizado de intervención, ajustado a sus necesidades y características personales, sociales y sanitarias; un programa en constante revisión y adaptación a los cambios.
- Orientar y apoyar a los menores, potenciando sus cualidades personales y las habilidades sociales que necesiten para alcanzar un desarrollo integral.

Respecto al crecimiento personal y la interacción social.

- Desarrollar en el menor una actitud prosocial, ampliando su marco de relaciones personales.
- Impulsar y potenciar el desarrollo cognitivo-social del menor para que afronte desde una perspectiva prosocial los conflictos y problemas que se le presenten.
- Potenciar la autopercepción, el autoconocimiento y la autoestima del menor.
- Fomentar el interés por temas y actividades que le permitan interactuar con el medio social.
- Potenciar la participación de los menores en la organización del Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto, en la dinámica de sus áreas de trabajo y en la organización de actividades.
- Prevenir la reincidencia y comisión de nuevas infracciones y/o delitos, a través de un proceso educativo de toma de conciencia y asunción de responsabilidades por parte de los menores.

Respecto a la promoción de hábitos saludables.

- Potenciar en los menores estilos de vida saludables.
- Promover en los menores actitudes positivas hacia la salud y entrenarles en hábitos de autocuidado y de vida saludable.
- Enseñar a los menores a localizar y utilizar los servicios comunitarios de salud.
- Ofrecer a los menores una educación afectivo-sexual que les permita adquirir actitudes de salud, respeto y responsabilidad

frente a las relaciones de pareja en general y las relaciones sexuales en particular.

- Prevenir el consumo de drogas por parte de los menores y concienciarles sobre la influencia negativa del consumo sobre la salud, las relaciones sociales y familiares.

Respecto a la formación y la inserción laboral.

- Mantener un seguimiento de aquellos menores que se encuentren escolarizados o están matriculados en cualquier modalidad formativa.
- Apoyar desde el Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto y de manera compensatoria a aquellos menores que precisen de refuerzo, para asimilar y seguir con garantías de éxito, los contenidos educativo-formativos recibidos en los recursos donde estén matriculadas.
- Apoyar la inserción laboral de aquellos menores que se encuentren en edad de buscar empleo mediante talleres que se impartirán tanto desde el propio Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto como en recursos disponibles en la comunidad.
- Movilizar la confianza del joven a través del aprendizaje y la cualificación profesional, creando una imagen de sí mismo más gratificante y normalizada.

Respecto al ocio y tiempo libre.

- Ofertar actividades que mejor respondan a las necesidades características e intereses de los menores.
- Apoyar al menor para asegurar, en la medida de lo posible, una adecuada integración a través del disfrute del ocio y tiempo libre.
- Posibilitar la realización de actividades que resulten enriquecedoras y socializadoras, ofreciendo al menor posibilidades diversas y atractivas que puedan continuar una vez acabada la media.
- Enseñar a planificar el uso y disfrute del ocio y tiempo libre sin caer en conductas antisociales o de carácter delictivo.
- Favorecer el conocimiento de la oferta de ocio que ofrece la comunidad y utilizarlos.

2.2.3. DIRIGIDOS A LA FAMILIA DEL MENOR.

- Otorgar a las familias un valor prioritario en el proceso de intervención del menor, y con ello, prestar las atenciones y el asesoramiento necesarios para facilitar su papel socializador.

- Informar a la unidad familiar de la naturaleza de la medida impuesta al menor, con el fin de que su participación en el proceso de intervención sea coherente y efectiva.
- Ofrecer a los familiares información y conocimiento sobre temas relacionados con la educación y formación de los menores, que les ayuden a proporcionar más recursos educativos, desarrollando actitudes, valores y habilidades personales y sociales saludables.
- Propiciar espacios de reflexión sobre situaciones cotidianas y sobre criterios de funcionamiento del grupo familiar, entre familias con problemática similar.
- Apoyar a la familia en el desarrollo educativo del menor, con el objeto de evitar reincidencias, favoreciendo el proceso educativo que se está llevando a cabo.

2.2.4. RESPECTO A LA COMUNIDAD.

- Implicar a la comunidad y al mayor número de agentes sociales en el proceso de intervención socioeducativa de los menores.
- Crear y establecer los cauces adecuados, con el objeto de mantener una coordinación-comunicación lo más efectiva posible, con todos aquellos técnicos institucionales responsables de esta área, así como con ONGs y entidades privadas.
- Ayudar a los menores a ver las instituciones públicas desde las posibilidades que pueden ofrecer, mejorando su imagen de ellas.

2.3. PRINCIPIOS GENERALES.

PRINCIPIOS.

El CMA, se regirá por los siguientes principios generales:

Principio de Individualización. Partiremos de las características individuales de cada menor, teniendo en cuenta sus capacidades, necesidades, valores e intereses, tratando de responder a la diversidad actual existente en cuanto a su origen social, cultural, económico, lingüístico, de sexo, etc., de los menores y sus familiares.

Principio de Normalización. Proporcionaremos experiencias afines a los de cualquier otro menor que no se encuentre cumpliendo una medida, tratando de aportar una visión de naturalidad a las diferentes actividades que se desarrollen.

Principio de Integración. Potenciaremos el desarrollo de personas responsables y autónomas tratando de minimizar las situaciones de riesgo y potenciando los factores protectores para una adecuada inserción social, facilitando el desarrollo de los elementos cognitivos, conductuales y emocionales.

Principio de Globalización. Teniendo en cuenta todas las dimensiones del menor y asumiendo un enfoque multidisciplinar, trataremos que el menor sea responsable en su propio proceso de cambio, y referente en cuanto a la búsqueda y gestión de soluciones.

Principio de Socialización. Pretendemos que el menor se adapte a las normas y valores socialmente establecidas, para ello favoreceremos la interacción entre su grupo de iguales así como con el entorno más próximo, facilitando el intercambio de experiencias, fomentando su participación y analizando las estrategias y mecanismos de comunicación con su entorno y sus grupos de referencia.

Principio de Flexibilidad. Debido a la heterogeneidad de las características cognitivas, conductuales y emocionales de los menores, adaptaremos las actividades, partiendo siempre de que exista un aprendizaje significativo, relacionando los nuevos valores y conceptos con experiencias y conocimientos que ya posee.

2.4. VALORES.

Respeto. Valoramos y respetamos las diferencias culturales, las creencias y valores de toda persona, los diferentes orígenes y procedencia geográfica, las diferencias en cuanto a sexo, raza, etc., aceptando la diversidad en positivo.

Participación activa. Promovemos la participación de todos los recursos comunitarios que puedan favorecer el desarrollo de nuestra tarea ya sean públicos o privados, además de apoyarnos para nuestra intervención en las redes familiares y del grupo de iguales fomentando la participación activa del menor en su propio proceso de cambio.

Creatividad. Generamos diferentes alternativas ante similares situaciones y a la inversa, argumentando que “problema” y “solución” son categorías discontinuas; tratamos de desarrollar las capacidades y los recursos de las personas, centrándonos en potenciar los factores protectores y las estrategias creativas con la que toda persona cuenta.

Transparencia. Nuestras acciones siempre conllevarán un valor añadido hacia la mejora en la intervención y en los recursos que manejamos, siendo congruentes con los principios y valores que manifestamos y mostrando la mayor claridad además de transmitir lo

que realmente somos cuando nos coordinamos e intervenimos con los diferentes profesionales.

Calidad. La mejora en la intervención supone el esfuerzo por parte de todos los profesionales para realizar cambios posibles que supongan continuidad y bienestar en el menor y en su red más próxima.

PLAN DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS, DE LA PROPUESTA COLABORATIVA DE UN CMA.

El Plan de actividades del Centro debe ser un documento de base (dinámico y abierto), pensado como instrumento facilitador de los aprendizajes necesarios para la reinserción social de los menores a los que atendemos, y estarán basados en los siguientes principios:

Educativo: está encaminado a conseguir la mejora del nivel educativo.

Normalizador: trata de capacitar al menor para su desarrollo normalizado en la comunidad.

Accesible: las actividades programadas son realizables por cualquiera de los menores sobre los que se realiza la intervención.

Motivador: está encaminado a conseguir, tanto en sus contenidos como en su metodología, la implicación del menor en su programa socioeducativo.

Integrador: las actividades no se realizan aisladamente sino que forman parte de un programa que cubre las diferentes carencias de los menores de una forma global.

Flexible: hay que tener en cuenta que tenemos una heterogeneidad de perfiles que exigen una flexibilización a la hora de llevar a cabo el proceso de intervención.

El CMA, tratará de insertar al menor en un ambiente estimulador que compense sus déficits y carencias, y que minimice la inadaptación existente, favoreciendo el desarrollo de los factores protectores. Para ello, el diseño espacio-ambiental, la colaboración con los recursos comunitarios y las relaciones humanas son los pilares básicos en los que se fundamenta.

Desde una visión metodológica, las actividades son un recurso educativo y un medio para la observación. En las distintas actividades se tienen en cuenta las peculiaridades de cada menor, así como los instrumentos de cada tarea, considerándose como finalidad educativa esencial conocer y controlar la forma en la que el menor se enfrenta con la actividad.

Para ello, se contará con registros de observación que sirven de instrumento de evaluación y feed-back, de cara a lograr los objetivos concretos, que se replanteen momento a momento con cada menor.

Programa Psicológico	Programa de Competencia Psicosocial	
Tratamiento Ambulatorio Apoyo Terapéutico	Programa 1: Habilidades de Vida. Habilidades Sociales. Autocontrol. Resolución de Problemas. Dilema Moral. Mediación. Drogodependencias.	Programa de Desarrollo Personal: Tendiendo Puentes Taller de Autonomía. Taller de Autoconocimiento.

Área Sociofamiliar	
Programa 1 Programa 2	Programa de Mediación Intergeneracional

Área de Actividades Educativas Compensatorias			
Apoyo Escolar y Educativo	Educación Vial	Educación Ambiental	Prevención de la Violencia de Género

Área de Capacitación Sociolaboral	
Programa Formativo Sociolaboral	
Talleres Prelaborales: MEDIDA DE ASISTENCIA A CENTRO DE DIA C.C.P: Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos: (ADGG0508) Cualificación profesional de referencia: ADG306_1 Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos. (RD 107/2008 de 1 de febrero)	

ACTIVIDADES Y PROGRAMAS		
Área de Promoción de la Salud y el Deporte		
Programa de Promoción de la Salud	Programa de Promoción del Deporte	
Taller de Autocuidado e Higiene. Taller de Nutrición. Taller de Higiene del Sueño. Taller de prevención del VIH/ITS. Taller de Educación Afectivo-Sexual.	En el Centro: Ping-pong. Dardos. Ajedrez. Etc.	Exteriores: Voleibol playa. Fútbol sala. Baloncesto. Voleibol. Senderismo. Etc. Instalaciones deportivas comunitarias.

Área de Estructuración del Ocio	
Actividades en el Centro.	Actividades en la Comunidad
Música. Videoforum. Taller de Teatro. Juegos de Mesa. Fomento de la Lectura.	Visita a parajes naturales. Visitas de carácter cultural (museos, monumentos, exposiciones...) Excursiones a parques temáticos. Jornadas de convivencia con personas líderes en distintos aspectos, etc.

3. METODOLOGÍA EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE INTERVENCIÓN.

Desde el CMA, al margen de dar cumplimiento a las Resoluciones Judiciales que afecten a los menores usuarios del mismo, se pretenderá incidir en diferentes ámbitos de actuación que propicien una adecuada integración social del menor.

En este sentido, serán los técnicos responsables de la ejecución de las diferentes medidas quienes, a través de un trabajo individualizado, intervengan tanto en la adquisición por parte del menor de aquellas habilidades favorecedoras de su funcionamiento personal como de su inserción laboral, facilitando asimismo orientación y asesoramiento socioeducativo a las unidades convivenciales de los menores.

Además del trabajo individualizado que se realice con los menores y sus familias en los diferentes ámbitos de intervención que más adelante se describen en el presente apartado, existen una serie de elementos que suelen ser comunes tanto a los menores como a las familias, que hace propicio para llevar a cabo intervenciones grupales a través de diferentes actividades.

En este sentido, las actuaciones grupales tienen una serie de características que las hacen propicias para la intervención con el colectivo de atención protagonistas del presente servicio, pudiéndolas resumir en las siguientes:

- Favorecen el desarrollar la empatía.
- Fomentan la autoayuda.
- Permiten en un contexto de interacción social aprender y desarrollar habilidades sociales y de comunicación.
- Propician el aprendizaje de estrategias de resolución de conflictos en la relación con otros.
- Favorecen la expresión de las emociones y control de las mismas a través de un aprendizaje compartido.
- Facilitan el aprendizaje de habilidades de autoevaluación de logros y situaciones de riesgo, al poder compararse con los otros.
- Permiten el aprendizaje estrategias de afrontamiento emocionales, cognitivas y conductuales.

La metodología de intervención grupal que se utilizará desde el servicio será definida como un proceso de actuación donde los

profesionales utilizarán el sistema grupal para impactar a los diferentes usuarios que conformen el grupo a través de cambios cognoscitivos, afectivos y conductuales.

En este sentido, con la finalidad de ejecutar las diferentes medidas de medio abierto de manera integral e integradora, el presente servicio dispondrá de un amplio listado de actividades con las que dar respuesta al cumplimiento de dichas medidas, así como hacer frente a las necesidades que puedan presentar los menores atendidos, de manera que queden cubiertas las actuaciones y los objetivos propuestos en los PIE de cada uno de los menores usuarios del servicio.

Así, los profesionales del servicio planificarán, organizarán y desarrollarán diferentes talleres y actividades socioeducativas de ámbito grupal, ya sean en las infraestructuras donde se ubique el mismo o en espacios y recursos externos.

Las actuaciones programadas, tratarán de insertar al menor en un ambiente estimular que compense sus déficits y carencias, y que minimice la inadaptación existente, favoreciendo el desarrollo de los factores protectores. Para ello, la colaboración con los recursos comunitarios y las relaciones humanas son los pilares básicos en los que se fundamenta.

Estas actividades no son únicas ni cerradas, si no que se adaptarán, tanto en contenidos como en grado de dificultad y profundidad, dependiendo de las características individuales de cada uno de los menores, así como del tipo de medida a ejecutar y del delito o falta cometido. Es posible, además, crear y ofertar otros talleres o actividades que no estén aquí previstos, pero que cubran necesidades específicas detectadas en los menores atendidos.

El conjunto de acciones que se llevarán a cabo, las podremos agrupar en diferentes áreas de intervención en función de los objetivos que queramos conseguir a través de las mismas:

- Área de Hábitos Sociales y Convivenciales.
- Área Familiar.
- Área Formativa.
- Área de Ocio y Tiempo Libre.
- 1. ÁREA DE HÁBITOS SOCIALES Y CONVIVENCIALES.

ÁREA DE HÁBITOS SOCIALES Y CONVIVENCIALES

Programa de Competencia Psicosocial

Taller de Habilidades Sociales.

Taller de Habilidades de Vida.

Taller de Dilema Moral.

Taller de Resolución de Problemas.

Taller de Autocontrol.

Taller de Prevención de Drogodependencias.

INTRODUCCIÓN.

Los menores en conflicto social, suelen tener déficits claros en sus habilidades sociales. Es frecuente detectar carencias en sus repertorios conductuales, fundamentalmente los que tienen que ver con saber identificar la existencia de problemas en las relaciones sociales y en las interacciones, y en consecuencia con ello no tienen presente las posibilidades de poner en práctica unos comportamientos alternativos a los que vienen desarrollando de manera insatisfactoria; así mismo es común la escasa ponderación sobre las consecuencias que una u otra conducta puede llegar a producir.

Además las situaciones multi-problemáticas vividas, o los niveles cultural y económico insatisfactorios pueden producir claras situaciones carenciales o con escasas estimulaciones y demandas sociales. Todo esto va a dificultarle un aprendizaje adecuado y eficaz de las habilidades sociales y convivenciales.

Al objeto de favorecer la adquisición por parte de los menores usuarios del servicio, de nuevos hábitos sociales y convivenciales, se hará preciso la incorporación de una serie de actuaciones que permitan a éstos establecer nuevas formas de relación con los otros y especialmente con sus iguales y familiares directos, para así adecuar su conducta a los requisitos sociales.

OBJETIVO.

Fomentar, potenciar y facilitar a los menores usuarios del Servicio para la Ejecución de Medidas Judiciales en Medio Abierto, el desarrollo de una serie de competencias, habilidades y herramientas que les habilite para una interacción social positiva y enriquecedora, tanto en el contexto social más amplio como en el propio ámbito convivencial.

ACTUACIONES.

Al margen de la intervención individualizada que se realizará con todos los menores en esta área de intervención, se desarrollará el siguiente programa de ámbito grupal:

➤ Programa de Competencia Psicosocial.

Descripción.

Entendemos que la aplicación de un Programa de Competencia Psicosocial puede ayudar a mejorar el desarrollo de habilidades sociales y convivenciales del menor, *“facilitando la capacidad de las personas para participar en su entorno, interactuando con otros y obteniendo de esa interacción resultados positivos que posibilitan una adecuada adaptación e integración social, la valoración y reconocimiento de los otros y el desarrollo de un autoconcepto positivo”* (adaptado de Gil Ochoantesana, Alfredo)⁴⁰³.

➤ Objetivos.

Fomentar, potenciar y facilitar al menor el desarrollo de la autonomía personal que le permita afrontar desde lo prosocial su proceso de integración social.

Favorecer el aprendizaje y la adquisición habilidades y comportamientos para establecer interacciones sociales saludables y positivas.

Fomentar el proceso madurativo del menor.

➤ Actividades.

El Programa de Competencia Psicosocial estará compuesto por los siguientes talleres⁴⁰⁴:

Taller de Habilidades de Vida: compuesto las áreas de Planificación del tiempo, Toma de decisiones, Información, Formación y Trabajo y Entrenamiento en Habilidades Sociales.

Taller de Habilidades Sociales: compuesto por las áreas de Comunicación, Asertividad y Habilidades Sociales.

Taller de Dilema Moral: donde a través de las áreas transversales relacionadas con el Trabajo, la Familia, la Amistad, el Ocio y la diversión, la Pareja y la Sexualidad, se abordan cuestiones básicas entorno a los valores del respeto, la tolerancia, la generosidad, etc.

403 Consultar en: <https://www.fundaciondiagrama.es/es/investigacion-y-formacion/publicaciones/propias> . p. 6

404 Los menores podrán participar en todos los talleres que componen el Programa o solo en alguno o algunos de ellos en función de las necesidades detectadas.

Taller de Autocontrol: conformado por las Áreas de Definición y Proceso, Autoobservación, Relajación, Programa de Autocontrol de la Ira y Secuencia de Autocontrol.

Taller de Resolución de Problemas: donde se trabajan las áreas de Autoestima, Sentimientos, Pensamiento Lateral, Reestructuración Cognitiva y Resolución de Problemas.

Taller de Prevención de Drogodependencias: donde se desarrollan las áreas de Posicionamiento del menor ante el mundo de las drogas, Información sobre Drogodependencias, Riesgos y Consecuencias de las drogas, Modelos explicativos, Toma de decisiones responsable y Otras cuestiones relacionadas con el consumo de drogas.

➤ 2. AREA FAMILIAR.

ÁREA FAMILIAR
Proyectos de Participación Familiar
Encuentros entre agrupaciones de padres. Centro virtual.
Programa de Intervención en Violencia Filio-Parental
Intervención individualizada hijos y padres. Intervenciones grupales para menores y padres (escuela de padres). Intervención conjunta menor-padres.

INTRODUCCIÓN.

Las propuestas de trabajo en esta área han de tener en cuenta la necesidad de propiciar un cambio en las situaciones problemáticas que caracterizan la realidad individual de cada menor, donde la familia ocupa un papel fundamental.

En este sentido, la familia constituye un entorno de vital importancia para el desarrollo infanto-juvenil, puesto que es la encargada de satisfacer las necesidades básicas de los hijos (alimentación, protección y cuidado), así como favorecer el aprendizaje (junto con otros agentes socializadores) y determinar o condicionar la influencia de otros contextos en el desarrollo de los mismos.

Es por ello que se cree firmemente que el trabajo con las familias es muy positivo, ya que sirve para unificar esfuerzos durante el proceso de intervención emprendido con el menor en aras de favorecer su socialización, así como para trabajar aquellos aspectos relativos al funcionamiento familiar que inciden tanto en el comportamiento antisocial de los menores como en los problemas de convivencia del

propio sistema familiar, donde el comportamiento violento de los hijos hacia los padres es la representación más grave de ello.

OBJETIVO.

Intervenir en el sistema familiar de los menores usuarios del servicio de la entidad pública para la Ejecución de Medidas Judiciales en Medio Abierto, para favorecer tanto su implicación en el proceso de intervención emprendido con el menor, como para mejorar las relaciones de los diferentes miembros del sistema familiar.

ACTIVIDADES.

Proyectos de participación familiar.

Descripción.

Este programa debe surgir ante el propósito de crear un espacio de participación y encuentro entre familias de menores infractores, durante y después del cumplimiento de alguna medida judicial, intentando concienciar a los familiares de que su compromiso y apoyo con los profesionales que trabajan con los menores (parte de su familia), son necesarios para el éxito del proceso educativo llevado a cabo con los mismos.

La finalidad de este programa será paliar las necesidades y dificultades que manifiestan los progenitores a la hora de enfrentarse a los problemas de convivencia que se producen en el seno familiar, a través de un programa de participación familiar que ofrezca el apoyo y la ayuda necesaria para poder enfrentarse adecuadamente a esta problemática optimizando de este modo la relación familiar. Los Encuentros de Participación Familiar pretenderán promover, entre otras, mejoras en la interacción de los distintos miembros de la familia, así como el desarrollo en ellos de competencias de comunicación y educación. En último término, estas acciones siempre deben dirigirse a incidir en una mejora de la sociedad en y desde las familias.

Objetivos.

- Propiciar espacios de reflexión sobre situaciones cotidianas y sobre criterios de funcionamiento del grupo familiar, entre familias con problemática similar.
- Ofrecer a los familiares información y orientación sobre temas relacionados con la educación y formación de los menores, que les ayuden a proporcionar más recursos educativos, desarrollando actitudes, valores y habilidades personales y sociales saludables.

Actividades.

El Proyecto de Participación Familiar constará de las siguientes sesiones o encuentros, no obstante estos podrán ampliarse en función de las necesidades o demandas de las familias participantes:

- Presentación del Proyecto.
- La Adolescencia: principales características y cambios.
- ¿Qué es educar?
- Importancia de las normas y valores.
- Comunicación familiar.
- Manejo de las conductas agresivas. Técnicas de autocontrol.
- ¿Cómo afrontar las conductas de riesgo?
- El tiempo de ocio y grupo de iguales.
- Cierre del proyecto.

Asimismo, un proyecto de participación familiar, podrá contar de manera eficaz con un sitio Web en el que se ofrezcan diferentes recursos y servicios a jóvenes y familias con el objetivo de que puedan adquirir conocimientos que mejoren su dinámica familiar, fomentando hábitos saludables y evitando conductas de riesgo. Las nuevas tecnologías, para la co-participación, son muy válidas.

Programa de Intervención en Violencia Filio-Parental⁴⁰⁵.

Descripción.

En los últimos años apreciamos un aumento significativo de los adolescentes insertos en el sistema de la justicia juvenil por hechos relacionados con el maltrato que ejercen en su ámbito familiar, lo que correlaciona con datos objetivos de diferentes instituciones públicas, en los que se comprueba que se ha incrementado el número de progenitores que interponen denuncias contra sus descendientes.

Esto nos llevará a identificar una problemática social y a su vez a considerar la necesidad de investigar y desarrollar una intervención específica para este tipo de menores y sus familias.

Por ello, se pondrá a disposición del servicio y de la entidad pública, un programa de intervención en violencia intergeneracional, el cual estará dirigido a aquellos menores y sus familias en cuyo seno se dan conductas violentas de los hijos hacia los padres.

Objetivos.

405 Sociedad Española para el Estudio de la Violencia Filio Parental.

General:

Llevar a cabo una intervención estratégica que haga desaparecer los diferentes comportamientos de maltrato familiar e incluso disminuir las conductas desafiantes y/o agresivas que algunos menores manifiestan hacia sus padres.

Específicos:

Dirigidos al menor:

- Erradicar la manifestación de comportamientos violentos en el ámbito familiar.
- Disminuir las conductas desafiantes y/o agresivas que dirige el menor a sus padres.
- Detectar creencias erróneas y limitadoras que pueden estar conformando su identidad violenta.
- Aprender y practicar técnicas de relajación para reducir su ansiedad.
- Aceptar las virtudes y defectos de sus figuras de referencia.

Dirigido a la familia:

- Asumir su parte de responsabilidad en el origen y/o mantenimiento de la conducta violenta de su hijo.
- Desechar creencias erróneas respecto al origen y/o mantenimiento de la conducta violenta de su hijo.

Dirigido al menor y la familia:

- Desarrollar un estilo educativo positivo, a través de identificar y desechar pautas anteriores desajustadas.
- Facilitar unas dinámicas familiares positivas dentro del sistema familiar.
- Ofrecer seguridad al núcleo familiar dándoles a conocer los recursos existentes en su entorno social que faciliten la petición de ayuda en caso necesario.
- Fomentar su condición de agentes de cambio en la problemática familiar.

Actuaciones.

Al integrar a un menor en el presente programa de intervención, tanto él como sus familiares (padres o cuidadores que actúen como tales), comenzarán estas cinco modalidades de intervención:

- Sesiones individuales con el menor.
- Sesiones individuales con los padres.
- Sesiones conjuntas entre padres e hijo.

- Sesiones grupales con los hijos.
- Sesiones grupales padres (escuela de padres).

3. ÁREA FORMATIVA.

ÁREA FORMATIVA
Promoción de la Formación
Información, Orientación y Asesoramiento. Acompañamiento y Apoyo Técnico. Derivación a recursos y cursos formativos.
El Joven versus Campus Virtual
Portal del Joven. Creación y diseño de Páginas Web. Programa de educación vial. Programa de búsqueda activa de empleo y emancipación social.

INTRODUCCIÓN.

En general, gran parte de los menores hacia los que irá dirigido el presente servicio, suelen presentar un gran déficit formativo debido un amplio historial de absentismo escolar que a la larga culmina con un fracaso y/o abandono escolar careciendo, por tanto, de una formación mínima que les capacite para tener un trabajo cualificado cuando tengan edad para ello.

La formación por tanto, se convierte de esta forma, y más hoy en día dada las altas tasas de paro y el aumento de la competitividad de los recursos humanos, en un elemento fundamental a la hora de acceder al mercado de trabajo y al establecimiento de una vida autónoma.

En virtud de lo arriba expuesto, soy consciente de que la formación es uno de los principales factores protectores de la conducta antisocial, vemos fundamental ofrecer un apoyo técnico a los menores con los que intervenimos al objeto de facilitarles experiencias formativas que incidan en sus posibilidades de inserción social y laboral.

OBJETIVOS.

Favorecer la continuidad de los menores en edad escolar en el sistema educativo, mediante prevención e intervención en alumnos con conductas absentistas.

Propiciar la capacitación profesional y las posibilidades de inserción laboral de los menores, mediante acciones de orientación y de formación para el empleo.

ACTIVIDADES.

Promoción de la Formación.

Descripción.

Al objeto de favorecer la formación de los menores usuarios del Servicio de Ejecución de Medidas Judiciales en Medio Abierto, los diferentes técnicos que desempeñan su labor en el mismo, desarrollarán diferentes actuaciones que permitan al menor acceder a diferentes experiencias formativas en función de sus características personales.

Objetivos.

- Disponer de una base de datos actualizada de las diferentes ofertas formativas de las diferentes áreas de actuación del Servicio.
- Orientar y asesorar a los menores sobre aquellas actividades formativas que mejor se adapten a su perfil.
- Contactar con diferentes entidades, instituciones y organismos organizadores de actividades formativas para favorecer la derivación a las mismas de los menores usuarios del Servicio.
- Ofrecer apoyo técnico y acompañamiento a los menores a la hora de matricularse en aquellas acciones formativas que sean de su interés.
- Llevar un seguimiento continuo de los menores que se encuentren desarrollando un curso formativo.

Actuaciones.

Información, Orientación y Asesoramiento: se ofrecerá orientación y asesoramiento sobre aquellas acciones formativas que mejor se adapten a las capacidades y necesidades de los menores. Asimismo se informará a los menores sobre los diferentes programas y acciones formativas que se desempeñan tanto en el propio municipio de residencia de éstos como en otras localidades cercanas.

En este sentido se informará sobre las características de los programas formativos (duración, destinatarios, modalidad formativa, etc.) así como sobre la posibilidad de acceder a ayudas y becas.

Acompañamiento y Apoyo Técnico: Mediante la presente actuación se pretenderá ofrecer apoyo personalizado a aquellos usuarios que así lo precisen, en este sentido, el técnico responsable de la ejecución de la medida ayudará a los menores en la tramitación de diferente documentación (matrículas, solicitud de becas, inscripción en registros, etc.) y, en los casos que así sea necesario, se podrá acompañar al menor a aquellas entidades, organismos e instituciones relacionadas con los trámites administrativos necesarios para el acceso a las acciones formativas que sean de su interés.

Derivación a Recursos Formativos: Se establecerá una base de datos actualizada con los recursos formativos que se oferten en sus respectivas zonas de actuación. Asimismo se establecerán reuniones y contactos con entidades y organismos relacionados con acciones formativas, al objeto de poder establecer una relación de colaboración con éstas. Una vez incorporados los menores a los mismos, siempre que sea preciso, se mantendrán contactos periódicos con la entidad formativa para conocer la implicación del menor en el curso y el nivel de aprovechamiento del mismo.

Los recursos formativos, entre otros, a los que se podrá derivar a los jóvenes, teniendo en cuenta tanto sus circunstancias personales, como sus motivaciones y necesidades serán:

- Todos aquellos cursos ofrecidos desde el servicio público o privado de Ocupación y Formación.
- Cursos de Formación Profesional (Programas de Cualificación Profesional Inicial, Casas de Oficio, Escuelas Taller, Talleres de Formación e Inserción Laboral, etc.)
- Escuelas para Personas Adultas.
- Cursos ofertados desde otros organismos o entidades, tanto públicos, como privados.
- Cualquier otro curso al que se pueda tener acceso.

Campus Virtual del Joven.

Descripción.

Gracias a la incorporación de las nuevas tecnologías en las actuaciones a desarrollar con el colectivo de jóvenes y los técnicos que trabajan con ellos, se debe desarrollar un campus virtual del joven, un espacio de formación específica para este colectivo. Potenciando plataformas, que estarán concebidas para facilitar el acceso a distancia, vía Internet o Intranet al conjunto de (re) cursos

de (auto) aprendizaje que contendrá dicha plataforma, para gestionar el proceso formativo e interacción de los jóvenes con respecto a dichos recursos de (auto) aprendizaje.

Objetivos.

Objetivo general.

Facilitar el acceso a la formación e información necesaria para la inserción sociolaboral de los menores.

Objetivos específicos.

- Familiarizar a los menores con el uso de las nuevas tecnologías.
- Disponer de una formación on-line favorecedora de la inserción.
- Ofrecer una bolsa de empleo con ofertas actualizadas.

Actividades.

Como respuesta a la demanda formativa de los menores atendidos en los distintos centros y servicios gestionados mediante recursos tecnológicos, se podrá crear un campus juvenil, un espacio virtual donde se oferte una batería de programas formativos de e-learning⁴⁰⁶, entre los que cabrían: Un Portal del Joven, la Creación y diseño de Páginas Web, un Programa de educación vial y un Programa de búsqueda activa de empleo y emancipación social, como ejemplos.

3.4. ÁREA DE OCIO SALUDABLE Y TIEMPO LIBRE.

ÁREA DE TIEMPO LIBRE
Información y Difusión de Actividades y Eventos
Base de datos actualizada. Información y difusión de actividades. Colaboración con otras entidades.
Organización Actividades de Ocio y Tiempo Libre Constructivo
Actividades Deportivas. Actividades Culturales.

INTRODUCCIÓN.

⁴⁰⁶ El e-learning consiste en la educación y capacitación a través de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas.

Las actividades culturales y socioeducativas cobran especial relevancia en el proceso de socialización y normalización y si éstas son adecuadas, el menor aprende a disfrutar de su tiempo libre respetando a las personas que le rodean, lugares, objetos, normas de convivencia, etc. Atender el fomento de actividades lúdicas, culturales y de ocupación del tiempo libre supone cambiar hábitos, romper etiquetas propias del menor y de las personas con las que debe aprender a relacionarse. Se trata de ayudarles a encontrar formas placenteras, satisfactorias y prosociales de vivir los espacios de ocio y tiempo libre, ofreciendo alternativas para su ocupación, desarrollando aficiones nuevas y enseñándoles a planificar su tiempo libre.

OBJETIVOS.

- Enseñar actividades culturales y socioeducativas motivadoras, facilitando el que las lleven a cabo en su tiempo de ocio.
- Ampliar su red de relaciones, con personas de otro entorno social diferente al suyo.
- Fomentar la asunción de normas y actitudes basadas en valores democráticos de tolerancia, solidaridad, cooperación y respeto.

ACTIVIDADES.

Las diferentes actuaciones que se podrán desarrollar desde el servicio para la ejecución de medidas judiciales en medio abierto serán las siguientes:

Información y Difusión de Actividades y Eventos: Será una de las acciones fundamentales para favorecer la participación de los menores en el contexto comunitario será que éstos conozcan la oferta de actividades y eventos que las diferentes entidades y organismos desarrollan en su lugar de residencia o alrededores. En este sentido, se diseñará una base de datos en continua actualización, para la recopilación de las principales actividades culturales, de participación social, deportivas y de ocio que se desarrollen en el municipio, a fin de poder informar a los usuarios sobre las mismas. Asimismo, se establecerán los contactos oportunos con las entidades que operan en la zona para favorecer la instauración de una relación de colaboración y coordinación entre dichas entidades y el presente Servicio.

Organización y desarrollo de actividades de ocio constructivo: Los profesionales del servicio organizarán y desarrollarán una serie de

actividades de carácter lúdico, deportivo y cultural dirigidas a fomentar la ocupación constructiva del ocio y tiempo libre por parte de los menores usuarios del servicio. Las actividades serán de ámbito grupal atendiendo, para su organización, a la zona territorial de residencia de los menores. Las diferentes actividades que se podrán desarrollar serán las siguientes:

- Talleres de manualidades y técnicas artesanales: taller de mimbre, taller de abalorios, taller arcilla, taller de realización de cajas de música flamenca, etc.
- Actividades Deportivas: organización de partidos y campeonatos de fútbol, baloncesto, frontón, etc.
- Actividades culturales: cine-forum, ciclos de lectura, música, etc.
- Excursiones y actividades de convivencia: visitas a eventos deportivos, a parajes naturales, organización de barbacoas, etc.

PROGRAMAS ESPECÍFICOS DEL CMA.

Programa, “Mi comportamiento es antisocial”	
<u>Módulos Básicos</u>	<u>Módulos Específicos</u>
Módulo de Desarrollo de las Emociones. Módulo de Habilidades Sociales. Módulo de Autocontrol Módulo de Resolución de Conflictos.	Módulo de Prevención de Drogas. Módulo de Sexualidad y Género. Educación Vial. Formación e Inserción Sociolaboral
Programa, “La vida cotidiana”	
Habilidades para la Convivencia. Promoción de la Salud. Jornadas de Concienciación. Otros.	
Programa centrado en la Construcción de Soluciones, para Padres y Madres	

En este sentido, estos Programas Específicos, se deberían caracterizar por un tratamiento transversal de diferentes ámbitos del

funcionamiento personal de los menores, así como del abordaje de contenidos de carácter preventivo tanto de la salud como de la conducta antisocial.

PROGRAMA “MI COMPORTAMIENTO ES ANTISOCIAL”

DESCRIPCIÓN.

Mediante el presente Programa se pretenderá abordar diferentes aspectos relacionados directamente con el comportamiento antisocial del menor al objeto de evitar la reincidencia delictiva por parte de éste.

En este sentido, desde las diferentes actividades propuestas en este programa se abordarán cuestiones como las actitudes y creencias que justifican la violencia y las emociones relacionadas con el proceso de la ira, la responsabilización personal de los hechos delictivos protagonizados, la empatía con la víctima, etc.

OBJETIVOS.

- Propiciar la adquisición de una serie de habilidades y competencias por parte de los menores que favorezcan la no reincidencia delictiva de éstos.
- Favorecer que los menores sepan reconocer sus emociones y cómo éstas afectan a su conducta al objeto de propiciar el autocontrol.
- Fomentar la adquisición de habilidades para la interacción social y el desarrollo de la empatía.
- Facilitar el aprendizaje de estrategias y técnicas para la toma de decisiones y la resolución de conflictos de forma prosocial.

ACTIVIDADES.

El Programa se compone de dos “paquetes” de actividades. El primer grupo de actividades componen el núcleo básico del programa en la que participarán todos los menores dados de alta en el mismo. El segundo grupo de actividades son de carácter complementario, estando destinadas a aquellos usuarios dados de alta en el programa en los que se considere que, debido a sus necesidades, sea propicio que participen en las mismas.

Parte 1: Módulos de Carácter Básico:

Módulo 1. Inicio y Presentación.

Módulo 2. Desarrollo de las Emociones: ¿Qué son las emociones? Las emociones básicas/universales; los niveles de las emociones; Reconocimiento de las emociones.

Módulo 3. Habilidades Sociales: La empatía, la percepción social/interpretación de situaciones sociales, habilidades de conversación (iniciar/mantener/terminar una conversación, escuchar, hacer preguntas), la comunicación no verbal (postura, gestos, volumen y tono de voz, proximidad, contacto físico).

Módulo 4. Autocontrol (Control de la Ira): La ansiedad y sus componentes; Análisis de una situación de ansiedad y de sus componentes; Técnicas para el control de la ira: tiempo fuera, distracción cognitiva y auto-instrucciones.

Módulo 5. Resolución de Conflictos/ Toma de Decisiones: El conflicto; el proceso de toma de decisiones; la asertividad; la mediación.

Parte 2: Módulos de Carácter Específico: destacar que si bien el módulo 1 corre a cargo de técnicos del Servicio, el módulo 2 será ejecutado por personal especializado en la materia, externo del equipo (bien sean médicos, sexólogos, asociaciones de víctimas por accidente de tráfico, etc.). Éstos especialistas son profesionales de la comunidad que se ofrecen, voluntarios o no, a colaborar en el programa, siempre asistidos por nuestros técnicos. La idea es involucrar a la comunidad en la ejecución de medidas y que los usuarios conozcan de primera mano los recursos a los que pueden dirigirse una vez ejecutada su medida:

Módulo 1. Prevención de Drogodependencias: las drogas y sus efectos físicos y psicológicos, drogas legales e ilegales

Módulo 2. Sexualidad y Género: la sexualidad; estereotipos sexuales; mitos sobre sexualidad; prevención del SIDA/ITS.

Módulo 3. Educación Vial: el permiso de conducir; el alcohol y la conducción; la velocidad; las señales; los peatones y los ciclistas.

Módulo 4. Formación e Inserción Laboral: tipos de contrato de trabajo; búsqueda de empleo por Internet y en la calle; currículum vitae y carta de presentación; la entrevista de trabajo.

PROGRAMA “LA VIDA ES...LO COTIDIANO”.

DESCRIPCIÓN.

Mediante este Programa se persigue la sensibilización y formación de los menores en diferentes áreas de la vida cotidiana, buscando el impacto positivo que los talleres que lo componen pueden tener tanto

en sus propias vidas, como en las de las personas con las que conviven.

Para el desarrollo del programa se cuenta con la colaboración de diferentes agentes sociales quienes imparten diferentes charlas y talleres prácticos sobre sus ámbitos profesionales.

OBJETIVOS.

- Informar, sensibilizar y concienciar a los menores sobre temática de carácter social.
- Prevenir conductas de riesgo de los menores en el ámbito de la salud.
- Propiciar la adquisición de habilidades personales para la convivencia.

ACTIVIDADES.

Las diferentes actividades que se realizarán se irán adaptando en función de las necesidades detectadas en los menores así como en la disponibilidad de los expertos que colaboran con el programa. No obstante lo anterior, las temáticas que tendrán especial protagonismo, serán las siguientes:

- Obtención de herramientas para la convivencia: talleres de habilidades sociales, de comunicación, de pensamiento prosocial, de inteligencia emocional, etc.
- Promoción de la salud: talleres de nutrición, de fomento de la práctica deportiva, de sexualidad, primeros auxilios, etc.
- Orientación sociolaboral.
- Prevención de conductas adictivas y lesiones de médula por accidentes de tráfico.
- Jornadas de concienciación sobre diferentes problemáticas sociales: el hambre en el mundo, la inmigración, las enfermedades mentales, etc.

PROGRAMA CENTRADO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS PARA PADRES Y MADRES.⁴⁰⁷

DESCRIPCIÓN.

A diferencia de otros programas destinados a padres cuyo objetivo es el desarrollo de las capacidades parentales, este grupo se basa en la salud de la familia y capitaliza las fuerzas y recursos de los padres a fin de construir soluciones, poniendo el énfasis en aquellas cosas que

⁴⁰⁷

HAWRYLAK, María F. *La Orientación Familiar*. Universidad de Burgos, 2001, pp. 218-233.

los padres hacen bien y no tanto en los errores que comenten con sus hijos.

OBJETIVOS.

- Enseñar a los padres a “tomar posesión de su capacidad parental”.
- Ayudarles a ser plenamente conscientes de sus fuerzas y recursos.
- Enseñar estrategias creativas para acentuar las fuerzas y la conducta positiva de sus hijos.

ACTIVIDADES.

El Programa se compone de las siguientes sesiones:

Sesión 1. El cuidado de los hijos centrado en la solución del problema: Una nueva manera de ver y hacer.

Sesión 2. Buscar pequeños cambios.

Sesión 3. Si funciona, no lo arregle.

Sesión 4. Si no funciona, haga algo diferente.

Sesión 5. Lograr que el cambio continúe.

Sesión 6. Celebrar el cambio.

3.5. INTERVENCIÓN EN FUNCIÓN DE LA MEDIDA JUDICIAL.

3.5.1. ASISTENCIA A CENTRO DE DÍA.

Los menores sometidos a esta medida “*permanecerán en su domicilio habitual y acudirán a un centro, plenamente integrado en la comunidad, a realizar actividades de apoyo, educativas, formativas, laborales y de ocio*”.

Los pasos a seguir en la ejecución de la medida serán los siguientes:

- Recepción de Resolución Judicial e Informe del Equipo Técnico del Juzgado de Menores.
- Citación de familia y menor de forma oficial (notificador local o certificado con acuse de recibo).
- Primera entrevista de presentación, toma de contacto. Llegado el día del primer contacto, puede suceder que no acudan, en cuyo caso se les volverá a citar de la misma forma, independientemente de que el propio Educador se acerque al domicilio familiar por ver que ha podido suceder. Si en una segunda ocasión no acude, no dando señales ni con citación ni acudiendo al domicilio familiar, se elaborará incidencia para que

desde el Juzgado se determine la forma a proceder a partir de ese momento.

- Elaboración de la historia de caso e inventarios para la gestión e intervención.
- Elaboración del PIEM y envío al Juez de Menores para su aprobación.
- Participación del menor en las diferentes áreas del Plan Anual de Actividades del Centro, en función de sus características psicosociales individuales, necesidades, carencias y tipo de delito cometido:

ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL.

Programa Psicológico.

Programa de desarrollo de la Competencia Psicosocial.

ÁREA SOCIO-FAMILIAR.

Programa mediación intrafamiliar.

Programa de mediación intergeneracional.

ÁREA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS COMPENSATORIAS.

Apoyo Escolar y Educativo.

Educación Vial.

Educación Ambiental.

Prevención de la Violencia de Género.

ÁREA DE CAPACITACIÓN SOCIOLABORAL.

Programa de Formación Sociolaboral.

Programa de Inserción Sociolaboral.

ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EL DEPORTE.

Programa de Promoción de la Salud.

Programa de Promoción del Deporte.

ÁREA DE ESTRUCTURACIÓN DEL OCIO Y EL TIEMPO LIBRE.

Actividades Culturales y Socioeducativas.

Actividades de Ocio y Tiempo Libre.

Intervención con las familias, incluyéndolas en el Área Sociofamiliar.

Evaluación del PIEM – Informes de Seguimiento e inventarios para la gestión e intervención, de seguimiento.

Informe Final e IGI-J final – Derivaciones y seguimiento hasta un mes tras haber finalizado la medida. (con voluntariedad del joven)

3. 5. 2. REALIZACIÓN DE TAREAS SOCIOEDUCATIVAS.

Consistente en la realización “*de actividades específicas de contenido educativo encaminadas a facilitarle el desarrollo de su competencia social*”. Esta medida puede ser de carácter autónomo o formar parte de otra medida más compleja.

Los pasos a seguir en la ejecución de la medida serán los siguientes:

- Recepción de Resolución Judicial e Informe del Equipo Técnico del Juzgado de Menores.
- Citación de familia y menor de forma oficial (notificador local o certificado con acuse de recibo).
- Primera entrevista de presentación, toma de contacto. Llegado el día del primer contacto, puede suceder que no acudan, en cuyo caso se les volverá a citar de la misma forma, independientemente de que el propio Educador se acerque al domicilio familiar por ver que ha podido suceder. Si en una segunda ocasión no acude, no dando señales ni con citación ni acudiendo al domicilio familiar, se elaborará incidencia para que desde el Juzgado se determine la forma a proceder a partir de ese momento.
- Elaboración de historia de caso e inventarios para la gestión e intervención.
- Elaboración del PIEM y envío al Juez de Menores para su aprobación.
- Participación del menor en las diferentes áreas del Plan Anual de Actividades del Centro, en función de sus características psicosociales individuales, necesidades, carencias y tipo de delito cometido.
- Igualmente, en este tipo de medida se ajustará la participación del menor a lo especificado en la resolución judicial por el Juez de Menores. De este modo, las principales áreas en las que se involucrará al menor para el desarrollo de las tareas socioeducativas son las siguientes:

ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL.

Programa de desarrollo de la Competencia Psicosocial.

Módulo de Habilidades de Vida.

Módulo de Habilidades Sociales.

Módulo de Autocontrol.

Módulo de Resolución de Problemas.

Módulo de Dilema Moral.

Módulo de Mediación.

Módulo de Prevención de Drogodependencias.

ÁREA SOCIO-FAMILIAR.

Programa de Mediación Intergeneracional.

ÁREA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS COMPENSATORIAS.

Apoyo Escolar y Educativo.

Alfabetización.

Español para menores Inmigrantes.

Apoyo y Refuerzo Escolar.

Taller de Técnicas de Estudio y Preparación de Exámenes.

Prevención del Absentismo.

Educación Vial.

Educación Ambiental.

Prevención de la Violencia de Género.

ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EL DEPORTE.

Programa de Promoción de la Salud.

Programa de Promoción del Deporte.

ÁREA DE ESTRUCTURACIÓN DEL OCIO Y EL TIEMPO LIBRE.

Actividades Culturales y Socioeducativas.

Actividades de Ocio y Tiempo Libre.

Intervención con las familias, incluyéndolas en el Área Sociofamiliar.

Evaluación del PIEM – Informes de Seguimiento e inventario para la gestión e intervención de seguimiento.

Informe Final e inventario para la gestión e intervención, final – Derivaciones y seguimiento has un mes tras haber finalizado la medida.

3. 5. 3. TRATAMIENTO AMBULATORIO.

“Las personas sometidas a esta medida habrán de asistir al centro designado con la periodicidad requerida por los facultativos que las atiendan y seguir las pautas fijadas para el adecuado tratamiento de la anomalía o alteración psíquica, adicción al consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que padezcan.

Esta medida podrá aplicarse sola o como complemento de otra medida prevista en este artículo. Cuando el interesado rechace un tratamiento de deshabituación, el Juez habrá de aplicarle otra medida adecuada a sus circunstancias.”

Los pasos a seguir en la ejecución de la medida serán los siguientes:

- Recepción de Resolución Judicial e Informe del Equipo Técnico del Juzgado de Menores.
- Citación de familia y menor de forma oficial (notificador local o certificado con acuse de recibo).
- Primera entrevista de presentación, toma de contacto. Llegado el día del primer contacto, puede suceder que no acudan, en cuyo caso se les volverá a citar de la misma forma, independientemente de que el propio Educador se acerque al domicilio familiar por ver que ha podido suceder. Si en una segunda ocasión no acude, no dando señales ni con citación ni acudiendo al domicilio familiar, se elaborará incidencia para que desde el Juzgado se determine la forma a proceder a partir de ese momento.
- Elaboración de historia de caso e inventarios para la gestión e intervención.
- Elaboración del PIEM y envío al Juez de Menores para su aprobación.
- Participación del menor en las diferentes áreas del Plan Anual de Actividades del Centro, en función de sus características psicosociales individuales, necesidades, carencias y tipo de delito cometido.

En concreto, para la medida de Tratamiento Ambulatorio el menor participará de forma activa en el área de desarrollo personal:

Programa Psicológico.

La intervención se llevará a cabo de manera coordinada con los profesionales de los Centros de Salud y/u Hospitalarios que estén interviniendo con el menor. Se atenderá, tanto a menores que presenten un trastorno de salud mental como un abuso y/o dependencia de sustancias tóxicas. En los primeros contactos con el menor y su familia, se estipulará de forma clara la temporalidad de las sesiones y duración de éstas, que variará en función de las necesidades del menor y de los objetivos reflejados en su PIEM.

De manera general, esta terapia individual tendrá tres fases que vendrán marcadas por el proceso de cada menor: evaluación y diagnóstico, intervención en coordinación con el resto de profesionales, y confrontación con su proyecto de vida, para que

tome conciencia de sus posibilidades de crecimiento personal, y de su integración sociofamiliar.

Programa de desarrollo de la Competencia Psicosocial⁴⁰⁸.

En el Tratamiento Ambulatorio se hace fundamental incluir al menor en el Programa de Desarrollo de la Competencia Psicosocial desarrollado en el Centro, incidiendo en los módulos que exponemos a continuación.

Programa de Competencia Psicosocial.

Módulo de Habilidades de Vida.

Módulo de Habilidades Sociales.

Módulo de Autocontrol.

Módulo de Resolución de Problemas.

Módulo de Dilema Moral.

Módulo de Mediación.

Módulo de *Prevención de Drogodependencias*.

Programa de desarrollo personal.

Taller de Autonomía

Taller de Autoconocimiento.

Además del Área de Desarrollo personal, el menor participará de todas aquellas actividades desarrolladas en las diferentes Áreas del Centro que se considere que redundan de forma positiva sobre su desarrollo.

Intervención con las familias, incluyéndolas en el Área Sociofamiliar.

Coordinación continuada con el resto de profesionales del ámbito de la Sanidad Pública que pudieran estar interviniendo con el menor.

Evaluación del PIEM – Informes de Seguimiento e IGI-J de seguimiento.

Informe Final e IGI-J final – Derivaciones y seguimiento hasta un mes tras finalizar la medida.

3. 5. 4. LIBERTAD VIGILADA.

“En esta medida se ha de hacer un seguimiento de la actividad de la persona sometida a la misma y de su asistencia a la escuela, al centro de formación profesional o al lugar de trabajo, según los casos, procurando ayudar a aquella a superar los factores que determinaron la infracción cometida. Asimismo, esta medida obliga, en su caso, a seguir las pautas socio-educativas que señale la entidad pública o el

408

Teoría de la Competencia Psicosocial de Erik Erikson.

profesional encargado de su seguimiento, de acuerdo con el programa de intervención elaborado al efecto y aprobado por el Juez de menores.”

El proceso de intervención a seguir en la libertad vigilada será el siguiente

1. Recepción del Caso.

Una vez recibida la Resolución Judicial se asignará al profesional de referencia, que será el encargado de la supervisión de la ejecución de la medida así como del diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de la intervención.

2. Análisis y estudio del Caso.

3. Intervención inicial previa a la elaboración del Programa Individualizado de Ejecución de medida o Modelo Individualizado de Intervención (PIEM o MII):

- Contacto telefónico con el menor y la familia y/o envío de burofax/telegrama en el caso necesario, para concertar la entrevista inicial. En última instancia, y ante la imposibilidad de contacto, se visita al domicilio para la citación personal, o se realiza coordinación con otros servicios para la localización.
- Realización de entrevista inicial: atendiendo al siguiente esquema:
- Identificación del menor y representantes legales a través de la solicitud de la documentación identificativa pertinente.
- Comprobación de los datos de contacto (dirección postal, teléfono, fecha nacimiento, etc.).
- Explicación de los objetivos, características y obligaciones de la ejecución de la medida judicial, sobre las funciones y cometidos del técnico de seguimiento y la relación y obligaciones del profesional con el sistema judicial.
- Se informa especialmente sobre las obligaciones de la medida adoptada, tanto las generales como otras medidas, restricciones u obligaciones impuestas, y las posibles consecuencias derivadas del cumplimiento/incumplimiento de la misma.
- Recogida de información sobre la situación actual del menor en las distintas áreas de intervención (fundamentalmente sobre aspectos de su situación personal, sociofamiliar y formativo-laboral, buscando su actualización), así como sobre los diversos recursos que se encuentren interviniendo en cada de ellas.
- Aplicación de las pautas a seguir en la segunda entrevista, en el supuesto de una única entrevista inicial.

- Contacto y, en su caso, coordinación con los recursos que están interviniendo, o haya intervenido tales como: Centro de Internamiento, Servicios Sociales...con el objeto de verificar la intervención llevada a cabo y, en su caso, formalizar las colaboraciones que se consideren pertinentes.

4. Elaboración de la historia de caso e inventario para la gestión e intervención, además del PIEM.

5. Desarrollo de la Intervención.

- Participación del menor en las diferentes áreas del Plan Anual de Actividades del Centro, en función de sus características psicosociales:

ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL.

Programa Psicológico.

Programa de desarrollo de la Competencia Psicosocial.

ÁREA SOCIO-FAMILIAR.

Programa de Mediación Intergeneracional.

ÁREA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS COMPENSATORIAS.

Apoyo Transición escolar (expulsión temporal de centros educativos)

Educación Vial.

Educación Ambiental.

Prevención de la Violencia de Género.

ÁREA DE CAPACITACIÓN SOCIOLABORAL.

Programa de Formación Sociolaboral.

Programa de Inserción Sociolaboral.

ÁREA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EL DEPORTE.

Programa de Promoción de la Salud.

Programa de Promoción del Deporte.

ÁREA DE ESTRUCTURACIÓN DEL OCIO Y EL TIEMPO LIBRE.

Actividades Culturales y Socioeducativas.

Actividades de Ocio y Tiempo Libre.

6. Seguimiento de la Intervención:

Comunicación semanal con los representantes legales del menor, así como entrevistas personales con estos con periodicidad mensual, realización de reuniones de coordinación presenciales y/o telefónicas periódicas con los recursos que intervienen con el menor,

acompañamientos del menor a la sesión/entrevista inicial al recurso al que se le derive, etc.

7. Intervención con las familias, incluyéndolas en el Área Sociofamiliar.

8. Evaluación del PIEM – Informes de Seguimiento e inventario para la gestión e intervención de seguimiento.

9. Informe Final e inventario para la gestión e intervención final – Derivaciones y seguimiento hasta un mes tras haber finalizado la medida.

3. 5. 5. PERMANENCIA DE FIN DE SEMANA.

“Los menores sometidos a esta medida permanecerán en su domicilio hasta un máximo de treinta y seis horas entre la tarde o noche del viernes y la noche del domingo”. “Una vez recibido el testimonio de la resolución firme con el número de fines de semana impuestos y las horas de permanencia de cada fin de semana, el profesional designado se entrevistará con el menor al efecto de elaborar el Programa Individualizado de Ejecución de la Medida, en el que deberán constar las fechas establecidas para el cumplimiento de las permanencias, los días concretos de cada fin de semana en los que se ejecutará la medida y la distribución de las horas entre los días de permanencia”.

Este tipo de medida judicial se podrá llevar a cabo de las formas siguientes:

Domicilio del menor.

Domicilio del menor + Realización de actividades concretas en el Centro.

Los pasos a seguir en la ejecución de la medida serán los siguientes:

- Recepción de Resolución Judicial e Informe del Equipo Técnico del Juzgado de Menores.
- Citación de familia y menor de forma oficial (notificador local o certificado con acuse de recibo).
- Primer contacto para la explicación de cómo se va a ejecutar la medida impuesta al menor, resolución de dudas y aclaración de los fines de semana en los que se concreta la medida.

- Ejecución de la medida, con la posibilidad de que el menor participe en alguna de las Actividades desarrolladas en el Centro.
- Seguimiento de la ejecución de la medida a través de visitas al domicilio durante el fin de semana y/o evaluación en el propio Centro.
- Evaluación.
- Informe Final – Derivaciones.

3. 5. 6. PRESTACIONES EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.

“La persona sometida a esta medida, que no podrá imponerse sin su consentimiento, ha de realizar las actividades no retribuidas que se le indiquen, de interés social o en beneficio de personas en situación de precariedad. Se buscará relacionar la naturaleza de dichas actividades con la naturaleza del bien jurídico lesionado por los hechos cometidos por el menor.”

Las tareas a realizar por los menores, serán de dos tipos: asistenciales y medioambientales. En cualquier caso, el contenido de la programación de estas actividades será flexible, y se adaptará a las necesidades del grupo o individuos que sean beneficiarios de la actividad.

Para la realización tanto de las tareas asistenciales como medioambientales Fundación Diagrama contactará y colaborará con diferentes entidades que colaboren en la realización de este tipo de actividades.

A. TAREAS ASISTENCIALES

TAREAS ASISTENCIALES DE SERVICIO A LA COMUNIDAD.

Las actividades realizadas en el campo de las tareas asistenciales ofrecen la oportunidad de poner al menor en contacto con otras realidades, de las que éste puede no ser consciente, o bien no haberles prestado la atención que merecen. Las tareas que se realizan son muy variadas y han de posibilitar la ruptura con el pensamiento concreto y egocéntrico que pueda presentar el menor. La interacción con personas permite la adquisición de responsabilidades graduales, el aprendizaje de técnicas de comunicación, permite trabajar la percepción del otro buscando potenciar cualidades tales como la empatía, la solidaridad, la tolerancia y el respeto.

La intención al programar estas tareas asistenciales es poder enfrentar al sujeto con la complejidad que implica la realidad, poniéndole de manifiesto la cantidad y diversidad de los grupos sociales y mostrarle lo valiosa que puede llegar a ser su ayuda.

OBJETIVOS.

Confrontar al menor con su conducta y las consecuencias de la misma.

Desarrollo de actitudes prosociales, de ayuda hacia los demás y a la sociedad.

Implicar y sensibilizar a la comunidad en el tratamiento de menores en dificultad/conflicto social.

Hacer extensivo a la sociedad una imagen institucional eficaz y coherente con aquellos que cometen delitos y las víctimas de los mismos.

CONTENIDOS.

El conjunto de actividades ofrecerán una serie de metas a alcanzar muy variada y permitirán elegir unas u otras en función de la tarea a desempeñar y de los usuarios de las mismas.

TAREAS ASISTENCIALES CON LA TERCERA EDAD.

Facilitan el contacto del menor con la tercera edad, siendo la intención de estas tareas que el menor profundice en sus características. Cabe distinguir dos subtipos de intervención:

Asistencia en el domicilio del anciano.

Las tareas asistenciales se realizan en el propio domicilio del anciano, que por diversas circunstancias necesita un apoyo o ayuda puntual, bien física o bien relacional.

Las tareas más comunes a realizar son:

Limpieza del domicilio.

Ayuda en la compra semanal.

Ayuda en la colocación de la compra.

Ayuda en la cocina.

Lectura de periódico.

Distintos juegos, parchís, domino, cartas, etc.

Diálogo-conversación.

Paseos.

Tareas asistenciales con ancianos en residencias.

Las tareas asistenciales que se realizan en residencias de ancianos tienen la característica diferenciadora con las anteriores respecto a que se trata de ancianos que por distintas causas no pueden

mantener su autonomía. Las distintas tareas serán acordes con la problemática concreta, intentando cubrir los déficits que pueda presentar, tanto físicos como relacionales o directamente de acompañamiento.

Entre las tareas más comunes:

- Ayuda en el reparto de comidas.
- Ayuda a la ingesta.
- Colaboración con las actividades que proponga el fisioterapeuta.
- Colaboración con las actividades que proponga el animador.
- Lectura de periódicos.
- Distintos juegos, parchís, domino, cartas, etc.
- Diálogo-conversación.
- Paseos.

TAREAS ASISTENCIALES CON DISMINUIDOS PSÍQUICOS.

Las tareas asistenciales que se realizan con disminuidos psíquicos pueden ser de muy distinta índole en función del grado de deficiencia de éstos. En todo caso, y dada la complejidad para llevar a cabo estas actuaciones, se desarrollarán sólo con aquellos que presentan una deficiencia ligera, y que así haya sido aconsejado por el especialista responsable, tratándose de un trabajo que se realice de igual a igual buscando siempre la integración. Las tareas más comunes a realizar son:

- Ayuda en el reparto de comidas.
- Ayuda a la ingesta.
- Colaboración con las actividades que proponga el fisioterapeuta.
- Colaboración con las actividades que proponga el animador.
- Lectura de periódicos.
- Distintos juegos, parchís, domino, cartas, etc.
- Diálogo-conversación.

TAREAS ASISTENCIALES CON LA INFANCIA.

Las tareas asistenciales que se realizan con la infancia permiten relacionar al menor con niños que están aprendiendo y con los que pueden ejercer como referentes. El menor que normalmente recibe indicaciones sobre qué es lo más conveniente, ahora es a quien le toca discernir qué es lo más adecuado para el otro con el que se relaciona. Se trata de pasar de educando a educador con la movilización de valores que ello supone.

Las tareas más comunes a realizar son:

- Elaboración y preparación de talleres.

- Colaboración en distintos talleres: jardinería, reciclado, manualidades, siembra de huertos.
- Colaboración en distintas actividades deportivas.
- Participación en actividades lúdicas.
- Paseos.

TAREAS ASISTENCIALES CON DESFAVORECIDOS SOCIALES.

Las tareas asistenciales que se realizan con los desfavorecidos socialmente, permiten acercar al joven a una realidad que normalmente no conoce o que simplifica. Muchas de las personas en situaciones de pobreza, tienen que acudir a los comedores sociales, en los que los voluntarios tratan de ofrecer algo más que un plato de comida diario.

El propósito en la realización de esta tarea es que el menor lleve a cabo una profunda reflexión sobre este fenómeno, al tiempo que explore sus capacidades, desarrolle conductas altruistas y participe activamente en una función social. Dentro de las tareas más comunes que se realizan en los comedores sociales, encontramos:

- Colaboración en la preparación de comidas.
- Colaboración en la distribución de comidas.
- Colaboración en la recogida de mesas.
- Colaboración en la limpieza de enseres.
- Colaboración en la recogida del comedor.
- Participación en distintos juegos de mesa.
- Diálogo-conversación.

B. TAREAS MEDIOAMBIENTALES.

La realización de tareas medioambientales obedece a un doble principio, por un lado la necesidad de ofrecer al menor una actividad con la que reparar los bienes lesionados por sus conductas infractoras, y por otro proporcionarle las herramientas con las que relacionarse de una forma más adecuada con el medio.

OBJETIVOS.

Confrontar al menor con su conducta y las consecuencias de la misma.

Desarrollar en el menor, actitudes y competencias prosociales utilizando el medio natural como vehículo y catalizador del proceso.

CONTENIDOS.

El conjunto de actividades nos ofrece una serie de metas a alcanzar muy variada y que nos permite elegir unas u otras en función de la tarea a desempeñar y de los usuarios de las mismas.

TAREAS MEDIOAMBIENTALES REALIZADAS FUERA DE LA CIUDAD.

Nos referimos a aquellas tareas que se desempeñan en parques regionales, caminos, montes o dehesas, playas, etc., la característica más reseñable de estas tareas es que se realiza totalmente fuera de algún núcleo urbano, con lo que se pone al menor en contacto directamente con la naturaleza. Las tareas más comunes a realizar son:

- Limpieza de residuos no orgánicos.
- Limpieza de playas.
- Replantación de árboles, plantas y arbustos.
- Repoblación de diversa fauna autóctona.
- Rehabilitación y mantenimiento de carteles de interpretación del medio.
- Poda y desbrozado de zonas de paseo.

TAREAS MEDIOAMBIENTALES REALIZADAS EN PARQUES Y JARDINES MUNICIPALES.

Para el desarrollo de estas tareas, en la medida de lo posible, se intentará contar con el personal encargado a nivel municipal. Las tareas más comunes a realizar son las siguientes:

- Mantenimiento y cuidado de plantas en viveros.
- Rehabilitación y mantenimiento de mobiliario urbano como bancos, papeleras, etc.
- Mantenimiento y pintado de fachadas públicas.
- Riego de parques y praderas.
- Cuidado de animales en perreras.

TAREAS MEDIOAMBIENTALES REALIZADAS EN JARDINES PERTENECIENTES A RESIDENCIAS.

Nos referimos a aquellas tareas que se desempeñan en los parques y zonas ajardinadas pertenecientes a residencias, colegios, albergues, etc. donde los menores pueden colaborar con el mantenimiento y mejora de estas instalaciones. Las tareas más comunes a realizar son las siguientes:

- Replantación de arbustos ornamentales.
- Mantenimiento de bancos y papeleras.
- Colaboración en talleres de reciclado.
- Riego de árboles, plantas y praderas.

4. RÉGIMEN INTERNO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

4.1. ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD.

La entidad colaboradora, podrá ser de ámbito regional, nacional e internacional que trabaje con personas en situación de conflicto y/o dificultad social. A ser posible poseer el Estatus Consultivo Especial en el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, y ser miembro de la Conferencia de ONG en relación consultiva con las Naciones Unidas como reconocimiento a su labor y trayectoria. O en disposición de poseerlo y de acreditarse.

La principal finalidad a poseer, será la de promover el desarrollo de Centros, Programas e Investigaciones, destinados a la prevención, tratamiento e integración de todos aquellos colectivos que se encuentren en dificultad o riesgo social, con especial incidencia en la infancia, familia, juventud y mujer, así como a aquellas personas en situación de dependencia.

Venir desarrollando programas, proyectos e iniciativas desde una perspectiva multidisciplinar, integral y especializada a través de las siguientes áreas de intervención:

- Área Socioeducativa: Los centros, proyectos y programas que promueva y gestione en este área ofrecerán un contexto pedagógico y formativo estructurado, que favorezca la educación, el aprendizaje y desarrollo de valores y comportamientos positivos, con el fin de que la población atendida alcance una inserción social, laboral y familiar plena, como parte de un modelo de vida autónomo, responsable y satisfactorio.
- Área Sociosanitaria: Esta área promoverá y desarrollará iniciativas y actuaciones destinadas tanto a mejorar la calidad de vida de quienes que se encuentran en situación de dependencia, como a promocionar hábitos de vida saludables mediante campañas educativas, divulgativas y de sensibilización.
- Área de Inserción Sociolaboral: El objetivo principal de las iniciativas llevadas a cabo en este área pasarán por favorecer la integración sociolaboral mediante itinerarios personalizados de formación, asesoramiento, acompañamiento y seguimiento del proceso de inserción de cada persona.
- Área de Cooperación al Desarrollo y Responsabilidad Social: Esta área desarrollará proyectos internacionales de

Cooperación para el Desarrollo, dirigidos a mejorar la calidad de vida de la población en general, partiendo siempre de la base de la defensa y promoción de los Derechos Humanos. Así mismo, en el territorio español, articulará iniciativas de Sensibilización y Educación para el Desarrollo, con el objetivo de difundir entre la sociedad española la situación de los países y personas más desfavorecidas.

En este marco de compromiso con la sociedad en su conjunto, se podrá erigir la *Política de Responsabilidad Social*⁴⁰⁹, centrada en que el desarrollo de sus actividades, formen parte de un sistema sostenible, respetuoso y ético en materia medioambiental, social, laboral, educativa, divulgativa, de investigación y de promoción de los Derechos Humanos.

Área de Investigación y Formación: En lo posible trabajará en la promoción, desarrollo y difusión de acciones formativas, estudios, investigaciones y publicaciones que nos permitan conocer y profundizar personal y profesionalmente en la realidad psicosocial actual⁴¹⁰.

A su vez, y de forma transversal, la entidad colaboradora con la entidad pública para el desarrollo de acciones para la ejecución de las medidas judiciales de los menores, debería contar con un Sistema de Calidad Certificado, que junto a su política de Responsabilidad Social, enmarcarán todas y cada una de las acciones desarrolladas, lo que en la práctica supondrá poseer, mantener y mejorar constantemente un proceso integral de gestión y prestación de servicios sociales responsable, sostenible, transparente y externamente auditado.

Desde esa entidad colaboradora con la entidad pública, trabajarán en la consecución de objetivos fijados en cada uno de los ámbitos sociales en los que incidirán. Entre esos principales fines se encontrarán los siguientes:

409 La Responsabilidad Social Corporativa debe ser, un modo de entender el papel de cualquier empresa/entidad en la sociedad, considerando los impactos ambientales, sociales y económicos de la actividad y las relaciones con los distintos grupos de interés. Además la integración de este triple balance permite a empresa/entidad la adopción de un sistema de mejora continua como base de la estrategia empresarial.

410 Por ejemplo, el Centro de Formación Profesional laboral "Labora" y el Instituto Europeo de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Salud "Alfonso X" anteriormente denominado "Eduardo Benot".

- Sensibilizar a la opinión pública acerca de las problemáticas psicosociales y sanitarias actuales.
- Potenciar servicios de asesoramiento asistencial, psicosocial y jurídico a cualquier grupo en situación de necesidad, a nivel nacional e internacional.
- Realizar investigaciones, estudios y publicaciones con el fin de avanzar en el conocimiento de la realidad social y su transformación.
- Promover la gestión y desarrollo de centros y programas destinados a la prevención, tratamiento y reinserción de colectivos en situación de riesgo o exclusión social.
- Participar en la creación, gestión y desarrollo de centros y servicios orientados a la formación y reinserción socio-laboral.
- Promocionar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Desarrollar actividades de promoción y/o asesoramiento del voluntariado, grupos de autoayuda, familias acogedoras y sustitutas, ayuda mutua y cualquier otra medida encaminada a favorecer la cooperación social.

Las acciones que se llevarán a cabo se desarrollarán desde una perspectiva multidisciplinar y específica en función del ámbito de actuación en el que van a ser ejecutadas y de las características psicosociales de la población a la que van dirigidas. Entre esas actuaciones se encontrarán las siguientes:

- Gestión de centros, hogares y programas educativos dirigidos a menores sujetos a medidas judiciales y/o administrativas.
- Desarrollo de programas de inserción sociolaboral que posibilitan la creación de itinerarios individualizados y de acompañamiento personal, a fin de desarrollar la autonomía de vida de la población atendida.
- Creación y desarrollo de programas de prevención dirigidos a familias que se encuentran en situación de riesgo social.
- Gestión de centros y programas específicos destinados a drogodependientes y ex-toxicómanos.
- Promoción de servicios y actividades dirigidos a la atención, tratamiento y reinserción de reclusos y exreclusos.
- Realización de campañas educativas y de sensibilización de promoción de hábitos de vida saludables.
- Promoción de servicios, centros y establecimientos sanitarios de protección de salud o atención sociosanitaria.

- Ejecución de proyectos de investigación dentro de las áreas concretas de intervención, colaborando activamente con distintas universidades españolas e internacionales.
- Desarrollo y participación en acciones formativas destinadas a profesionales del ámbito social y a los agentes sociales implicados.
- Promoción de programas de comunicación y sensibilización destinados a la opinión pública, relativos a la problemática de nuestros colectivos de atención.
- Desarrollo de actuaciones que mejoren la calidad de vida en el medio habitual de convivencia.
- Destacar el carácter multidisciplinar, exigible al equipo de profesionales, personas altamente cualificadas en diversas especialidades y con amplia experiencia en el ámbito de la intervención social y gestión de servicios relacionados con dicho ámbito, quienes, en función de su perfil profesional, propiciarán la mejora de las condiciones de vida de personas usuarias directas o indirectas de los recursos.
- Cualesquiera otras acciones, que amplíen el abanico de ofertas.

4.2. FUNCIONES DE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO DEL SERVICIO.

El capital profesional y humano de la organización es una herramienta importante para cumplir con los objetivos descritos en la presente propuesta tipo; de este modo y a continuación se describe brevemente las funciones principales de cada uno de los profesionales adscritos al servicio:

Director: será el profesional responsable de la dirección y coordinación general del Servicio, su máximo responsable y representante, quien asume y ratifica todas las decisiones que, de cualquier índole, sean necesarias adoptar para el buen funcionamiento del mismo. Entre sus funciones destacar las siguientes: detentar la dirección, coordinación y supervisión de todas las actuaciones que se realicen en el servicio y de los recursos humanos; informar periódicamente y siempre que sea requerido para ello, de la situación de los menores, así como a sus familiares cuando sea necesario; representar al servicio en sus relaciones con autoridades, centros, entidades o personas, firmando la documentación que salga del mismo y dando el visto bueno o la conformidad a cuantos documentos deban expedir del servicio, etc.

Coordinador: uno de los técnicos ejercerá también de coordinador del mismo. En este sentido, al margen de las funciones designadas como técnico del equipo, asumirá las siguientes responsabilidades: coordinar todas las actuaciones que se emprendan en su ámbito territorial; llevar un seguimiento continuo de las diferentes medidas judiciales que ejecuten los miembros de su equipo; supervisar los diferentes documentos técnicos asociados a la ejecución de la medidas judiciales, Informar sobre el funcionamiento de su equipo así como transmitir las indicaciones de éste al resto de técnicos; ser el interlocutor del servicio, informando de todas las actuaciones emprendidas por su equipo así como de cualquier aspecto que se le solicite en relación a la prestación del servicio y de la ejecución de las diferentes medidas judiciales; etc.

Técnicos para la Ejecución de la medidas judiciales en medio abierto: son los responsables de la atención directa de los menores, asumiendo las siguientes responsabilidades: Establecer contacto con todos aquellos menores que se le asignen; Evaluar la situación personal y sociofamiliar de los menores para la programación de su intervención; Diseñar el PIEM de los menores y los correspondientes informes asociados (seguimiento y final); Informar sobre cualquier incidencia que se produzca durante la ejecución de la medida; Desarrollar una intervención socioeducativa tanto con los menores como, en su caso, con sus familiares al objeto de modificar aquellos aspectos causantes de su situación; Aportar información tanto a los menores como a sus familiares de la medida impuesta y las actuaciones a emprender; Acompañar a los menores a Comparecencias, Recursos, etc.

Así mismo, serán funciones de los técnicos: realizar una evaluación de los menores, con la finalidad de agrupar a aquellos menores con perfiles similares (edad, tipo de delito, nivel educativo, etc.) para el desarrollo de talleres de diversa índole que ayuden a la consecución de objetivos de una forma grupal, optimizando al mismo tiempo la intervención por parte del profesional.

4.3. HORARIOS Y TURNOS DE LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO.

En relación a los horarios y turnos de los profesionales del servicio para la ejecución de medidas judiciales en medio abierto, ambos serán flexibles, atendiendo a las necesidades y particularidades tanto

de los menores como de las medidas a ejecutar. Siguiendo los Convenios Colectivos, los profesionales trabajarán entre las 37,5 y las 40 horas de lunes a, domingo mediante un sistema de turnos rotativos ajustado como decíamos a las peculiaridades de las medidas a ejecutar. (Incluyendo la medida de atención permanencia fin de semana en domicilio).

En este sentido, hay que destacar que parte de los menores hacia los que va dirigido el servicio se encuentran de seguro, en edad de escolarización obligatoria debiendo acudir a sus centros educativos, de manera general, en horario de mañana, por lo que necesariamente deberán establecerse las actuaciones a desarrollar en función de la medida judicial impuesta, en horario vespertino.

Asimismo, otros menores podrán estar cursando alguna modalidad de la educación postobligatoria (Bachillerato, Formación Profesional, etc.) o estén desempeñando algún trabajo remunerado, debiendo adaptar, siempre y cuando esto sea posible, los horarios de actuación a la disponibilidad de los menores, intentando no interferir en sus estudios ni en su desempeño profesional.

En definitiva, el horario ordinario de atención a los menores usuarios del servicio será flexible, al objeto de poder llevar a cabo el cumplimiento de la Resolución Judicial por parte de los menores infractores afectando lo menos posible al desarrollo de aquellas actividades que, bien por imperativo legal como es el caso de la educación obligatoria, o por su alto valor como factor protector, siendo este el caso del desarrollo de un empleo o la formación, favorezcan su proceso de socialización.

Respecto al horario será el siguiente:

De lunes a viernes: horario continuado de 9:00 a 20:00. El Coordinador, por su parte, estará presente durante el horario de mañana o tarde y disponible en el teléfono a cualquier hora.

En días festivos, el centro de medio abierto permanecerá cerrado. Será el Coordinador, y en su defecto el Director, el responsable de la atención telefónica permanente por si hubiese que atender cualquier demanda imprevista.

El horario estará adaptado a las necesidades de los menores y a la medida judicial establecida, siendo este el caso por ejemplo de la

medida de permanencia en domicilio en fin de semana que, necesariamente, implicará el desarrollo de acciones de control de su cumplimiento los sábados y domingos, por lo que para la atención de medidas específicas que haya que cumplir en fin de semana o festivos se establecerá, como veíamos en párrafos anteriores, un turno rotativo entre el personal educativo.

El Coordinador, y en su defecto el Director, dispondrá del teléfono de atención 24 horas, ejerciendo las guardias del servicio, con la finalidad de facilitar una posibilidad de contacto en cualquier momento tanto a la Entidad Pública como a los menores atendidos.

Respecto a las medidas cautelares, son de obligado inicio en las siguientes 24 horas, por lo que el Coordinador que es el responsable de la atención telefónica durante las 24 horas, una vez recibido el expediente del menor lo remite al educador correspondiente en el menor tiempo posible para poder dar el oportuno inicio a la medida en el tiempo pautado.

4.4. FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO.

Dada la gran importancia del equipo de profesionales en la realización de las actividades, la entidad colaboradora prestará especial atención a la formación de los mismos, disponiendo de cursos formativos iniciales, de especialización y de aprendizaje continuo. Esto permitirá desarrollar la labor diaria sobre una base formativa adecuada que potenciará el desarrollo profesional y personal de los trabajadores que conforman los diferentes equipos de trabajo.

Con la finalidad de diseñar un plan de formación operativo se analizarán las necesidades de los diferentes equipos profesionales, ajustando las acciones formativas a éstas y favoreciendo de este modo la excelencia en las actuaciones que se desarrollen. Entre la formación, según datos obtenidos, las más solicitadas en el análisis de necesidades se encuentran, las que detallo a continuación:

- Mejorar la capacitación para actuar correctamente en el puesto de trabajo y evitar accidentes laborales.
- Adquirir y perfeccionar técnicas y habilidades por parte de los profesionales que trabajan, que les faciliten la intervención con los usuarios de Centros y Programa para la Ejecución de Medidas Judiciales.

- Posibilitar la formación en otras áreas de conocimientos que puedan repercutir positivamente en el área de trabajo.
- Adquirir conocimientos sobre la gestión y la organización de equipos de trabajo.

Así, a partir de estas necesidades, que se encuentran en constante proceso de evaluación, se plantearán tanto los objetivos generales y específicos que se pretendan conseguir con la formación, como el diseño de las actividades formativas que se ofertan para satisfacer dichas necesidades.

En este sentido, se establecerán distintos sistemas de formación, que se adapten a la disponibilidad y a las circunstancias propias de cada profesional y del funcionamiento del centro o programa de trabajo, concretamente:

- Presencial: mediante la impartición de cursos teórico-prácticos con participación directa de los diferentes profesionales.
- A distancia: en alguna de estas dos modalidades:
- On line: a través de un campus virtual establecido, en el que se harán propuestas de acciones formativas que puedan ser de interés para los distintos profesionales que trabajan para la misma.
- Tutorizada: a través de la distribución de materiales formativos y el establecimiento de tutorías periódicas.
- Prácticas: en los propios centros de trabajo, bajo la supervisión de los profesionales de dichos centros y programas.

La comunicación al uso, servirá para informar sobre nuevas acciones formativas, conocer el grado de satisfacción ante las medidas adoptadas y generalizar actuaciones con resultados positivos.

En este sentido, el Director del CMA y los Coordinadores deberán ser sensibles a las necesidades que vayan demandando los profesionales que tienen a su cargo.

Respecto a la formación interna, el Director junto a los responsables del Departamento de Formación (básico contar con este departamento) gestionarán la viabilidad y necesidades de desarrollar cursos formativos y se establecerán los contactos pertinentes para

decidir qué profesionales de la entidad, impartirán dicha formación continua/reciclaje, entre la que pueden encontrarse:

- Formación, para posibilitar la realización de reuniones a través del ordenador y tener un mayor seguimiento de los casos, cuando así se requiera por parte de cada uno de los coordinadores de zona.
- Formación específica sobre intervención con menores sujetos a medidas judiciales en medio abierto tanto para profesionales de nueva incorporación, como formación continua.
- Formación de los profesionales, en red, como herramienta de trabajo y de comunicación interna entre profesionales.

En cuanto a la formación externa, el Departamento de Formación de la entidad colaboradora, tiene la función de mantener contactos con los distintos organismos, asociaciones y empresas para aprovechar aquella formación que pueda ser de interés, comunicando posteriormente la oferta de cursos a los diversos profesionales de los centros de trabajo.

Igualmente, la entidad colaboradora participará de las ofertas habidas encargada de impulsar, subvencionar y coordinar la ejecución de las políticas públicas en materia de Formación Continua. De este modo, el solicitante de una serie de cursos que podrán impartir bien empresas especializadas o por el contrario la propia entidad colaboradora, podrá elaborar e impartir dichas acciones formativas, y recibir cursos por parte de otras entidades adscritas al mismo plan.

Insistir en que en el ámbito de intervención en el que trabajamos, se hace necesario desarrollar un plan formativo específico, que permita tanto el acercamiento y formación de nuestros profesionales en este campo de trabajo, como la continua actualización de los mismos, para seguir ofreciendo respuestas adecuadas a los nuevos retos que puedan ir surgiendo en el día a día, y a aquellos que puedan producir los cambios sociales y culturales de la sociedad actual.

5. SISTEMA DE EVALUACIÓN.

La evaluación tendrá como finalidad principal el valorar su funcionamiento de una forma global, tanto en lo referente a los menores como al proceso en general. Dicha evaluación será de tres tipos:

- Externa: siendo la administración pública la responsable de la misma.
- Interna o autoevaluación: siendo el propio equipo del Centro y la entidad colaboradora quienes evaluarán el funcionamiento del servicio, atendiendo a todos los elementos del proyecto educativo, que se apruebe y elabore, propuesto y a la evolución de los menores.
- Mixta: siendo tanto responsables la administración pública como la entidad colaboradora, quienes evaluarán la gestión integral del Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto.

Se perseguirá, valorar la efectividad de los programas realizados y su incidencia tanto en los menores objetos de intervención como en el funcionamiento general del centro.

El modelo de evaluación del centro tendrá las siguientes características:

- Participativo, al integrar las perspectivas de todos los actores que participan en el proceso de intervención.
- Formativo, mediante la aportación de la necesaria retroalimentación que mejore la programaciones y actuaciones siguientes.
- Multidimensional, ya que se pretenden evaluar todos los ámbitos de gestión.
- Flexible e interdisciplinar, mediante la utilización de diversas estrategias, procedimientos y técnicas que posibiliten un mejor conocimiento del funcionamiento del Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto.

Como documentos base para la evaluación de las distintas actividades que se desarrollarán, y que recogerán la planificación y programación de las mismas serán:

- Proyecto Educativo: es el instrumento para la gestión, que define los objetivos generales que persigue y su estructura organizativa. Establece un marco de referencia global de los planteamientos educativos de carácter general.
- Reglamento de Régimen Interno: instrumento básico para el funcionamiento y organización del Centro, que deberá recoger la

conjunción del carácter educativo-asistencial, la organización y el régimen disciplinario.

- Programa Anual de Actividades: es el documento que contiene las previsiones de actuación a lo largo del año, conteniendo la descripción de las actividades a desarrollar en cada una de las áreas de intervención, la programación de las reuniones educativas, el sistema de evaluación periódica de la ejecución de la programación anual y el modo de actualización o corrección de la programación en función de las evaluaciones periódicas.
- Memoria Anual: La Memoria tiene un carácter evaluador de las actividades, actuaciones y valoraciones desarrolladas por el centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto.

La Memoria se remitirá a la administración pública a principios de cada año, donde se describirán todas las actuaciones que se hayan realizado durante el año inmediatamente anterior, haciendo especial hincapié en los siguientes puntos:

- Número de menores atendidos clasificados por tipo de medida judicial o, en su caso, reparación extrajudicial.
- Sexo, edad y nacionalidad de los menores.
- Tipos de medidas y delitos.
- Medidas ejecutadas, en ejecución y pendientes de ejecutar clasificadas por los Juzgados de Menores que las impusieron.
- Actividades llevadas a cabo y resultados.

5.1. EVALUACIÓN INDIVIDUAL.

Paralelo a la derivación de un menor al Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto, comenzará un proceso administrativo importante para el seguimiento y evaluación de la ejecución de medida, tanto para los profesionales del Centro como para la administración pública y judicial. En cuanto a los soportes documentales establecidos, cada menor contará con Expediente personal, en el que constará:

- Ficha Personal en la que se reflejará los datos identificativos del menor, su situación legal, datos del letrado y cualquier otro dato de interés.
- Toda la documentación judicial e informes judiciales.
- Historial Criminológico y Social e Inventario de Gestión de la Intervención con Jóvenes.
- PIEM/MII y demás informes que se elaboren a lo largo de la ejecución de la medida.

- Informes de incidencias y comunicaciones, en los que se hará constar las situaciones extraordinarias que afectan al menor, y que serán puestos inmediatamente en conocimiento de la administración pública.

Todos los documentos que se generen durante el proceso de intervención incluido comunicaciones a la administración pública.

A la finalización de la medida judicial, todos los datos citados en el Expediente Personal se remitirán a la administración pública.

A continuación paso a describir de manera más detallada la documentación relativa al Expediente Personal:

- Historial Criminológico y Social (HCS-J): Lo realizará dentro los primeros 20 días de la derivación del menor al recurso el profesional responsable y servirá para la recopilación de los principales datos personales del menor.
- Inventario de Gestión de la Intervención con Jóvenes (IGI-J). Esta herramienta complementa la información necesaria requerida para que técnicos y educadores puedan conformar el programa de intervención del menor así como, aportar información adicional complementaría para los posteriores informes de seguimientos realizados, lo cual nos permite una valoración constante del aumento o disminución de las conductas de riesgo, así como de la propia reincidencia o no del menor.
- PIEM: Es el documento técnico de planificación de las Actividades Socioeducativas a desarrollar con el menor, en base a la observación y diagnóstico del mismo, con el fin de conseguir la modificación de su conducta, incrementar su autoestima, posibilitar el aprendizaje de habilidades y normas sociales positivas, así como cuantos otros aportes puedan facilitarle su inserción social y familiar.
- Informes de seguimiento: con el propósito de realizar una evaluación continua y periódica de los objetivos marcados en un inicio y donde se plasmará la evolución del menor en la ejecución de la medida.

- Informes de incidencias. En los que se hará constar las situaciones extraordinarias que afecten a los menores y que deban ser en todo momento conocidas por la Administración Pública y por la autoridad judicial correspondiente, debiendo constar todas estas circunstancias en el Expediente Personal.
- Informe Final: Tras la finalización de la medida, se realizará un informe final, donde se recoja los aspectos más importantes del menor y la evolución global producida. A su vez, se darán pautas de intervención post-medida, con el propósito de reforzar el trabajo que se ha venido realizando desde el Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto.

5.2. EVALUACIÓN EDUCATIVA GRUPAL.

Respecto a la evaluación grupal se contará con diferentes instrumentos que faciliten la valoración de los diferentes grupos de menores con los que se trabaja en el Centro para la Ejecución de Medidas Judiciales de Medio Abierto.

Los diferentes instrumentos con los que se trabajará son:

Fichas de Programación de Actividades: todas las actividades de carácter grupal que se desarrollen en el Centro (Talleres de Habilidades Sociales, Taller de Educación en Valores, Actividades de Apoyo Escolar y Alfabetización, etc.) se valorarán a través de una ficha donde se plasmará información relativa al funcionamiento del grupo de menores que realicen dicha actividad. Así se evaluarán las dinámicas grupales que se generen, posibles liderazgos, nivel de participación, nivel de satisfacción, así como cualquier otro aspecto que pudiera ser relevante. Estas fichas se realizarán de forma semanal.

Valoración Grupal Diaria: los educadores cumplimentarán este documento donde reflejará información relativa, al ambiente (dinámicas grupales entre los menores y la relación de cada uno de los grupos de menores que han tenido a su cargo).

Reuniones de Equipo: los profesionales del Centro Día mantendrán, de forma periódica, diversas reuniones de Equipo. En estas reuniones se valorará, entre otras cosas, aspectos de la intervención de los menores tanto a nivel individual como grupal.

5.3. INDICADORES DE EVALUACIÓN.

La evaluación del grado de consecución de los objetivos se obtendrá a través de una evaluación cuantitativa y cualitativa, basada en los

datos recogidos durante la ejecución de las diferentes actuaciones. Para ello nos basaremos en los siguientes indicadores:

- Número de menores atendidos.
- Edad y nacionalidad de los menores atendidos.
- Número de resoluciones extrajudiciales y tipo.
- Número de medidas ejecutadas, en ejecución y pendientes de ejecutar.
- Juzgados de los que proceden los menores.
- Tipo de delitos.
- Número de menores con expedientes de reforma anteriores.
- Número de reuniones entre los profesionales.
- Número de profesionales que reciben formación.
- Número de reuniones de coordinación con la administración pública.
- Recursos externos y entidades con los que se colabora.

6. SISTEMA DE COORDINACIÓN.

La coordinación debe ser la base de cualquier actuación de tipo colectivo, ya que la realización de un trabajo en común implica un intercambio de puntos de vista, realizaciones y expectativas en relación a la finalidad y propósitos de las diferentes actuaciones.

La coordinación vendrá facilitada en la medida en que estarán estructuradas adecuadamente la relación y circulación de información, sobre las diversas formas de actuación en el proceso de intervención en medio abierto.

La coordinación establecerá la forma de intercambio, tanto en la toma de decisiones como en las realizaciones que puedan producir. Además, para que sea positiva, deberá filtrar la información de forma que se pueda intercambiar lo que realmente es significativo, evitando digresiones y repeticiones innecesarias.

La labor que se realizará desde el programa de atención a menores y jóvenes sujetos a alguna de las medidas judiciales de Medio Abierto será coordinada y supervisada por los organismos oficiales correspondientes y contará con el apoyo de diferentes entidades públicas y privadas de la comunidad autónoma, en la que esté inserto el servicio.

6.1. LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA. JUZGADOS DE MENORES y FISCALÍA.

El Juzgado de Menores será el órgano encargado de imponer las medidas judiciales a los menores infractores y de controlar la ejecución de dichas medidas.

La coordinación entre el Juzgado de Menores y el servicio propuesto, se hará a través del departamento responsable de la entidad pública, ya que el Juez de Menores deberá decidir cuestiones relativas a:

- Los cambios de medidas judiciales.
- Resolución de los recursos de los menores.
- Cualquier decisión de los órganos rectores que afecte a la situación judicial de los menores.

Es por ello que habrán de establecerse los cauces de colaboración entre ambas entidades, facilitando la información en ambas direcciones y estableciendo sistemas de resolución de posibles conflictos. Esta coordinación se establecerá siempre a través del departamento responsable de la entidad pública, siendo éstos los únicos interlocutores válidos y directos con los órganos judiciales y fiscalías de menores.

Asimismo, en todo lo relativo a la remisión de la documentación que se produzca durante la ejecución de las diferentes medidas objeto del servicio (PIEM, informes de seguimiento y final, incidencias, etc.) al Juzgado de Menores, se canalizará igualmente a través de la entidad pública.

6.2. RECURSOS Y SERVICIOS DE LA COMUNIDAD.

Inicialmente hay que partir de uno de los principios generales que sientan las bases de la LORPM; *“La coordinación de actuaciones y la colaboración con los demás organismos de la propia o de diferente Administración, que intervengan con menores y jóvenes, especialmente con los que tengan competencias en materias de educación y sanidad”*.

Así, desde la entidad pública se incidirá en establecer un sistema de coordinación y comunicación con los diferentes servicios y recursos de la comunidad a los que acudan los menores usuarios del mismo.

En este sentido, se considerará prioritaria la coordinación con los siguientes recursos comunitarios:

- Los recursos educativos, sanitarios, de ocio y tiempo libre, de promoción laboral y cultural, para realizar un óptimo seguimiento formativo, así como para unificar criterios en la intervención que se realiza desde el servicio en estas áreas.
- Los equipos municipales de Servicios Sociales de la zona.
- Los demás recursos de protección a la infancia y/o adolescencia y a la familia complementarios o alternativos a la intervención realizada desde el propio Servicio.
- Las organizaciones sociales dedicadas a la participación ciudadana, promoción cultural y del tiempo libre y asociaciones no gubernamentales.

CAPITULO 7

PROPUESTA TIPO SOBRE ESTRUCTURA Y DISEÑO DE CALIDAD DE UN PROYECTO EDUCATIVO Y SOCIAL PARA LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES EN UN CENTRO - GRUPO DE CONVIVENCIA EDUCATIVO.

CONSTARÁ DE LOS SIGUIENTES APARTADOS⁴¹¹:

1. INTRODUCCION: FUNDAMENTOS LEGISLATIVOS

Este modelo propuesta se inicia con la pretensión de ser una propuesta tipo de colaboración, para el acogimiento de menores con medidas judiciales en régimen Abierto-de Convivencia en Grupo Educativo.

El modelo de centro educativo⁴¹² debe pretender fundamentalmente, ofrecer un contexto educativo que favorezca la inserción del menor procurando estimular su proceso evolutivo, de manera que le ayude a solventar su conflicto personal, desarrollando su autonomía, así como su socialización por medio de co-responsabilidad-participación- en las actividades cotidianas.

En oposición a las desavenencias vividas por los menores y sus referentes familiares, se buscará fomentar un encuentro comunicativo adulto - menor, donde se de una relación afectiva, no dependiente y a la vez donde se exija su responsabilidad de una manera adecuada.

El marco normativo en que se debe apoyar ese contexto, los principios y la intervención psico/socio/educativa serán los siguientes:

- La Declaración de los Derechos del Niño, ONU 1.959.
- Convención sobre los Derechos del Niño, Nueva York 1989.
- Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de Menores (Reglas Beijing 1989).
- Convención sobre los Derechos de la Infancia de 20 de Noviembre de 1.989 (ratificada por España, el 30 de Noviembre de 1.990).
- Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil (Directrices de RIAD, 1990).
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad. (1990)
- Recomendaciones del Comité de Ministros del Consejo de Europa (1987).

411 Podrá constar de los siguientes apartados, expresados en un índice, que deberá estar debidamente paginado.

412 A partir de este momento se reseñará como Centro u hogar.

Y todas aquellas normas y leyes de carácter estatal y autonómico que de una forma u otra, regulen y establezcan las directrices a seguir:

- Ley Orgánica 5/2000 Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores.
- Real Decreto 1774/2004, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Ley Orgánica 1/1996 Reguladora de la Protección Jurídica del menor.
- Real Decreto 36/2002, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los centros para la Ejecución de Medidas de internamiento de menores y jóvenes infractores dictados por los Juzgados de Menores.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de los centros de atención a menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma, a la que se quiera dirigir.

De todo esto, se deberá destacar algunos de los puntos básicos que se incluirán en estos documentos y que creo necesario incorporar como aspectos básicos en este proyecto tipo de Centro Educativo, como son:

1.- Centro de Carácter educativo, donde se intente re-socializar al menor, enseñándole a superar su estado de des-normalización.

2.- Respeto por la persona del menor, con atención prioritaria a la globalidad de sus derechos.

3.- Trabajo diario en el medio social, apoyando así su normalización social.

4.- Atención al desarrollo evolutivo, y por tanto, intervención individualizada.

5.- Utilización y coordinación con los recursos de la zona donde se ubica el Centro. Así como utilización del CMA, que sea gestionado por la misma entidad colaboradora, a ser posible. Ello de no ser una medida judicial que se gestione de manera unitaria.

6.- Atención al bienestar e interés superior del menor.

7.- Apoyo a la formación escolar y/o laboral.

Este modelo de proyecto estará temporalizado, individualizado y será compensatorio y global, con el objetivo último de facilitar el proceso de socialización e integración a través de una intervención socio-educativa, supervisada y coordinada entre los recursos propios, los recursos de la Comunidad y los recursos de las Instituciones relacionadas en el proceso de intervención con el menor.

2. FUNDAMENTACIÓN

El Centro Educativo⁴¹³, debe constituir un equipamiento específico para la atención y tratamiento de menores con problemas de inserción social, sujetos a medidas judiciales en régimen de convivencia en grupo educativo en aplicación de la LORPM.

Si bien es cierto que intentar definir la infancia socialmente desadaptada es tarea difícil, sí que existen indicadores que nos hablan de sus deficiencias o déficit: identificación, dependencia del ritmo de las situaciones (que caminarán por delante de él), dificultad para acceder a una visión propia de sí mismo y del mundo o carencia de individualidad, precoz y prolongada permanencia en la calle, deficiente o nula escolarización,...etc.

Este es un problema que cada día se encuentra de manera más evidente en la calle y en proporciones crecientes. Necesitándose respuestas diversificadas y coherentes para poder atender adecuadamente a este sector de la población.

3. EMPLAZAMIENTO Y CARACTERÍSTICAS

A ser posible en zona rural o urbana, de fácil acceso, bien comunicada e insertada en el medio.

3.1 RECURSOS PERSONALES

El centro dispondrá como mínimo de la siguiente plantilla:

Dirección / Administración
Coordinador / Educador responsable
Equipo Técnico / Equipo Educativo
Lavandería y Limpieza
Cocina

Todo el personal dispondrá de titulación oficial adecuada al puesto a desempeñar.

3.2 RECURSOS MATERIALES

El Centro dispondrá de locales pertenecientes a un mismo edificio, a ser posible en zona baja.

a) Hogar de Convivencia

Sala Multiusos

Despensa
Sala de TV / Ocio/ Salón
De 3 a 6 Habitaciones dobles
2 Aseos y Duchas
Lavandería

b) Oficinas y Despachos

Cocina-Comedor
2 Aseos
Sala del educador/visitas
Despacho del Equipo Técnico
Despacho del Psicólogo
Sala de biblioteca/internet
Despacho de Dirección
Sala de Educadores
Almacén

4. PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS FICHEROS DEL CENTRO.

4.1. Ninguna decisión que implique la apreciación del comportamiento humano de los menores podrá fundamentarse, exclusivamente, en un tratamiento automatizado de datos o informaciones que ofrezcan una definición del perfil o de la personalidad de esos menores.

4.2. La recogida, tratamiento automatizado y cesión de los datos de carácter personal de los menores internos, contenidos en los ficheros informáticos del Centro se efectuará de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

4.3. Los responsables de la Entidad Gestora encargada de la ejecución de las medidas judiciales de los menores y responsables de los ficheros informáticos del centro, adoptarán las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal en ellos contenidos, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, y estarán obligadas, junto con quien intervenga en cualquier fase del tratamiento automatizado de este tipo de datos, a guardar secreto profesional sobre los mismos, incluso después de que haya finalizado su relación con la Entidad Gestora.

4.4. Cuando los datos de carácter personal de los menores se recojan para el ejercicio de las funciones propias de los fines de los centros de menores no

será preciso el consentimiento del menor afectado, salvo en lo relativo a su ideología, religión o creencias.

4.5. Los datos de carácter personal de los menores contenidos en los ficheros informáticos de la Entidad Gestora serán borrados definitivamente cuando el menor ya no tenga ninguna posibilidad de regresar al centro para el cumplimiento de medidas judiciales.

4.6. Los datos contenidos en los ficheros de la Entidad Gestora del centro no podrán ser consultados por nadie que sea ajeno a dicha Entidad. Cualquier tipo de información sobre los menores o las actividades del Centro deberá ser solicitada a la entidad pública, responsable último de dichas informaciones.

4.7. Se podrá utilizar con el conocimiento de la entidad pública la información relativa a los menores, para generar conocimiento y/o investigaciones que puedan ayudar a mejorar los programas de tratamiento e intervención y el conocimiento de los mismos, tanto a nivel nacional como regional. En este sentido, se mantendrá y se asegurarán los derechos de los menores a su intimidad, así como que el tratamiento de la información se realizará teniendo en cuenta la Ley 30/92, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

4.8. Toda la información que haga referencia al menor durante la ejecución de su medida de convivencia figurará en un expediente personal, junto con el resto de documentos que a él se refieran. Este expediente se considera reservado, teniendo acceso al mismo exclusivamente el personal que lleva a cabo la tarea educativa con el menor, el personal de la Entidad Pública, Fiscalía y Juzgados de Menores y los servicios de inspección, así como el Defensor del Pueblo. El menor, sus representantes legales y sus respectivos abogados, también tendrán acceso al dossier, si lo solicitan de forma expresa a la entidad pública, conforme al procedimiento de acceso que ésta establezca.

4.9. Asimismo, tendrán carácter confidencial el Libro de Registro, que comprenderá los siguientes apartados:

- Libro de ingresos y bajas: En dicho libro constarán los datos personales, familiares, físicos y documentos que aporte el menor, debiendo constar la firma del mismo. Se indicará la causa, motivos y el día que causa baja. Así mismo, se indicará los datos completos de la persona que entrega al menor así como su D.N.I. o Carnet profesional, debiendo constar su firma.
- Libro de expedientes correctores: En dicho libro se explicitará el menor al que se le incoa el expediente, el día en que se produjo el incumplimiento

del deber, la tipología del mismo, la resolución final correctora, así como la interposición o no de recurso por parte del menor. El expediente corrector, quedará archivado en el expediente personal del menor. Dado que todo incumplimiento del deber, sea del tipo que fuere, conlleva apertura de expediente corrector; en dicho libro, quedará expuesta la corrección educativa impuesta. Así mismo, en caso de producirse, quedarán reflejados los medios especiales de contención a los que se haya tenido que recurrir.

- Libro de visitas familiares al Centro: En dicho libro se reseñará el nombre del menor con quien se solicita concertar visita, día y hora prevista de la misma, nombre, apellidos, domicilio, DNI, y parentesco con el menor. Así mismo, en dicho libro quedará constancia de cualquier incidencia que se produzca en el transcurso de la visita.
- Libro de visitas institucionales: En dicho libro quedarán reflejadas todas las visitas institucionales que se lleven a cabo en el Centro.
- Libro de correspondencia emitida y recibida: En este libro queda reflejada toda la correspondencia recibida y emitida por cada uno de los menores.

5. OBJETIVOS PREVISTOS

5.1.- OBJETIVOS GENERALES.

- Facilitar a los Juzgados de Menores, en su caso, y a la Entidad Pública, responsables de éstos, el cumplimiento de las medidas judiciales de internamiento en régimen abierto, semiabierto y convivencia en grupo educativo.
- Organizar la convivencia educativa de acuerdo con los fines establecidos en la legislación de menores vigente, salvaguardando los derechos del menor.
- Facilitar la reinserción social de los menores adscritos, en su medio habitual alternativo de relación (municipio, barrio,...) incorporándolos progresivamente y en base al programa individualizado a los servicios y actividades normalizadas.

5.2- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer un contexto y un proceso educativo favorecedor del desarrollo integral del menor, en vista de las carencias y déficits específicos presentados.
- Cubrir las carencias que presenta el menor como *ser integral*, trabajando terapéuticamente cuantas situaciones personales sean necesarias.

- Mejorar la competencia psicosocial de los menores, mediante el aprendizaje de diversas destrezas cognitivas fundamentales para una adecuada adaptación social y personal.
- Insertar el Centro educativo en el marco interinstitucional, favoreciendo la participación e integración de los menores en la oferta de recursos comunitarios de la localidad en la que se ubica el programa (red pública de servicios sociales, sanitarios, educativos, formativos, culturales, deportivos, de ocio y tiempo libre...).
- Prestar las atenciones de apoyo y asesoramiento familiar a las unidades convivenciales de los menores adscritos, con el fin de facilitar su reinserción socio-familiar.
- Ofrecer un programa de seguimiento individualizado (cuando el tiempo de estancia sea lo suficientemente amplio para permitirlo) y de acompañamiento específico y directo, psicosocial, educativo y sanitario a los menores adscritos a medidas de inserción social.
- Ofrecer una formación continua y específica a los profesionales del Centro (Equipo de Dirección, Equipo Educativo, Equipo Técnico...), tanto en sus funciones específicas, como en aquellas materias que repercutan positivamente en la intervención con los menores.
- Evaluar anualmente toda la actuación, de manera que permita el menor incumplimiento de la finalidad del Centro y de los objetivos antes señalados, así como la orientación y la potenciación y creación de recursos de acuerdo con las necesidades detectadas.

5.3.- OBJETIVOS OPERATIVOS

A) De competencia psicosocial

- Adaptación social:

- Adquisición de hábitos de comportamiento. Asimilación de las normas de convivencia básicas, horarios, cuidado de los espacios personales y comunes e higiene y cuidado personal.
- Organización del tiempo libre. Seleccionar de forma autónoma y crítica las principales fuentes de información existentes en su entorno (prensa, radio, TV, revistas) con el fin de planificar actividades. Participación en grupos de ocio.
- Conocimiento de los servicios y del apoyo que puede ofrecerle su contexto habitual.
- Comportamiento y adaptación a la actividad escolar y al taller. Conservar materiales, seguir las normas del aula o del taller, fomentar las relaciones de cooperación entre compañeros, guardar el orden, la limpieza y cumplir los horarios escolares.
- Participación. Que el menor participe en la organización del centro, del ocio, del aula, del taller.

- Habilidades sociales:

- Habilidades de comunicación. Que el menor aprenda a establecer comunicaciones entre iguales, en grupo, con adultos, con la familia, con las instituciones.
- Defensa de los propios derechos. El menor debe conocer sus derechos como interno, como joven y como ciudadano.
- Ponerse en lugar del otro. Desarrollar en el menor la capacidad de comprender el punto de vista de los demás.
- Cómo establecer relaciones de amistad. Que el menor aprenda a relacionarse constructivamente con otras personas, adoptando actitudes de flexibilidad, cooperación, participación, interés y respeto, superando inhibiciones y prejuicios, rechazando todo tipo de discriminaciones debidas a las características personales (raza, edad, sexo) así como a establecer relaciones con el otro sexo.
- Cómo resolver conflictos personales. El menor debe aprender a controlar situaciones personales (autocontrol), fomentar la autoestima, conseguir información y asesoramiento y como conseguir ayuda.
- Cómo trabajar en grupo. Que el menor sepa colaborar en la realización de una tarea en equipo.
- Cómo ser asertivo. Potenciar la capacidad de decir no y respetar los derechos de los demás.

- Competencia de identidad:

- Autoconocimiento. Potenciar, en lo posible, la aceptación de sí mismo, habiendo desarrollado un nivel aceptable de autoestima que le permita encauzar de forma equilibrada su actividad (laboral, ocio, relación afectiva, etc.) y contribuir a su propio bienestar.
- Autocontrol. Fomentar la posibilidad de maduración de la propia personalidad, mediante estrategias adecuadas que pueden canalizar impulsos, emociones, sentimientos.
- Conocimiento y aceptación de la propia realidad y las propias posibilidades.
- Enfrentamiento a las situaciones de crisis. Que el menor aprenda a reforzar la capacidad para enfrentarse a un problema.
- Desarrollo de un juicio crítico. Potenciar mediante razonamientos lógicos la capacidad de crítica constructiva.
- Tolerancia a la frustración. Cómo asimilar que hay objetivos que no se pueden conseguir. Por tanto, se deben evitar conflictos interiorizados, agresiones, apatía, regresión y ansiedad.
- Clarificación de valores. Se pretende que el menor asuma los conceptos básicos de la interiorización de la norma y los valores prosociales. Debe

distinguir entre lo moral/inmoral, bueno / malo, normal/anormal, propio / ajeno.

- Toma de decisiones. , Es necesario que el menor aprenda a priorizar situaciones, decidiendo en función de las valoraciones positivas o negativas que efectúe al respecto.
- Desarrollo físico y maduración adecuada a la edad del menor, reuniendo posibles factores de riesgo potenciadores de inadaptación tanto individual como social.

B) Objetivos de cuidado y protección

- Objetivos de cuidado:

- Alimentación: conseguir una alimentación adecuada a la edad de los menores, potenciando su participación en la confección de los menús, llevando a cabo una educación para la salud.
- Atención sanitaria. Llevar a cabo una atención sanitaria integral en el ámbito preventivo y clínico. Medidas de protección de la salud en todos los ambientes donde se desenvuelva el menor.
- Objetivo de contención y custodia, para garantizar la permanencia del menor en el centro, el control de comportamientos antisociales y agresivos, así como velar por su integridad personal.
- Servicio de ropa, calzado, lavado, viajes, cuyo objetivo es garantizar las necesidades básicas del menor.

- Objetivos de protección:

- c) Garantizar al menor todo tipo de medidas sociales y asistenciales a que tenga derecho como persona acogida al centro.
- d) Trabajo de orientación familiar, paralelo a la intervención con el menor.
- e) Seguimiento técnico institucional de cada caso, con el objetivo de su integración normalizada en las redes sociales adecuadas.

C) Objetivos de formación e inserción sociolaboral.

-Educativos/Formativos:

- Garantizar la enseñanza reglada obligatoria.
- Compensar déficit escolares básicos.
- Favorecer en los menores la adquisición de actitudes y valores esenciales en su formación integral.
- Mejorar la formación y capacitación de los menores en diversas áreas.

- De inserción sociolaboral:

- Favorecer la inserción socio laboral del menor para su integración mediante procesos formativos adaptados a su situación.
- Creación y mantenimiento de sus hábitos laborales.
- Facilitar el establecimiento de hábitos laborales.
- Promover el proceso de inserción laboral de los menores del centro.
- Mejorar la formación y capacitación laboral de los jóvenes en distintas áreas.
- Mejorar el acceso al mercado de trabajo y las posibilidades de empleo.
- Desarrollo de habilidades para la consecución de empleo y la capacitación de las condiciones de trabajo (prevención de riesgos laborales, primeros auxilios, búsqueda de empleo, etc.)

D) Objetivos de organización

- Relaciones internas:

- Potenciar la participación de los menores en la organización del centro, en la dinámica de sus áreas de trabajo y en la organización de los servicios.
- Establecer labor de coordinación entre los equipos de trabajo.
- Potenciar al máximo el sistema de relaciones interpersonales y de grupo, en base a establecer en el centro una dinámica comunitaria normalizada, evitando subambientes marginadores.
- Establecer un sistema "pautado" de orientación, dirección y supervisión entre la dirección del centro y el personal. La comunicación interna a través de: incidencias, solicitudes, partes de trabajo, comunicaciones e informaciones.
- Confección y seguimiento del expediente del menor/joven a nivel administrativo y como foco de referencia del seguimiento del plan de trabajo con el menor/joven.

-Relaciones externas:

- Representación del centro ante las familias de los menores y los organismos oficiales.
- Relación y coordinación con centros escolares, de formación ocupacional, equipos de trabajo social y de ocio y tiempo libre.
- Relación y coordinación con los Juzgados de Menores, en los términos establecidos por la Entidad Pública.
- Relación y coordinación con los Servicios Sociales de zona de los Municipios a los que pertenecen los menores.

6. RECURSOS Y MEDIDAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS.

6.1. FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA

6.1.1. FUENTES TEÓRICAS

La elaboración de una metodología de intervención, responderá a un intento de homogeneización que obligue a los profesionales a realizar una intervención racionalizada.

Es el marco de referencia que permite dotar de coherencia al proceso, así como adecuarlo a la realidad del menor.

La línea metodológica desde la que se propone fundamentar la intervención utilizará las aportaciones siguientes: Desde la Psicología, la teoría del aprendizaje, ya que las conductas son producto de un proceso de aprendizaje evolutivo, en gran parte a través de la imitación de los modelos. Pero teniendo en cuenta que en el aprendizaje del comportamiento social no solo son importantes el contenido y las técnicas educativas, sino también el comportamiento de los que las aplican, que es observado por el menor.

El Modelo del aprendizaje social de A. Bandura⁴¹⁴. En este modelo, "...no se concibe a las personas como movidas por fuerzas internas ni controladas por estímulos externos, más bien el comportamiento humano se explica en términos de un modelo triádico de mutua reciprocidad en donde la conducta, los factores personales y cognitivos y los eventos medioambientales, operan como determinantes interactivos de todos y cada uno de los elementos."

Las aportaciones de la psicología humanista y de la orientación especializada, indicando los procesos de intervención con los sujetos con problemas personales, familiares, escolares o sociales con el propósito de conseguir que se desenvuelvan con la máxima efectividad sus potencialidades.

Las aportaciones de la psicología del desarrollo, entendiéndolo como "competencia social" y por tanto posibilitadora. Así, para Brown⁴¹⁵ el conocimiento moral de las normas sociales se adquiere a través de los procesos de formación del concepto y del aprendizaje cognitivo. Jean Piaget⁴¹⁶, en este sentido exponía que un desarrollo moral impropio en el niño puede conducir a un comportamiento transgresor en el adulto. La Teoría de Piaget sobre el desarrollo moral propone también la existencia de estadios en el mismo.

414 BANDURA, Albert. *Behavioral modification through modeling procedures*. En L. Krasner, y L.P Ullman, (Eds.) "Research in Behavior Modification". Nueva York: Holt, Rinehart and Winston. 1965.

415 BROWN, James. *Principios de la medición en psicología y educación*. México: Colección México. 1999.

416 PIAGET, Jean. *Le jugement moral chez l'enfant*. Traducido al español del francés con el nombre de "El criterio moral en el niño". Ed. Fontanella. Barcelona, 1984, p.164

Se puede consultar en http://ficus.pntic.mec.es/~cprf0002/nos_hace/desarrol2.html

Dentro de las bases pedagógicas, y pasando desde las aportaciones de la tradición pedagógica con Makarenko⁴¹⁷ sobre la estructuración de objetivos, la organización del medio y de las etapas del proceso educativo (diferencias entre el juego y el trabajo), hasta las nuevas concepciones de metodología de intervención⁴¹⁸, que plantean la necesidad de una planificación racional de toda la intervención educativa que tenga presente el conjunto de puntos de partida, de los objetivos que se pretenden conseguir, de los pasos que se han de hacer para conseguirlo y las formas de evaluar.

Otro de los pilares en que se podrá apoyar, serían las teorías educativas de Dewey: "la educación es un proceso continuo de crecimiento humano en el orden físico, intelectual, moral... entre el individuo y la realidad ambiental". La educación es comunicación, apertura al mundo, función social que dispone bien al hombre a participar en la relación con el <<ambiente social>>, estructurando en el <<todo social>> las diversas situaciones en que la persona se incardina libremente. Y todo esto, desde un enfoque sistémico-ecológico, como instrumento de interpretación e intervención sobre la realidad, desde el llamado modelo ecológico⁴¹⁹. Desde este modelo las variables básicas a tener en cuenta son las siguientes:

- La consideración sistémica de la acción educativa.
- El tratamiento del acto de educar como un "momento" del sistema educativo en relación con los sistemas sociales.
- El tratamiento interdisciplinar del hecho educativo.
- La importancia de la participación social y de la toma de decisiones como objetivos clave del quehacer educativo.

Es este enfoque sistémico, el que dará racionalidad al proceso de intervención socio-educativa, ya que no se puede concebir la intervención sobre el menor al margen del contexto familiar y sus transiciones.

6.1.2. LA TEORÍA EN LA ACCIÓN EDUCATIVA

Comparto que la vía más factible para erradicar los fenómenos delictivos, ha de pasar por los aspectos preventivos primarios y secundarios (intervenir sobre las variables sociales y sobre las personas con características psicológicas en las

417 MAKARENKO, Antón. *Conferencia sobre educación infantil*. Colección Mano y Cerebro/1. Editorial Nuestra Cultura, Madrid, 1980. p. 34.

418 ANGULO RASCO, J. Félix. *La estructura y los intereses de la tecnología de la educación: un análisis crítico*. En Revista de Educación, núm. 289, 1989. pp. 175-214.

419 GRACIA FUSTER, Enrique, GARCÍA, Fernando y MUSITU OCHOA, Gonzalo. *Maltrato Infantil: Un Modelo de Intervención desde la Perspectiva Sistémica*. En Cuadernos de Consulta Psicológica, nº 73, 1988. pp. 73-82.

que se observa una mayor predisposición, respectivamente). También soy consciente, que las propuestas de trabajo más efectivas que en este sentido se puedan hacer, han de tener en cuenta la necesidad de cambiar la organización social que produce estas situaciones problemáticas, y a su vez, abordar los universos inmediatos que rodean al menor, así como los intermedios (barrio, escuela,...).

Atendiendo a lo dicho hasta el momento en esta investigación, y teniendo en cuenta que la realidad social predetermina significativamente las posibles actuaciones que se puedan llevar a cabo, el objetivo de trabajo desde el Centro educativo, es el de posibilitar que el menor se sienta autónomo y capaz. Es decir, que tenga la posibilidad de elegir y/o de dirigir su conducta, y por consiguiente, de aportar su acción en la solución de sus necesidades propias y de las demandas sociales.

Debo insistir y defendiendo una opción prioritaria por el menor, de aproximación y acompañamiento allá donde se encuentre; buscando en todo momento una relación adulta, afectiva, no dependiente y que permita desarrollar su sentido de responsabilidad adecuadamente, para afrontar los futuros retos sociales con mayores garantías de éxito y desde lo prosocial.

Este modelo de proyecto de Centro educativo, pretende fundamentalmente ofrecer un contexto educativo que favorezca un adecuado desarrollo del menor a través del trabajo personal y grupal; que posibilite estimular su proceso madurativo, de manera que le ayude a re-elaborar su conflicto personal. Como clave de este proceso, se buscará fomentar un encuentro comunicativo adulto-menor, donde se dé una relación afectiva, no dependiente y donde se exija su responsabilidad de manera gradual.

Es un hecho constatado, que los menores que se encuentran inmersos en el mundo delictivo, funcionan muy bien en su medio, porque es el mundo que ellos mismos definen y para el que han desarrollado una serie de habilidades que les son útiles para moverse en dicho mundo marginal: impulsividad, externalidad, pensamiento concreto, etc., son habilidades que les permiten la adaptación en su medio, pero netamente inadaptativos en la sociedad "normalizada".

Es en este sentido en el que propongo principalmente una intervención con el menor, intentando trabajar aquellos aspectos y recursos que le faciliten el acceso al medio social, con mayores garantías y posibilidades de éxito de las que disponía.

Hoy en día soy consciente, que las actuaciones sobre el medio de estos menores, han de existir si queremos erradicar la delincuencia. Pero si no existe

o es deficiente este tipo de actuaciones, no tenemos porqué pensar que el trabajo con estos menores desde Centros Educativos, será ineficaz: será menos efectivo, tal vez, pero no ineficaz.

“La literatura científica ha enseñado que los programas efectivos, son programas comprensivos que afectan a la cognición, la emoción y a la conducta de los sujetos, ofreciendo un conjunto de servicios y prestaciones en estas diferentes áreas (técnicas cognitivas, educativas, laborales, de relación interpersonal, etc.,) y con una duración prolongada o, al menos “suficiente” (Medina, García y Romero)⁴²⁰.

En el Programa de trabajo debemos apostar fuertemente por la mejora del funcionamiento cognitivo como objetivo de intervención, sin descuidar por supuesto, sus destrezas vocacionales, su conducta, familia, ambiente,... Si se consigue que los menores adquieran las diversas destrezas cognitivas necesarias, se estará dotándoles de mayores posibilidades para su adaptación social.

Siguiendo la línea de pensamiento de Vicente Garrido⁴²¹, no creo que los déficits cognitivos sean la causa del crimen. Pero sí que colocan al individuo en desventaja académica, vocacional y social, haciéndole más vulnerable a las influencias criminológicas. Está demostrado que no por vivir en un barrio marginal, las personas que allí viven, deben ser criminales, delincuentes o drogadictos. Es un tanto por ciento, pequeño el que delinque.

Apoyándose en estas evidencias, los investigadores han observado y registrado las diferencias encontradas dentro de los mismos barrios, entre las personas que llevan una vida normalizada (fuera de la delincuencia) y aquellas que han cometido algún tipo de delito, encontrando diferencias significativas a nivel cognitivo. Las habilidades cognitivas ayudan y permiten al individuo optar con mayores garantías de éxito entre la vía prosocial y las presiones personales, sociales, ambientales, situacionales o biológicas hacia la conducta criminal.

6.1.3. MÉTODO

Estoy convencido, por la experiencia de control e inspección, que un centro educativo de las características que propongo colaborativamente, puede incidir positivamente en el proceso educativo del menor, al ser un lugar donde puede

⁴²⁰ MEDINA TORNERO, Manuel, GARCÍA MONTALVO, Carmen y ROMERO MEDINA, Agustín (compiladores). *La Psicología como profesión*. 26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial /4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. PONENCIAS Zaragoza, 21 - 24 Octubre, 2008. p.118.

⁴²¹ VAZQUEZ GONZALEZ, Carlos. *Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social (social development theories)*. En Revista de Derecho, Vol. XIV, 2003, Madrid, pp. 135-158

encontrar satisfechas sus necesidades primarias reales, al mismo tiempo que le proporciona un marco de referencia tangible, asegurado y estructurando: el marco físico, la normativa (horarios, actividades, refuerzos positivos y negativos, etc.), estabilidad en su relación con los adultos, auto-responsabilidad en las tareas (hábitos básicos), estabilidad prosocial en sus relaciones con el grupo de iguales, etc.

Estos, son elementos constantes que el menor encuentra y le ayudan en un primer momento, situándole en un espacio y tiempo estructurado que le facilitarán la necesaria estabilidad personal, permitiendo una disminución significativa de la ansiedad e impulsividad que suelen exhibir generalmente, fruto de las situaciones carenciales que el menor vive diariamente en su medio y que han empobrecido sus propias experiencias personales y sociales.

De esta manera se conseguirá canalizar las energías del menor con el propósito de encauzarlas lo más rápidamente posible, hacia aprendizajes que posibiliten un adecuado desarrollo personal, en los primeros momentos de intervención.

El método de trabajo con el menor, se sustentará sobre tres pilares interrelacionados: una intervención conductual, cognitiva y relacional-afectivo.

Con el propósito de poder hacer expresivo este método, diferenciaré primeramente las tres partes del modelo, aunque sin olvidarme en ningún momento de su simultaneidad operativa en el tiempo.

En un primer momento, y tras un período de observación donde se evaluará y diagnosticará las características personales del menor, así como los aspectos positivos y negativos que se observan, se situará el mayor peso de la intervención con el menor en lo conductual, donde un ambiente estructurado y predecible por el menor, nos va a permitir de manera más adecuada desarrollar y facilitar en el menor, conductas básicas que posibiliten trabajar los aspectos cognitivos y que además, lo afectivo-relacional pueda darse de un modo más eficaz y operativo.

Aspectos Positivos: para potenciar las conductas socialmente adaptadas, así como para generar y apoyar los cambios actitudinales en los aspectos negativos observados.

Aspectos Negativos: para prevenir su consolidación.

No nos olvidemos que estos

menores no han tenido un proceso socializador adecuado, encontrándonos por término general una serie de deficiencias básicas en todos los niveles (inadecuados hábitos alimenticios, mal uso de los cubiertos, inadecuados

hábitos higiénicos y de aseo, etc.) que al ser intervenidos y desde un talante de ayuda y comprensión, estimularán al cambio en el menor al descubrir que sí es capaz de conseguir cosas por sí mismo y le permiten un reconocimiento que mitiga su sentimiento de fracaso y exclusión.

Así, el contexto educativo será un espacio de experimentación de nuevos modos de funcionamiento, donde aprenderá a conseguir lo que quiere a través del respeto a unas normas/reglas básicas de convivencia y del apoyo educativo. Para ello, el menor estará sujeto a un sistema de refuerzo (tanto positivo, como negativo) que le permita experimentar respuestas que no había experimentado nunca y que al llevarlas a cabo, comienza a ver las ventajas.

Se insistirá, en la importancia que descubra por sí mismo que es capaz de hacer algo y por tanto de lograrlo. Más concretamente me estoy refiriendo a que el menor asuma una serie de hábitos (por entenderlos y vivenciarlos como positivos para él) como el responsabilizarse de mantener un orden y limpieza en sus dependencias, que asuma unos correctos hábitos de aseo, que adquiera unas adecuadas maneras a la hora de comer, que aprenda a relacionarse, que aprenda a canalizar las distintas demandas que vaya teniendo de forma adecuada, etc.

Inicialmente, son muy importantes las orientaciones y explicaciones que el personal educativo ha de realizar con los menores. Es decir, el educador ha de adelantarse siempre al menor, para explicarle las consecuencias de sus decisiones, conductas o actitudes exhibidas en un momento particular; para que sea consciente de qué decisión va a tomar y si los efectos de dicha decisión, serán prosociales o antisociales.

El menor ha de aprender a asumir la relación entre sus decisiones y los efectos que conlleva (debe ser responsable de sus actuaciones), y no ha de existir miedo o remordimientos a la hora de llamar la atención, advertir o incluso sancionar al menor cuando existan conductas disruptivas. El personal educativo ha de ser asertivo y firme en su actuación, si queremos que nuestro trabajo sea eficaz. No se debe ceder ante las posturas de intimidación o las tretas manipulativas que el menor suele poner en juego y probar. Los tropiezos, equívocos y vuelta atrás, no son sino momentos de experimentación y re-elaboración del menor. Pero para que esto funcione, ha de existir un feed-back continuo de información con el menor. Se le ha de evaluar continuamente y que el menor sepa en cada momento cómo va en su proceso personal y de manera objetivada (el sistema de puntuaciones es el que usamos en nuestro trabajo diario, pero también son importantes las indicaciones que realizan los educadores y que orientan la conducta del menor), para que él pueda entenderlo, al igual que las reglas y las conductas que debe exhibir y se

persiguen, en relación a los déficits observados y las características propias del menor.

No se deberá pretender que el menor consiga de golpe la meta propuesta. Por lo que hemos de entender el trabajo educativo desde este nivel o modelo conductual, como un proceso donde se han de valorar en el menor los pequeños pasos que vaya consiguiendo. Para esto, será importante conseguir un moldeamiento (cuando hemos de desarrollar nuevas conductas) y encadenamiento (para desarrollar una secuencia de conductas, mediante el uso de respuestas ya presentes) efectivo, y que la elaboración del programa educativo individualizado (específico para cada menor) sea real, coherente y operativo respecto a las necesidades de ese menor.

No se debe olvidar el papel fundamental que el personal educativo en este proceso desarrolla como motivador del cambio, y que ayuda al menor a iniciar una respuesta adecuada en todo momento con sus orientaciones, indicaciones, etc. Ya que lo que se pretende es que el menor elija siempre de manera consciente la respuesta prosocial, y que prevea los efectos de su conducta a priori, al tener claro que la respuesta prosocial tendrá un refuerzo claro y palpable, y la respuesta no social tendrá un refuerzo negativo instantáneo y aversivo para él.

Con este fin, el personal educativo, tiene que mantener una actitud de alerta ante las distintas señales que el menor va produciendo en su devenir, previniendo y explicando al menor cual es la actitud que de él se espera, evitando de esta manera la sensación de fracaso, y se irá trabajando en él la autoestima al conseguir por sí solo, con su actitud, los refuerzos positivos.

Por tanto, no se debe sancionar la actitud inconsciente (a no ser que se valore de grave o que perjudique al resto del grupo), sino cuando el menor elige conscientemente la actitud no social. Ahora bien, si no es positivo sancionar la actitud inconsciente, peor por parte del personal educativo es no sancionar y tampoco darle la consiguiente explicación de su actitud, con lo que estaríamos reforzando la conducta no social del menor.

En el trabajo con los menores que se ha realizado y se realiza, he observado que existe un momento (distinto en el tiempo para cada menor), en el cual se percibe la interiorización por parte del menor de este trabajo inicial (condicionamiento operante, economía de fichas, reforzamiento ambiental, etc.), y que es requisito imprescindible para que se pueda, en un siguiente momento, comenzar a desarrollar el aspecto cognitivo de una manera más centrada y profunda.

Lo conductual, no puede “encorsetar” al propio crecimiento del menor, llevándole continuamente al fracaso (tropieza continuamente en las mismas conductas que tienen un refuerzo negativo ante la norma, etc.). Por consiguiente, será necesario adoptar estrategias que permitan adaptar lo conductual a las características de cada menor, para conseguir los objetivos que nos proponemos.

Con el fin de dar una secuenciación dinámica y adecuada al ritmo que cada uno de los menores presenta, se podrá utilizar los paquetes de refuerzo, que van desde el trabajo que se apoya en refuerzos externos en un principio, a el fin último que perseguimos: la autonomía que nace del refuerzo interno del menor y que coincide y se incardina con la consecución progresiva y avance, en las distintas fases del Proyecto.

Estos paquetes de refuerzo por tanto son presentados como un estímulo e incentivo de superación, donde el locus de control⁴²² vaya progresivamente orientándose hacia el mismo menor: de la orientación externa a la responsabilización propia.

Procedimiento de la secuenciación dinámica de los paquetes de refuerzos o bloques de refuerzo.

Características generales.

1- Los bloques consisten en recompensas que el menor puede obtener en base a su adaptación al centro educativo, a la consecución de objetivos y al tiempo de cumplimiento de su medida. Estas recompensas se obtienen automáticamente cuando el menor consigue un nivel mínimo de unidades de refuerzo, que podremos llamar créditos.

Esto facilitará la motivación del menor y la adquisición de un locus de control interno de una forma progresiva, ya que depende de él mismo a la hora de obtener los créditos. Además, se busca adecuar la intervención educativa a los tiempos de medida que plantea la LORPM, permitiendo un aprovechamiento mayor del mismo y por tanto posibilitar con mayores garantías de éxito la consolidación de los cambios actitudinales prosociales que buscamos.

2- Cada día el menor puede obtener dos créditos en base a tres parámetros: hábitos, actitud y participación en las actividades: uno por la mañana y otro por la tarde-noche. Si su adaptación es correcta y no comete faltas obtiene el

⁴²² VISDÓMINE-LOZANO, J. Carmelo y LUCIANO, Carmen. *Locus de control y autorregulación conductual: revisiones conceptual y experimental*. En Revista International Journal of Clinical and Health Psychology, Vol. 6, Nº 3, 2006, pp. 729-751

crédito correspondiente y, cuando llega al límite inferior del bloque obtiene los refuerzos correspondientes a ese bloque.

3- Los bloques no son cerrados, siendo susceptibles de modificación siempre que redunde en una mejor adecuación a las necesidades y características de los menores a atender, y no suponga una desviación respecto a los fines descritos en los objetivos del proyecto. Estos bloques deberán ajustarse también, considerando las características físicas del Centro y sus particularidades y siempre dentro de las consideraciones establecidas en la LORPM y su reglamentación.

4- Para las medidas de régimen abierto y convivencia en grupo educativo, las salidas a domicilio familiar, permisos extraordinarios, etc., vendrán regulados en sus PIEM o MII y en función de las especificaciones de su resolución judicial

Paquetes

1. Se distribuirán en 6 bloques:

- Bloque I (se aplicará a todos los nuevos ingresos y debe reunir los requisitos mínimos expuestos en los derechos de los menores, de la LORPM.
- Bloque II (se aplicará a la consecución del 10% de los créditos).
- Bloque III (se aplicará a la consecución del 17% de los créditos)
- Bloque IV (se aplicará a la consecución del 25% de los créditos)
- Bloque V (se aplicará a la consecución del 50% de los créditos)
- Bloque VI (se aplicará a la consecución del 65% de los créditos)

Aplicación de los paquetes refuerzos.

1. Los créditos se obtendrán gradualmente y dependiendo del tiempo de medida judicial que tenga el menor. Es decir, cada bloque se obtendrá al llegar a un porcentaje determinado de la medida.

2. Se establecen 6 bloques: el Bloque I, que se concede a todos los menores obligatoriamente, estén en la situación que estén y que garantiza los mínimos establecidos legalmente. Los otros cinco dependerán del menor y de su capacidad de adaptación, de participación y comportamiento, y se obtendrán al llegar a un porcentaje determinado de créditos en relación al total de la medida.

3. Se establecerán, una vez ingresado el menor en el centro para el cumplimiento de la medida o medidas judiciales, los créditos que debe obtener cada uno de ellos para superar diferentes bloques.

4. En el caso de los menores sometidos a medidas cautelares, se les aplicará el mismo sistema, pero con las limitaciones, en cuanto a la obtención de

beneficios, propios de su situación. Los créditos obtenidos en este periodo podrán ser mantenidos al inicio del cumplimiento de la medida, una vez que esta sea firme.

5. Cuando un menor sea trasladado de otro centro, inicialmente, la Comisión Socio-Educativa asignará el bloque que considere más oportuno a las características del menor, pudiendo ser cualquiera de ellos. Aunque, como regla general, el menor deberá pasar por todos los bloques. En cualquier momento y, dependiendo de su evolución, la Comisión Socio-Educativa, podrá igualmente decidir la asignación del menor a cualquiera de los paquete de refuerzos.

Puntuaciones

1. Las puntuaciones podrán tener tres valores:

C: crédito obtenido: 1 ó C

V: crédito no obtenido: V ó 0

A: aviso, advertencia: A

2. El menor podrá recibir un aviso por turno por parte del personal, siempre que la acción no sea constitutiva de la reiteración de un incumplimiento de deber. Para los incumplimientos educativos o las conductas dudosas el educador, atendiendo a los criterios establecidos, dará un aviso y aplicará cualquiera de las reparaciones educativas del catálogo, para incumplimientos educativos. Un segundo aviso supondrá automáticamente la puntuación V. Al final del turno se pondrá la correspondiente C, V ó A.

* *PARÁMETROS.*

1. Se valorarán diariamente cada uno de los siguientes parámetros:

Hábitos cotidianos: limpieza de habitación y espacios comunes, hábitos higiénicos, hábitos de comedor, etc.

Actividades: realización de los diferentes programas de actividades en el día.

Actitud: disposición del menor hacia sus acciones, respeto a las normas de convivencia, comportamiento con compañeros y personal educativo.

2. Cada una de estos parámetros serán valorados en los turnos de mañana y tarde. El turno de noche será incluido, a efectos de valoración, en la escala de actividades del turno de la tarde anterior.

3. El menor podrá recibir un aviso por turno, siempre que la acción no sea constitutiva de la reiteración de un incumplimiento de deber.

* *Obtención de Créditos*

Al ingresar en el Centro: 200 créditos

Por cada turno (dos al día) de puntuación C: 1 crédito

Por cada cuatro días seguidos de puntuación C: 1 crédito adicional

Por cada dos semanas continuadas de puntuación C: 10 créditos.

Por la finalización de cursos de formación (hasta 5 meses): 10 créditos adicionales/mes.

Por la finalización de cursos escolares: 10 créditos adicionales/mes.

Por la participación en cursos sin sacar título: 2 créditos adicionales/mes

Extraordinariamente, la Comisión Socio-Educativa podrá aprobar en base al interés del menor y al cumplimiento o incumplimiento de su programa educativo la adicción o sustracción de créditos acumulados hasta ese momento.

Los créditos que se otorguen por la conclusión de cursos de formación, se entregarán a la finalización del curso.

** Perdida de créditos.*

1. Se perderán créditos por la reiteración de incumplimiento de deber, comisión de faltas disciplinarias o expedientes correctores:

Por una falta leve: hasta el 15% de los créditos obtenidos.

Por la comisión de una falta grave sin violencia: hasta el 30% de los créditos obtenidos.

Por la comisión de una falta grave con violencia: hasta el 50% de los créditos obtenidos.

Por la comisión de una falta muy grave sin violencia: hasta el 80% de los créditos obtenidos.

Por la comisión de una falta muy grave con violencia: hasta el 100% de los créditos obtenidos.

Por un expediente corrector grave: desde un 10 hasta un 50% de los créditos obtenidos.

Por un expediente corrector muy grave desde el 50 hasta el 100% de los créditos obtenidos.

2. La puntuación del turno de noche, se aplicará a la puntuación del turno de tarde anterior. La puntuación del turno de noche, no es sumativa para la consecución de créditos. Solamente reflejará las conductas disruptivas y de sanción disciplinaria o reparación educativa, restando el crédito obtenido en el turno de tarde, si lo hubiese conseguido. Si no lo hubiese obtenido, se le restará de la acumulación de créditos obtenidos por el menor hasta el momento.

3. En cuanto a la pérdida de créditos de los menores por la comisión de una falta disciplinaria o la apertura de un expediente corrector, independientemente de la sanción o corrección educativa que se le aplique, será valorado por la Comisión Socio-Educativa, sabiendo cuales son los máximos a aplicar por el

tipo de falta o corrección y aplicando la reducción de los créditos que se estimen oportuno. De esta manera podemos realizar una valoración individualizada, atendiendo a las circunstancias de cada caso particular.

7. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

Un Centro Educativo, como grupo de convivencia pretenderá, fundamentalmente ofrecer un contexto educativo que favorezca la inserción social del menor, procurando que participe en un proceso educativo que le ayude a elaborar su conflicto personal, desarrollando su autonomía así como su socialización, por medio de la responsabilización en las actividades cotidianas, como base para el mismo proceso.

Las propuestas de trabajo que en este sentido han sido evaluadas por este doctorando, han tenido en cuenta la necesidad de cambiar la organización social que producen las conductas disruptivas del menor, así como ofrecer a los menores atendidos en el Centro, una serie de acciones dirigidas a enseñar a afrontar las situaciones de conflicto a través del autocontrol, además de diseñar estrategias para la estimulación sensorial y cognitiva del menor, en vistas a mejorar la calidad de las relaciones con sus familias, con otros menores y con la comunidad.

Los principios en los que debemos apoyarnos para la consecución de lo que nos proponemos serán:

7.1. PRAGMATISMO: La intervención educativa, ha de "abstraer" de la teoría, los principios generales que ésta posee, para aplicarlos convenientemente a la experiencia educativa. Nuestra pedagogía es básicamente instrumental, basada y referida a la experiencia, aunque sin negar el carácter científico de aquélla.

7.2. CONTINUIDAD: Este principio nos recuerda que toda experiencia personal del menor, tiene un origen pasado (que ha de ser conocido para adecuar nuestra intervención), que modifica en algún modo la cualidad de lo que viene después. Si somos conscientes de ello, podremos realizar una intervención operativa que rectifique y posibilite al menor, de estrategias y recursos que le hagan potencialmente más apto para abordar su futuro.

7.3. INTERACCION: Toda experiencia implica una transacción entre el individuo y lo que en ese momento constituye "su" ambiente. Si el valor de la experiencia se mide por la unión activa y recíproca de la continuidad y la interacción de los hechos, la preocupación del educador en su intervención ha de ser la de centrarse en la oportunidad de las diversas situaciones y en la necesidad de su estructuración social.

7.4. INDIVIDUALIZACION: Toda intervención educativa que no parte del propio menor, es un fracaso para él y para sus propias necesidades y aspiraciones más íntimas. Por ello, es necesario que los diversos estudios emprendidos respondan y se adapten al menor. Esto obliga a que el seguimiento sea continuo, evaluado en períodos a corto o medio plazo, conforme se van cumpliendo los objetivos previstos y que han venido determinados por las peculiaridades del propia menor.

7.5. NATURALIDAD: el menor avanza en su desarrollo psíquico, al ritmo y cadencia que su evolución regula. Si somos conscientes de los problemas y déficit que estos menores arrastran, no podemos pretender, sabiendo dichas carencias que se resuelvan rápidamente. El ascender de una etapa a la siguiente no es una cuestión externa, sino interna. Por lo que hemos de adecuar nuestra intervención a su ritmo personal.

7.6. GLOBALIDAD: La intervención se ha de entender y considerar como una integración de actividades, ya sea como punto de partida, o bien como recurso didáctico. Basándonos en la psicología de la Gestalt (en la que el "todo interesante" es la verdadera realidad, y no las partes), el atender a los "centro de interés" implicará una concepción de educación individualizada, vitalista, naturalista y activa.

7.7. PROCESUAL Y GRADUAL: Los programas de intervención han considerado de qué manera determinados factores identificados como precursores de maltrato, se transforman con el tiempo en factores de alto riesgo o en conductas evidentes, para saber cómo, cuándo y de qué manera intervenir, según lo expuesto.

7.8. SOCIALIZACION: El objetivo final del Centro en relación a los menores, es integrarlos en el seno de la sociedad. El aprendizaje se realizará en gran medida, en interacción y por la observación (aprendizaje vicario). Además, si no existen las necesarias oportunidades para poner en práctica los logros que vayan incorporando a su persona, nuestro trabajo no será lo completo que debiera.

8.- COORDINACION

La coordinación debe ser la base de cualquier actuación de tipo colectivo y, en el campo educativo, este aspecto tiene una función fundamental. Realizar un trabajo en común implica un intercambio de puntos de vista, realizaciones y expectativas en relación a la finalidad y propósitos que la justifiquen: de ahí la necesidad de la coordinación.

La coordinación viene facilitada en la medida en que está estructurada adecuadamente la relación y circulación de información, sobre las diversas formas de actuación educativa inmediata y cotidiana en el Centro.

La coordinación establece la forma de intercambio, tanto en la toma de decisiones como en las realizaciones que se van produciendo. Además, para que sea positiva, debe filtrar la información de forma que se pueda intercambiar lo que realmente es significativo, evitando disgresiones y repeticiones innecesarias.

La coordinación debe estar dirigida a:

- Organizar, ordenar y dinamizar la práctica educativa a través de las reuniones del equipo educativo, donde se realiza la revisión, evaluación y valoración del trabajo educativo que se realiza en el Centro.
- Coordinar con los tutores y Directores de los Centros escolares y Centros Prelaborales (casas de oficios, módulos formativos, escuelas taller etc.) donde se encuentran matriculados los menores, para realizar un óptimo seguimiento formativo, así como para unificar criterios en la intervención que se realiza desde el Centro en este área.
- Coordinación con empresas y/o empresarios que contraten a los menores/jóvenes con el fin de poder realizar los seguimientos pertinentes, establecer linazas de apoyo mutuo, etc.
- Coordinación con el departamento de la entidad pública, con el fin de mantener un trasvase de información lo más exhaustiva posible en ambas direcciones, sobre el trabajo de intervención y aquellos aspectos preliminares a la misma, que puedan ser significativos y marcar la línea de actuación. Asimismo, la coordinación buscará también la rentabilización de esfuerzos, de cara a continuar en el medio natural del menor, el proceso formativo iniciado en el Centro.
- Coordinación con el Juzgado de Menores y con el departamento de la entidad pública responsable, en aquellos casos que corresponda, con el fin de mantenerle informado de los progresos o incidencias que acontezcan, así como recibir de ellos información sobre el tiempo de estancia y otros aspectos que se consideren importantes de cara a la intervención con el menor.
- Coordinación con las Instituciones Municipales (tanto de carácter público como privado), para el uso activo de los equipamientos y servicios que sean viables en la consecución de los objetivos previamente establecidos: normalización e integración del menor a su medio.

- Coordinación con los Servicios Sociales de Zona para realizar la máxima recogida de información sobre la trayectoria anterior de los menores que ingresen el centro educativo/hogar funcional, como para ofrecer a los profesionales de los servicios sociales de zona información acerca de los menores que se encuentren en fase de finalización en nuestro recurso.

9.- PROCEDIMIENTO DE INGRESO

El ingreso de los menores se llevará a cabo de la siguiente forma:

- * Simultáneamente con la orden de ingreso (ya sea un menor procedente del Juzgado de Menores), o inmediatamente después, se adjuntará informes sociales, educativos y psicológicos del menor, con el fin de facilitar su proceso de integración en el Centro, así como adecuar el proceso de intervención.
- * Posteriormente se realizarán una comunicación del ingreso al Juzgado de menores, Fiscalía, y representante legal, así como al departamento de la entidad pública responsable.
- * A su llegada al Centro, será recibido por el Director o Educador Responsable, quien se entrevistará con el menor explicándole qué es el Centro, cual su normativa básica, el tiempo de permanencia y el porqué de su internamiento o residencia/convivencia, se les entregará un dossier por escrito sobre sus derechos, obligaciones, cuestiones de organización general y normas de funcionamiento del centro.
- * El Director se hará cargo de la documentación de la que sea portador el menor, así como de la orden de ingreso. Siendo la documentación que deberá acompañar al menor: orden de internamiento, causas y período de estancia, y en caso de que sea posible, un informe psicológico, social y la debida orientación psicopedagógica del menor, documento de identificación, fotocopia del libro de familia, cartilla de la Seguridad Social (de desplazamiento), D.N.I. o N.I.E, siempre y cuando los menores dispongan de dichos documentos.
- * El personal educativo, en presencia del menor, procederá a un registro del menor y sus pertenencias. Todo objeto no permitido será inventariado, retirado y depositado en un lugar destinado a tal efecto en el propio Centro, entregándosele a la finalización del tiempo que deba estar ingresado. Se le dotará de un equipo de ropa (si fuese necesario), y se contactará con la familia para que lo provea de la misma cuando fuese necesario y existiera dicha posibilidad.

* Una vez explicados al menor sus derechos y los deberes que debe asumir, se incorporará al grupo, acompañado por el Director, quien lo presentará al grupo de iguales. Desde este momento, se iniciará un período de observación, pudiendo realizar una llamada para que puedan informar a su familia de su situación presente y si lo tuviera, a su abogado.

* Concluido dicho período, se recopilarán los datos necesarios para confeccionar la anamnesis, el Estudio de Caso y el Modelo Individualizado de Intervención para menores con medida judicial. Esto tampoco impide que se puedan marcar algunos objetivos específicos con el menor, dependiendo de su propia singularidad.

* Estos informes determinarán el pronóstico del menor y se presentará, al igual que el resto de informes que se realicen, al departamento de la entidad pública responsable, dependiendo del carácter de la resolución del ingreso.

* La temporalidad del Programa Individualizado de Intervención Ejecución de la medida y su revisión, abarcando dichos objetivos todo el espacio de tiempo que haya de estar en el Centro el menor, sin olvidar, que dichos objetivos pueden sufrir modificaciones que posibiliten la inclusión de nuevos objetivos, no plasmados en su inicio.

* Se realizarán Informes de Seguimiento mensuales, con el propósito de realizar una evaluación continua y periódica de los objetivos marcados en un inicio y donde se plasmará la información novedosa, si existiera.

* En el caso de los informes psicológicos, éstos se harán revisables si se viera necesario o así fuera demandado por el departamento de la entidad pública responsable o Juzgado de Menores, si lo estimaran oportuno, en algún caso puntual.

* Antes de la finalización de la medida del menor, se realizará un Informe Final, donde se recoja los aspectos más importantes del menor y la evolución producida en el mismo, desde su ingreso. A su vez, se darán pautas de intervención post-medida, con el propósito de reforzar el trabajo de intervención que se ha venido realizando desde el Centro, para consolidar su normalización en su medio.

* Paralelo al ingreso, comienza un proceso administrativo que consistirá en:

- comunicación de ingreso.
- apertura de expediente personal.
- registro en el libro de expedientes.

- solicitud de documentación incompleta.
- informe de incidencias.
- comunicación de las ausencias injustificadas.
- informe-propuesta.
- informe de seguimiento de recursos formativos y/o laborales.

10.- RELACIONES INSTITUCIONALES DURANTE EL PROCESO EDUCATIVO:

PROCEDIMIENTO.

A/ DEPARTAMENTO DE LA ENTIDAD PÚBLICA RESPONSABLE.

Dependiendo del carácter de la resolución del ingreso del menor, se comunicará al departamento de la entidad pública responsable:

- Comunicación de ingresos y bajas de menores en el Centro.
- Información periódica sobre el proceso educativo que se sigue con el menor, en el Centro.
- Comunicación de cualquier incidencia grave o muy grave relacionada con el menor.
- Coordinación con el equipo técnico del departamento de la entidad pública responsable.
- Transcurrida la primera semana de estancia en el centro para los menores con medidas judiciales, se elaborará el Informe de Acogida del menor.
- Periódicamente se elaborarán informes de valoración referentes al Programa Individualizado de Ejecución de Medida, Revisión del Programa Individualizado de Ejecución de Medida e Informe de Seguimiento.
- Se facilitará un informe final, sobre el proceso seguido con el menor durante su estancia en el centro, elaborado a partir de los datos que se van recogiendo en las entrevistas que se mantendrán con los responsables de los recursos formativos y/o laborales externos a los que acudan los menores.

B/ JUZGADO DE MENORES

La información que se remitirá al Juzgado de menores, serán las altas, las bajas producidas, la apertura de expedientes disciplinarios, informes correspondientes a la valoración y evaluación del menor, así como las posibles incidencias que pudiesen producirse.

C/ CENTROS EDUCATIVOS

- En aquellos casos en que los menores estén cursando la educación básica obligatoria en centros educativos externos, se recogerá información periódica sobre su desarrollo escolar.
- Coordinación con los tutores y Directores de los Centros Educativos, en base a optimizar los esfuerzos con el menor, para realizar una intervención conjuntada.
- Se establecerá que los tutores de los menores remitan con la máxima brevedad a los responsables del Centro aquellos sucesos puntuales que sean sancionables o estimen necesario informar al Centro.

D/ RECURSOS DE FORMACIÓN EXTERNOS (escuelas taller, módulos formativos, formación ocupacional, etc.)

- Recoger información sobre la evolución formativa del menor.
- Coordinación con los responsables del menor, para conjuntar los esfuerzos de intervención.
- Información inmediata de todos aquellos sucesos que se vea necesario comunicar al Centro.

E/ AYUNTAMIENTO DE REFERENCIA

Se mantendrán contactos con la Institución, con el fin de desarrollar actuaciones con los menores que posibiliten la conexión directa con la zona, así como para poder optar al uso de las instalaciones y recursos existentes.

F/ OTROS CENTROS O SERVICIOS PUBLICOS Y/O PRIVADOS

Se mantendrá una relación, con aquellos Centros o servicios que presten algún tipo de servicio que pueda ser aprovechado por el grupo de menores, o por algún menor ingresado en el Centro. Concretamente se mantendrán coordinaciones con los Servicios Sociales de Zona de aquellos municipios a los que pertenezcan los menores.

G/ FAMILIA Y COMUNIDAD

Durante el tiempo de estancia del menor en el Centro, tendremos los siguientes objetivos genéricos para con la familia:

- Informar al inicio, del ingreso y motivo, del modo de funcionamiento del Programa y régimen de visitas y contactos.
- Informar a las familias interesadas, sobre el proceso que se sigue con el menor.
- Orientar a los familiares respecto al trato y relación más adecuada que deben tener con el menor, tanto cuando permanezca en el Centro, en las salidas o cuando cause baja definitiva.
- Procurar la participación familiar en las actividades que se llevan a cabo en el Centro y en el Programa Individualizado de Ejecución de

Medida y Revisión del Programa Individualizado de Ejecución de Medida e Informe de Seguimiento del menor.

- Colaborar con los servicios judiciales o administrativos que en materia familiar, precisen nuestra cooperación.

H/ OTROS

Se intentará mantener relación con cualquier persona o entidad que pueda ofrecer cualquier tipo de recurso aprovechable para la reinserción del menor.

11.- PROGRAMA DE INTERVENCION CON EL MENOR

11.1.-PAUTAS A CONSIDERAR EN LA INTERVENCION

Un aspecto que se repite mucho en las vidas de estos menores, es que la mayoría de las cosas que hacen, surgen y con frecuencia resultan, es un concepto desviado e infravalorado por sí mismos.

La consecuencia es un ciclo auto-reforzante de su propia infravaloración negativa en relación a sus propias realizaciones, así como para su normalización social.

Por ello, y a la hora de intervenir será necesario tener muy claro y presente:

1.- La base para tratar con el menor es que los consideremos importantes y los valoremos por el simple hecho de ser ciudadanos jóvenes, sobre todo, cuando sabemos que han estado sujetos a experiencias de infravaloración.

Los menores que han sido infravalorados, piensan de ellos mismos que no valen nada y no pueden a su vez, valorar a otros, más que como "cosas" o instrumentos de gratificación.

2.- La acción humana exige un sentido de finalidad y motivación. Los menores que no están participando activamente, tienen pocos motivos para hacer algo más que "aparentar buena conducta", en lugar de abrirse ellos mismos a las exigentes experiencias de cambio.

Ellos deben querer cambiar, y para ello es necesario establecer una "relación" con el menor, donde se le motive hacia dicha participación.

3.- Lo anterior, nos posibilita para dar un "sentido de poder" al menor, entendiéndolo como capacidad para elegir, de entre una serie de opciones que van creciendo en número (conforme pasa el tiempo y vamos asumiendo más autonomía), para el incremento de la autoestima dentro de los límites socialmente establecidos.

11.2.-TAREAS A CONSIDERAR EN EL TRABAJO EDUCATIVO CON EL MENOR.

A/ DIRECCION

Debe tener como principal objetivo:

- a) Frenar y contener el comportamiento inaceptable.
- b) Crear un estado de coexistencia mutua y fácil con los menores.

La dirección ha de entenderse en un sentido más amplio que "control" o "disciplina". La dirección responde a problemas específicos y usa métodos y técnicas que son las más apropiadas para un determinado problema. Así, hablar puede ser apropiado para menores que están apenados, abrazar un refuerzo y estímulo para menores con problemas de índole afectivo-familiar, etc. El establecer una coexistencia pacífica, como elemento de la Dirección, es la consecuencia de crear un ambiente en el cual, como ya indicamos, se valora, participa y da poder a los menores.

B/ CUIDADO

Son la serie de actos llevados a cabo para asegurar la supervivencia y el máximo bienestar del menor en los espacios físicos, emocionales y sociales. Entraríamos dentro de la enseñanza de los derechos y deberes del menor para con la sociedad y viceversa.

C/ DIAGNOSTICO

Es un pre-requisito para cualquier tipo de tratamiento. Es una actividad controlada y con un propósito determinado de identificar:

- a) Las condiciones del menor.
- b) Lo que debería hacerse.

Esto es continuo y parejo con el tratamiento. Para ello, es importante la coordinación con los Servicios Sociales que estén llevando el caso de dicho menor, así como con cualquier otro organismo o institución que actúe directa o indirectamente en relación al menor.

D/ TRATAMIENTO

Este es el último punto de la intervención.

El primer elemento del tratamiento ha de ser las bases valorativas, posibilidad legislativa y límites éticos que lo limitan y controlan.

El segundo elemento se refiere a los métodos, o formas sistémicas de tratar el Problema: modificación del comportamiento, métodos cognitivos, terapias individuales, terapias de grupo, terapias ambientales,...

El tercer nivel del tratamiento, exige la programación de las acciones específicas que se tienen que tomar para enfrentarse con las dificultades de los menores, que se concreta en el Programa Individualizado de Intervención, en la Revisión del Programa Individualizado de Intervención y en los Informes de Seguimiento.

De todo lo dicho, hemos de tener muy claro, que para cada problema y dependiendo del menor, existirán unos métodos y técnicas más efectivas y otras menos (lo que hace adecuar la intervención a las características del menor). Esto tampoco descarta las intervenciones grupales como método posible y efectivo.

11.3. ASPECTOS O FASES, EN LA INTERVENCIÓN CON LOS MENORES.

Fase de intervención inicial o de acogida: (a su ingreso), donde una vez que conoce el menor la organización y funcionamiento del Centro, se procederá a la recepción del mismo en el espacio físico, intentando desde un primer momento implicar al menor, buscando su colaboración y participación en el proceso educativo.

Durante el período que dura la fase de recepción/observación se le realizarán a los menores, las analíticas y exploraciones físicas oportunas.

Fase de adaptación: Intervención durante la fase o período de adaptación al grupo de iguales que van a convivir con él en el Centro, donde se incidiría en cómo se relaciona, cómo va interiorizando la norma y todos aquellos valores que se están reforzando desde la dinámica del Centro, por ser favorecedores para su adaptación normalizada al medio social, así como seguir insistiendo a través del trato diario y afectivo, para su implicación y motivación en la realización del programa de actividades general del Centro, participando en las tareas diseñadas para cada área.

Fase de inserción e integración social: Intervención mediante la cual se dota al menor de estrategias personales y/o sociales que faciliten su adaptación e integración al medio y especialmente, a su adecuada inserción en la escuela o en centros prelaborales y laborales, por ser éstos, agentes socializadores importantes en la prevención de conductas desadaptadas.

Fase de mantenimiento prosocial y seguimiento: es la intervención mediante la cual se pretende reforzar el pensamiento prosocial que el menor haya interiorizado durante la ejecución de la medida y de su aplicabilidad en el quehacer diario dentro del grupo normativo.

De esta forma y siguiendo las teorías del desarrollo social (Hawkins y Weis, 1.985)⁴²³, si queremos desarrollar una relación fructífera y positiva entre los menores y la escuela, tendremos que tener presente:

- 1.- Posibilitar que experimenten oportunidades para implicarse en la vida escolar.
- 2.- Facilitar las habilidades sociales, cognitivas y conductuales para actuar como se espera de ellos en las actividades de interacción social.
- 3.- Reforzarles consistentemente, para su desarrollo correcto.

No obstante, la escuela es sólo un factor (aunque importante en su proceso individual), ya que las circunstancias familiares, las relaciones con los amigos y en la comunidad, también tienen un peso específico considerable en la etiología que estos menores presentan. De ahí que aparte de una prevención individual, sea necesaria una prevención estructural que busque y ponga el énfasis en el cambio de actitudes, en la dirección y en la práctica de servicios dentro de las organizaciones de la Comunidad, así como el trabajo paralelo con las familias, orientándolas sobre nuestro propio proceso de intervención, con el objetivo de homogeneizar lo más posible las respuestas que se le ofrecen al menor, en la medida de lo posible.

En cuanto a la Comunidad, se ha de buscar el fomento de actividades prosociales; alternativas a las que hasta el momento estos chavales han tenido, caracterizadas generalmente por unos pobres servicios recreativos, culturales, etc. y la implicación motivante de los mismos en dichas actividades.

Por ello, el Centro procurará en todo momento desarrollar actuaciones con los menores que posibiliten la conexión directa con la zona, y a su vez, facilitará información y asesoramiento a la Institución pública o asociaciones de la zona a la que vuelve el menor, para favorecer su inserción.

12. PROGRAMA DE ACTIVIDADES⁴²⁴.

⁴²³ TORRES V., Javier y VARELA, Jorge. *El Modelo de Desarrollo Social: la base conceptual del sistema; Communities That Care*. En Revista CONCEPTOS; Fundación PAZ CIUDADANOS; Edición Nª 29. 2013.

Consultar en: <http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/09/conceptos-29-modelo-de-desarrollo-social.pdf>.

⁴²⁴ NOTA ACLATATORIA: Toda la programación mantendrá un carácter dinámico, quedando abierta a revisión y/o ampliación en un futuro. La finalidad de este planteamiento será conseguir que el programa se adapte, en todo momento, a las condiciones fluctuantes del entorno (económico, cultural, político, social, etc.) así como a las características idiosincrásicas de los menores adscritos al Centro.

Los programas de actividades o de intervención educativa del Centro estarán pensados como instrumentos facilitadores de los aprendizajes necesarios para la reinserción social de aquellos y están basados en los siguientes principios:

- Educativos: estarán encaminados a conseguir la mejora del nivel educativo del menor.
- Normalizadores: tratarán de integrar al menor en lo que sería la dinámica de la vida civil de una persona de la calle.
- De Accesibilidad: las actividades programadas serán realizables por cualquiera de los menores sobre los que se realiza la intervención.
- Motivadores: estarán encaminados a conseguir, tanto en sus contenidos como en su metodología, la implicación del menor en su programa rehabilitador
- Integradores: las actividades no se realizarán aisladamente sino que forman parte de un programa que cubre las diferentes carencias de los menores de una forma global.
- Facilitadores de la convivencia: hay que tener en cuenta que los menores van a vivir en un centro que, como tal, exige una convivencia. Los programas de actividades van a facilitar que tal convivencia sea posible y que sean un reflejo de la vida social fuera del centro.
- Adaptados: los programas a realizar están adaptados a las necesidades de los menores que acoge el centro.
- Flexibles: hay que tener en cuenta que tendremos una variedad de menores y de medidas judiciales que exigen una flexibilización a la hora de su organización y ejecución.

El Centro, tratará de insertar al menor en un ambiente estimular que compense sus déficits y carencias y que minimice la inadaptación existente.

Para ello, el Centro, contará con un programa específico de intervención en el que el diseño espacio-ambiental⁴²⁵ y las relaciones humanas son los dos pilares básicos en los que se fundamenta, para conseguir el desarrollo personal de los menores internados.

En este sentido, las relaciones personales tendrán un canal terapéutico educacional, que se utilizará en las actividades cotidianas con el menor, para conseguir aumentar su bienestar emocional, ofreciendo también la oportunidad de acceder al aprendizaje de tareas y participar en diversas actividades lúdico-formativas. Dado que:

⁴²⁵ VAN SOOMEREN, Paul. *Prevención de la delincuencia mediante el diseño ambiental y mediante el espacio urbano y arquitectónico*. En Revista Catalana de Seguridad Pública, 9, 2001, pp.11-37.

1. La acción tiene carácter educativo, promueve un sistema de valores y conductas normalizadas, que favorezcan su proceso de reinserción.
2. Se considera el respeto por la persona del menor, con atención prioritaria a la globalidad de sus derechos.
3. Se presta atención al desarrollo evolutivo particular, y por tanto, a una intervención individualizada.
4. Se busca el bienestar del menor.
5. Se considera fundamental la formación escolar.
6. Se fomenta la formación y el desarrollo de habilidades pre-ocupacionales de cara a posibilitar su futura inserción laboral.
7. El trabajo educativo tiene carácter diario y cotidiano.

12.1. OBJETIVOS DE LAS ACTIVIDADES:

- Lograr una experiencia educativa y terapéutica en los menores que pasen por el Centro Educativo. No reducir la estancia al cumplimiento de una disposición o penalización, sino encaminar todas las actividades y acciones cotidianas a lograr una experiencia socializadora y educativa en valores y actitudes.
- Estructurar un procedimiento flexible y dinámico de investigación-acción de la actividad del Centro, que se centre en las propias necesidades y que tenga una estructura formal adecuada como para ser generalizable.
- Elaborar propuestas de intervención para otras instancias sociales y administrativas, con el objetivo de orientar sobre las líneas de actuación necesarias para lograr la inserción social del menor.
- Posibilitar los mejores recursos externos disponibles para adecuar la intervención a las directrices de la LORPM, en cuanto a la ejecución de medidas judiciales en régimen semiabierto (art. 7.1.b), abierto y convivencia en grupo educativo.
- Garantizar y posibilitar la continuidad del trabajo iniciado en el Centro, respecto a la fase de Libertad Vigilada que acompaña a las medidas de internamiento, con el fin de favorecer al máximo la integración social de los menores en su medio.

Para llevar a cabo este modelo de programa, debemos contar con la convivencia cotidiana y la relación educador-menor dentro de unos horarios y unas normas concretas para el estudio, el deporte, el ocio, el tiempo libre, la convivencia grupal y la realización de talleres.

12.2. CONCEPTO DE LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO EDUCATIVO.

- El Centro será un espacio educativo que pretende conocer al menor ingresado para poder orientar eficazmente la intervención necesaria, ofreciendo además una estructura estable que facilite su evolución personal y su desarrollo de forma integral.
- Existirá además una estructuración educativa definida por coordenadas espacio-temporales⁴²⁶, en la que las actividades cumplen una función concreta de naturaleza formativa. Asimismo cualquier momento de interacción, incluido o no en una actividad concreta, se convierte en una oportunidad para intervenir con el menor.
- Desde una visión metodológica, las actividades serán un recurso educativo y un medio para la observación. Existirá un profesional para cada grupo de menores que conduce y observa el proceso de adaptación del menor en la tarea, y pretende como objetivo base el "implicar al menor en una tarea o quehacer concreto"⁴²⁷.
- En las distintas actividades se tendrán en cuenta las peculiaridades de cada menor, así como los instrumentos de cada tarea, considerándose como finalidad educativa esencial conocer y controlar la forma en la que el menor se enfrenta con la actividad.
- Para ello, se contará con registros de observación que sirven de instrumento de evaluación y feed-back, de cara a lograr los objetivos concretos, que se replantearán momento a momento con cada menor.

12.3. CRITERIOS GENERALES PARA EL ENFOQUE DEL CONJUNTO DE ACTIVIDADES.

Si bien la participación es obligatoria, se considerará fundamental que se procure mediante estrategias motivacionales implicar al menor en su propio desarrollo y crecimiento personal.

Los criterios fundamentales son los siguientes:

- La autonomía del menor en relación con la tarea.

⁴²⁶ SALINAS, J. *Nuevos ambientes de aprendizaje para una sociedad de la información*. En Revista Pensamiento Educativo. PUC Chile. 20, 1997, pp. 81-104.

⁴²⁷ ALHAMA BELAMARIC, Rafael. *Organización del Trabajo. Algo más que una tarea. ¿Qué hacer?*. Cuba Siglo XXI, pp. 1-13.
Extraído de: www.nodo50.org/cubasigloXXI/pensamiento/alhama

- La tarea a realizar por el menor ha de permitir que pueda organizar, planificar, hacer aportaciones, modificar, etc.; es decir: impregnar la tarea de individualidad y creatividad.
- Asimismo, el resultado personal del trabajo, el producto realizado por el menor, tendrá carácter de logro individual y será valorado en este sentido como muestra de su capacidad y mérito personal.
- La atención a la diferencia.
- Atendiendo a la diferencia individual, las actividades deberán incluir tareas que permitan la inducción de diferentes niveles y ritmos de trabajo, adaptados a cada menor.

De igual forma que el conjunto de las actividades han de ser interesantes y atractivas, se han de plantear tareas y enfocar actividades que puedan "conectar" con la realidad propia del menor, y facilitar la aproximación del menor a la tarea.

La atención a los intereses comunes.

A pesar del interés general por la individualidad de cada menor, se considerará la integración en el colectivo, de manera que se fomenten valores de convivencia y de pertenencia a un grupo. Así la dinámica del sistema recogerá la individualidad atendiendo también al interés común (la creación de un espacio para la consecución de los objetivos específicos y comunes).

El educador como mediador de la relación menor-tarea.

En las actividades el educador se posicionará como el profesional que facilita, conduce y estimula el proceso de interacción menor-tarea, ofrece patrones de conducta, da indicaciones, aporta ideas, etc. Mediatizará la interacción, incluye estímulos intencionadamente para que el menor obtenga un beneficio educativo de la experiencia que suponga la actividad.

El conjunto de actividades que se llevará a cabo en el Centro lo podremos agrupar en diferentes áreas por los objetivos que queremos conseguir a través de las mismas, así como por las funciones que propiamente desempeñan en el conjunto global del programa de actividades.

12.4. LAS DISTINTAS ACTIVIDADES SE PUEDEN AGRUPAR EN:

- Área convivencial
- Área sanitaria y de la salud
- Área sociofamiliar
- Área psicológica
- Área escolar
- Área formativa

- Área deportiva
- Área de ocio y tiempo libre
- Área de formación del personal del centro

A.- ÁREA CONVIVENCIAL.

Introducción.

Esta área será el núcleo de todo el proyecto porque en ella se fundamenta la idea y metodología pedagógica de vida cotidiana. Busca fundamentalmente que todas las actividades se realicen en un clima de diálogo, motivando continuamente a los menores a la participación y la solidaridad.

Valoraremos como muy importantes las actividades de limpieza y cuidado del espacio para el tipo de menores que son ingresados en el Centro. Partiendo de la deficitaria información o conocimiento en aspectos tan importantes como la salud y/o la higiene, se pondrá de manifiesto la ineludible tarea de educar en esas facetas de forma que le ayuden a mejorar su calidad de vida.

Resultará necesario que estos menores aprendan cosas elementales de cara a una vida más sana e independiente.

Con el desarrollo de esta actividad pretendemos como objetivo fundamental la adquisición por parte del menor de hábitos sociales y convivenciales adecuados, de cuidado personal, manteniendo un espacio limpio y ordenado, etc. Teniendo en cuenta que la realización de dichas tareas posibilita que el menor adquiera mayor motivación e interés por conservar lo realizado, y al mismo tiempo que favorece la cooperación y la interacción del menor con el grupo, estableciéndose previamente a la realización de la tarea una planificación del tiempo y el espacio. El último objetivo es que los menores adquieran autonomía en los quehaceres cotidianos.

Objetivo general

Consolidar e interiorizar en el menor, hábitos de limpieza y conservación del entorno donde se desenvuelve, haciéndole adquirir actitudes de respeto y cuidado del mismo.

Objetivos específicos

- Desarrollar y potenciar la autonomía personal.
- Motivar al menor en la realización de actividades que sirvan como incentivo a nivel individual y grupal.
- Valoración del trabajo que realizan otras personas.
- Desarrollar en el menor la importancia de valores como la salud y la higiene.

- Adquisición de actitudes de cooperación y planificación en la realización de tareas.
- Potenciar actitudes no sexistas.

Actividades

a) Aseo e higiene personal:

Dicha actividad se realizará obligatoriamente en varios momentos del día. Inicialmente es el educador quien orienta en la adecuada consecución de hábitos higiénicos con el fin de que el menor adquiera, de forma progresiva, dichos hábitos de forma autónoma y responsable.

b) Limpieza de habitaciones:

Cada menor realizará las actividades propias de orden y cuidado de sus pertenencias y habitación. El educador es quien orienta en la adecuada consecución de estos hábitos, corrigiendo aquellos hábitos que el menor no desarrolle de forma correcta.

c) Limpieza de espacios comunes

El educador encargado coordinará la actividad proporcionando los materiales necesarios. Orientará, coordinará y colaborará con los menores en el ejercicio adecuado de las mismas.

En esta actividad los menores estarán organizados por grupos. Cada grupo tendrá como encargado de limpieza y cuidado de un espacio determinado: sala multiusos, sala de ocio, salón... Los menores rotarán semanalmente por cada grupo destinado a un espacio determinado.

El educador proporcionará los materiales necesarios; orientará, coordinará y colaborará con los menores en el ejercicio de las mismas. El educador encargado del cuidado del espacio concreto será quien supervisará la tarea, proporcionará y guardará los materiales necesarios.

Estas actividades siempre se realizarán con el apoyo y orientación de los educadores los cuales se convierten en modelos para los menores, paso previo para conseguir la asunción o interiorización de dichos hábitos de forma autónoma y responsable.

d) Comedor

El desayuno, comida, y cena se realizarán en el comedor del Centro junto a los educadores. En este espacio trabajaremos la adquisición de hábitos en la mesa (uso de cubiertos, servilletas, aprender a comer mediante una dieta equilibrada,

etc.), incidiendo en aspectos comportamentales, y como potenciar y favorecer responsabilidades tanto individuales como grupales.

Los educadores encargados coordinarán todas las actividades, proporcionando cualquier ayuda o corrección, así como, con su propio ejemplo.

B.- ÁREA SANITARIA Y DE LA SALUD

Justificación

La inclusión de esta área en este modelo de proyecto, responde al imperativo inexcusable de ofrecer a los menores un entramado sanitario que de respuesta a sus necesidades y salvaguarde el derecho fundamental que todos tenemos a la asistencia médica reglada.

Objetivo general

El objetivo fundamental de esta área es mantener unos adecuados niveles de salud en los menores acogidos al centro, en los términos descritos anteriormente.

C.- PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

Justificación

Muchos de los menores que estarán en el centro no habrán tenido modelos adecuados para transmitirles las nociones básicas de higiene y salud. Es fundamental, pues, ofrecerles una información adecuada y crear unos hábitos saludables que faciliten su integración social una vez terminada la medida de internamiento.

Objetivos generales

Informar sobre temas relacionados con la salud.

Crear hábitos saludables.

Objetivos específicos

- Sensibilizar a los menores sobre temas de salud relevantes (enfermedades infecto-contagiosas, drogodependencias, sexualidad, etc.)
- Concienciar a los menores sobre la importancia que tiene la prevención y el cuidado personal para una mejor calidad de vida.
- Enseñar a manejar los recursos comunitarios en materia de salud.
- Fomentar hábitos dietéticos y estilos de vida saludables.

Actividades

Talleres monográficos específicos:

Talleres de Salud.

Objetivo: Informar acerca de padecimientos comunes (fiebre, dolores osteomusculares, diarrea, etc.), autolesiones y consecuencias potenciales, y prevención y tratamiento de enfermedades como hepatitis, SIDA, tuberculosis.

Programa de Prevención y atención a las Drogodependencias.

Objetivo: Que los menores participantes en el programa desde la información objetiva sobre las drogas, la sensibilización sobre cuestiones relacionadas y el desarrollo de sus competencias, sea capaz adoptar una actitud de responsabilidad frente al consumo de drogas, a partir de una toma de decisiones responsable y la reducción de riesgos asociados a cualquier relación que se establezca con las drogas.

Taller de Sexualidad:

Objetivo: informar acerca de las dudas y desconocimiento sobre la sexualidad, y paliarlo. Se abordarán aspectos como: sexualidad sana, prevención de enfermedades de transmisión sexual, métodos anticonceptivos.

Taller de Nutrición:

Se ofrecerá información acerca de: conocimientos básicos sobre alimentación, cómo se come, la importancia de mantener una dieta equilibrada, mantener una higiene correcta durante la comida, comportarse de forma socialmente correcta.

Programa de Autocuidado e Higiene.

Objetivos:

- Informar y formar a todos los menores sobre cuestiones importantes de la higiene individual y colectiva.
- Responsabilizar a los menores del cuidado de su propia imagen (cambiarse cuando sea necesario, valorar el ir limpio, etc.)

Contenidos:

- Higiene corporal y del cuero cabelludo: Ducharse adecuadamente, comprender el porqué de la higiene adecuada, saber mantener limpias las distintas partes del cuerpo, conocer los útiles de higiene y darle un buen uso.
- Higiene Ungueal: Corte correcto de las uñas.
- Higiene Bucal-Dental: charlas informativas- preventivas, cepillado correcto, etc.

Metodología e instrumentos utilizados

Para que aprendan y realicen conductas saludables se utilizarán diversas técnicas.

Considero fundamental comenzar con una fase de información, en la que se pretenda que los menores comprendan la conveniencia de mantener unos hábitos saludables.

También utilizaremos otras técnicas que ayuden a que el menor generalice y aplique en su comportamiento diario los contenidos informativos explicados.

Estas técnicas serán, entre otras: refuerzo positivo, moldeamiento (se refuerzan las aproximaciones sucesivas a una conducta meta), extinción (consiste en suprimir el reforzamiento de una conducta previamente reforzada), reforzamiento diferencial (se utiliza el reforzamiento positivo bien para mantener la conducta a niveles moderados, bien para la emisión de otras conductas diferentes o incompatibles con la que se desea eliminar), costo de respuesta (consiste en retirar algún reforzador positivo de manera contingente a la emisión de una conducta), tiempo fuera de reforzamiento (en él se retiran las condiciones del medio que permiten obtener reforzamiento, o sacar a la persona de éstas, durante un determinado periodo, de manera contingente a la emisión de la conducta desadaptada).

Además, el educador deberá actuar como modelo saludable para el menor.

Evaluación

Para realizar la evaluación se utilizará la observación participante, los registros de control diarios, los partes de valoración crítica y el diario de campo. Se llevarán a cabo controles médicos, bajo la supervisión de facultativo médico.

D.- ÁREA SOCIOFAMILIAR.

Justificación

Las propuestas de trabajo en éste área, han de tener en cuenta la necesidad de propiciar un cambio en las situaciones problemáticas que caracterizan la realidad individual de cada menor. Deberán abordar desde el macrosistema social y los ámbitos sociales intermedios (barrios, asociaciones, colegios, etc.) hasta el sistema inmediato que rodea e influye en el menor (familiar). Estas realidades serán el espacio prioritario del trabajo social.

a) Marco teórico referencial:

* Ley Orgánica 5/2000 Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores señala la importancia de considerar las circunstancias socio-familiares del menor a la hora de establecer una medida y la revisión de ésta.

* Recomendación nº 20 (1.987) del Consejo de Europa.

En relación a la Justicia de Menores, establecer la necesidad de apoyar la reinserción social del menor interno, así como el contacto con su familia y entorno.

* Ley 1/1996 de Protección Jurídica del Menor.

b) Principios de Actuación:

- Integración.

Favorecer la reinserción social del menor, aprovechando las comunicaciones familiares, buscando siempre una mejora en la interacción con las personas de su entorno social.

- Prevención.

Estimular los recursos con que cuentan tanto el menor como su familia, de cara a evitar la aparición de nuevas situaciones de inadaptación y conductas disociales.

- Coordinación. Procurar una intervención coordinada entre el Centro y los distintos profesionales de los Servicios Sociales, estableciendo como objetivo común la reinserción social del menor.

Objetivo General

Intervenir en el entorno socio-familiar de los menores del Centro para favorecer una integración social, facilitando y estimulando el cambio en las situaciones-problema que afectan a los mismos.

Objetivos Específicos:

- Conocer los factores sociales y familiares que afectan a la situación del menor, con el fin de elaborar un plan de actuaciones encaminado a solventar dicha situación.
- Coordinación y colaboración con los Servicios Sociales especializados que puedan intervenir en la progresiva reinserción social del menor.
- Conocer y gestionar, en coordinación con los recursos sociales y laborales propios o externos, existentes en el entorno socio familiar del menor que favorezca la paulatina y progresiva inserción de éste en la sociedad.
- Coordinación y colaboración con los Servicios Sociales Comunitarios, otros sistemas de protección social y sistema judicial operantes en la zona, realizando con éstos conjuntamente un seguimiento de la situación del menor y trabajando de manera interdisciplinar para solventar los factores que provocan la situación socio familiar del menor.

- Coordinación y colaboración entre los diferentes equipos de profesionales del Centro para apoyar los aspectos sociales que faciliten una intervención integral con el menor.

Actividades

- Incorporación de las familias, de forma voluntaria, al programa de Intervención Familiar, que deberá establecerse como recurso propio.
- Llevar a cabo un estudio y una recogida periódica de información de la situación social y familiar de los menores internados en el Centro.
- Realizar entrevistas estructuradas tanto a las familias como a los menores, de acuerdo con las pautas establecidas por el Equipo Técnico.
- Registrar la práctica, a través de soportes documentales (ficha social, historia social, hoja de seguimiento...)
- Realizar informes sociales que aporten al equipo técnico información actualizada de la situación socio-familiar de cada menor.
- Facilitar el contacto y relación entre los menores y sus familias, siempre que sea posible y no afecte negativamente a la evolución del menor en el Centro.
- Mantener una coordinación y colaboración con los servicios sociales tanto públicos como de iniciativa social, sistema jurídico y voluntariado, de cara a favorecer la reinserción social, tanto del menor como de su propia familia, siempre que fuera necesario.
- Elaborar un fichero de recursos sociales y laborales acerca de los servicios sociales y otras entidades operantes en el sector de menores.
- Gestionar los recursos externos para cada menor, adecuados para cuando llegue la hora de la finalización de su medida.
- Tramitar la documentación personal de cada menor (D.N.I., Tarjeta Sanitaria, Tarjeta de residencia para extranjeros, etc.)
- Realización de asesoramiento técnico sobre la trayectoria y evolución de los menores, a través de citaciones para audiencias procedentes de diferentes Juzgados.

Metodología

Al llegar al centro el menor será entrevistado por el Equipo Técnico que recabará la información referente al marco familiar y social de aquél. Igualmente

procurará entrevistar a la familia, en cuanto esto sea posible. Toda la información recibida será incluida el PIEM.

E.- ÁREA PSICOLÓGICA.

Por las características de la mayoría de los menores institucionalizados, este área se hace necesaria como respuesta a la probable detección de una serie de desajustes comportamentales de origen psicológico, que necesitan una intervención específica, necesidad que se acentúa en aquellos menores sujetos a medidas judiciales en régimen terapéutico.

El marco teórico de referencia para la intervención en esta área, se establecerá a partir de una concepción interdisciplinar y ecléctica, que integra elementos médicos-psiquiátricos, humanistas, cognitivos-conductuales y psicodinámicos.

Así, se pretenderá en líneas generales:

- 2) Realizar una evaluación y valoración inicial, detectando las posibles patologías, déficits y potencialidades, presentados por el menor, en esta área, en base a su historia biopsicosocial y de su aprendizaje adaptativo.
- 3) Diseñar y desarrollar actuaciones específicas de intervención en función de su PIEM.
- 4) Realizar un constante seguimiento del momento elaborativo que el menor desarrolle, siempre en relación con la dinámica relacional del Centro.
- 5) Dejar constancia escrita, a través de informes, de la evaluación psicológica inicial realizada al menor, así como en la elaboración de su Programa Individualizado de Ejecución de Medida, y de su evolución hasta la finalización de su medida; con el objetivo de facilitar las intervenciones e interacciones con el menor durante todo su proceso.
- 6) Dotar a los menores de los recursos y habilidades necesarios, que les permitan desenvolverse ante diferentes situaciones de forma adecuada.
- 7) Ejecutar los programas de tratamiento de los menores en base a su problemática específica (trastorno psiquiátrico o de personalidad, agresores sexuales, drogodependencias, etc.).
- 8) Derivar, en su caso, a recursos psiquiátricos externos, así como a programas específicos que colaboren con nuestro centro.

13. INTERVENCIÓN.

13.1. PROGRAMA DE COMPETENCIA PSICOSOCIAL.

Justificación

Estos menores presentarán con toda probabilidad, una excesiva adaptación a su entorno, normalmente marginal y conflictivo, aunque manifiestan un retraso

importante en su maduración a nivel social. Es decir en un ambiente normalizado se hacen patentes sus carencias en cuanto a habilidades psicosociales.

Objetivo general

Desarrollo de la autonomía personal que le permitirá afrontar desde lo prosocial su inserción en el medio en que se desenvuelve.

Objetivos específicos:

- Adquirir habilidades y comportamientos necesarios para la introducción del menor en la vida social de la comunidad.
- Aprender habilidades personales para el afrontamiento de conflictos personales, de autoconocimiento y autocontrol, así como para la toma de decisiones.

Actividades

a) Programa de Competencia Social:

Taller de Resolución Problemas.

La resolución de problemas se fundamenta en la necesidad de aportar estrategias que ayuden a las personas a enfrentar distintas situaciones de su vida cotidiana. Un problema consiste en cualquier situación que una persona debe afrontar; estas situaciones no son necesariamente negativas, son obstáculos a superar, desafíos, deseos o metas a conseguir, etc. Por ello, desde el taller de Resolución de Problemas pretendemos que el menor adquiera estrategias para reconocer y resolver problemas de manera eficaz y adaptativa.

Taller de Entrenamiento en Habilidades Sociales.

Este programa pretenderá dotar al menor de las habilidades necesarias para la interacción personal con otras personas, habilidades habitualmente carentes y necesarias para el funcionamiento e integración social y que están destinadas a optimizar la efectividad personal en un marco relacional teniendo en cuenta las características de la situación, los derechos y libertades ajenos sin perjuicio de los derechos y libertades propios, todo ello en un clima de entendimiento mutuo en el que los menores se sientan cómodos.

Taller de Autocontrol.

Con este programa pretendemos que el menor adquiera las habilidades y estrategias necesarias para mejorar el control que tiene sobre su conducta ya que la impulsividad, la falta de planificación y la dificultad para controlar su conducta a través de instrucciones verbales, son características de personalidad muy frecuentes en los menores infractores.

Taller de Mediación.

Desde este taller pretenderemos que el menor adquiera estrategias de negociación y mediación para que sea capaz de realizar una mediación de pares en un conflicto interpersonal. En nuestro contexto son los propios menores quienes mediante un rol activo median para resolver el conflicto. Su función será facilitar la comunicación. Su rol consiste básicamente en asistir a las partes en el proceso de construcción de una solución mutuamente satisfactoria.

b) Programa de Dilema Moral.

Este programa pretenderá instaurar un sistema de valores nuevo en la estructura cognitiva del menor. Lo novedoso de este sistema es el planteamiento no directivo del mismo ya que no consiste en aleccionamientos morales sino en un progresivo conocimiento de otros puntos de vista. Este programa está directamente relacionado con el anterior y las sesiones se imparten cada dos semanas, alternándose con el de Pensamiento Creativo.

Para el taller se requiere una cierta experiencia y capacidad de trabajar en grupo, por lo que se llevará a cabo en periodos más avanzados donde ya se observan ciertos cambios significativos en el desarrollo personal de los menores.

c) Programa de Habilidades de Vida.

El programa de habilidades de vida pretenderá que los menores adquieran habilidades de integración social y vida cotidiana, dotar a los menores de estas habilidades, de forma que puedan y sepan utilizar los recursos y servicios que el medio les ofrece, planificar y usar su tiempo adecuadamente e incorporarse al mundo laboral, ya que son parte del comportamiento adaptativo general y permiten a la persona afrontar los retos de forma más racional y planificada, (apertura de cuentas corrientes, facturaciones de luz, agua, teléfono, inscripción en el INEM, ICFEM, etc.).

d) Programa de Conducta Agresiva del Adolescente en el Núcleo Familiar.

Con este Programa pretenderemos que aquellos menores que presentan conductas agresivas en el medio familiar, adquieran las habilidades necesarias para controlar esas conductas y conciliar los conflictos familiares a través del diálogo y la cooperación.

Se intervendrá con los menores en los diferentes aspectos que influyen en la conducta agresiva, trabajando con ellos psicológica y socialmente, ofreciendo alternativas para la resolución de los problemas y conflictos familiares existentes o que puedan surgir, implicando en la medida de lo posible a la

familia, como elemento determinante en la adquisición de pautas conductuales adecuadas.

Metodología e instrumentos utilizados

Las técnicas utilizadas en habilidades y competencia psicosociales buscan mejorar y profundizar en los procesos cognitivo conductuales, en los de toma de perspectiva social, en los de responsabilidad y en los propios de la prosocialidad a los menores sometidos a algún tipo de medida judicial.

Las bases conceptuales del programa partirán, en lo posible, de los modelos de aprendizaje cognitivo social, de los modelos cognitivos conductuales para el tratamiento de conductas de riesgo, de los modelos humanista y sistémicos para el tratamiento de los problemas de desviación social y de los modelos constructivistas sobre la formación de la personalidad y el aprendizaje de nuevas pautas de conducta.

Las técnicas fundamentales en las que nos basaremos, a ser posible, para alcanzar los objetivos son:

Modelado: esta técnica sigue la siguiente secuencia:

Instrucciones y modelado. Se trata de informar y hacer demostraciones de las conductas adecuadas.

Ensayo conductual. El menor practica las conductas.

Retroalimentación y refuerzo. El educador moldea y perfecciona las conductas del sujeto.

Estrategias y técnicas: mostramos al sujeto cómo generalizar y mantener las conductas aprendidas.

Role-Playing: esta técnica consiste en la práctica o ensayo de conducta de una habilidad concreta. Son los propios menores los que escenifican una situación concreta aplicando las técnicas aprendidas. El coordinador debe mostrar cómo se aplica cada paso a la situación de role-playing antes de que ésta se realice, ayudando así a su correcta realización.

Entrenamiento de la Transferencia (Generalización): en este procedimiento, se les da instrucciones a los menores para que prueben en situaciones propias de la vida real las conductas que han practicado durante la sesión. El objetivo es que incorporen el nuevo repertorio de conductas adaptativas a su comportamiento diario.

Evaluación

La evaluación se basa en la observación conductual, Observación participante, registros anecdóticos, diario de campo del educador, pruebas psicológicas

STAXI-2, EPQ-A y FACTOR G, elaboración de informes, análisis de las sesiones desarrolladas, etc.

13.2. INTERVENCIÓN INDIVIDUAL.

Justificación

Las técnicas diagnósticas individuales irán encaminadas a posibilitar un conocimiento general de las particularidades de cada menor a nivel psicológico, psiquiátrico, socio-familiar, escolar, médico y de las habilidades sociales que posee en relación con el medio (hábitos de la vida cotidiana, habilidades de interrelación social, etc.).

Esto nos permitirá personalizar dentro de su Programa Educativo Individualizado su proceso de intervención, basándonos en sus características personales, implementando estrategias concretas ya definidas en nuestro proyecto.

A todos los menores que lo requieran se les realizará terapia individual con el psicólogo del centro. Esta terapia individual se adaptará a las características y necesidades de atención psicológica de cada menor, tanto en el tiempo como en la forma. Aplicando en cada caso las técnicas y tratamientos necesarios para cada menor.

De manera general, esta terapia individual o terapia de apoyo tendrá un desarrollo que vendrá marcado por la evolución de cada menor.

Pueden darse casos que presenten una patología, que requieran un tratamiento específico adecuado a la misma, estos serán derivados a recursos externos específicos que puedan intervenir de forma más eficaz.

Objetivo general

Realizar una intervención individual a nivel psicológico en función de las problemáticas y necesidades presentadas por los menores.

Objetivos específicos:

- Realizar una intervención individual para aquellos menores que presenten algún tipo de déficit o necesidad en este área.
- Vigilar todo aquello que redunde en la salud mental de los menores internos en el Centro, tomando las medidas adecuadas para dicho fin.

Actividades

La Terapia individual se realizará con todos los menores que lo requieran. La llevará a cabo el psicólogo del centro junto al equipo médico.

Metodología e instrumentos utilizados

La intervención tendrá como eje sesiones individuales, con una frecuencia y duración que dependerá de las necesidades detectadas en el menor y de los objetivos específicos para esta área, reflejados en su Modelo Individualizado de Intervención (MII) o en el PIEM, sin perder nunca la perspectiva de la intervención global del centro.

La metodología a emplear en este programa de intervención, estará basada en el encuentro personal con el menor. Para ello será utilizado el apoyo terapéutico (control de la ansiedad y expresión de los sentimientos profundos, aplacamiento de los sentimientos de inseguridad, etc.), a su vez se incidirá en las distorsiones cognitivas que pudiesen mostrar, en el desconocimiento y falta de control de sus sentimientos e impulsos, etc.

De manera general, esta terapia individual o terapia de apoyo, tendrá 3 fases que vendrán marcadas por el proceso de cada menor:

Primera fase: diagnóstico. Realización de entrevista y administración de pruebas o cuestionarios de evaluación.

Segunda fase: el psicólogo apoyará al menor en una mejor adaptación al centro (interiorización de la norma, relaciones con los adultos y los iguales, autoestima, responsabilidad, locus de control externo, control de la agresividad y la ansiedad, la espera, etc.)

Tercera fase: se confrontará al menor con su proyecto de vida en su medio (posibilidades de crecimiento personal, relaciones con su familia y amigos, su futuro escolar y/o laboral, etc.)

Evaluación

La evaluación se basará en la observación conductual, Observación participante, registros anecdóticos, diario de campo del educador, pruebas psicológicas STAXI-2, EPQ-A y FACTOR G, elaboración de informes, análisis de las sesiones desarrolladas, etc.

13.3. ÁREA ESCOLAR

Justificación

Los menores a los que irá dirigida nuestra intervención generalmente habrán estado escolarizados durante periodos muy cortos e intermitentes de tiempo. Como consecuencia de su problemática socio-familiar y personal presentarán:

- Bajo rendimiento escolar
- Absentismo escolar

- Apatía y desinterés hacia los aprendizajes y tareas escolares.
- Conductas disruptivas en el aula, en ocasiones claramente agresivas y de abierto enfrentamiento hacia los miembros de la comunidad educativa.
- Conductas pre delictivas y delictivas.
- Claro retraso escolar.
- Importantes deficiencias del lenguaje tanto oral como escrito.
- Falta de atención.
- Hiperactividad motora.
- Ausencia de motivación
- Bajo nivel de autoestima

Por todo ello es necesario aplicar un programa sistemático para mejorar sus deficiencias escolares.

Objetivo general:

Garantizar la enseñanza reglada obligatoria para compensar los déficits escolares básicos favoreciendo en los menores la adquisición de actitudes y valores esenciales en su formación integral.

Objetivos específicos:

- La asistencia diaria a los Colegios o Centros de Promoción o Atención Juvenil.
- Reducir sus expectativas de fracaso, para aumentar su motivación.
- Desarrollar su capacidad de comunicación y relación.
- Respetar sus intereses y su proceso madurativo.
- Que el menor adquiera los elementos cognoscitivos básicos, para hacer frente en el futuro a cualquier tipo de tareas que deba realizar.
- Que adquiera un lenguaje formalizado.
- Que adquiera un mínimo desarrollo intelectual que le permita acceder a los planteamientos escolares con ciertas garantías de éxito.

Actividades

- a) Continuidad de los aprendizajes escolares en centros educativos externos (certificado escolar, primaria, ESO, etc.).
- b) Actividades complementarias de refuerzo (capacidades mentales básicas, técnicas de estudio, matemáticas, geografía, lectura, ortografía, expresión artística).
- c) Unidades didácticas de temas monográficos (la alimentación, el periódico, etnias y culturas del mundo, el cuerpo humano, etc. educación vial, educación ambiental)
- d) Actividades monográficas relacionadas con fechas especiales (carnavales, Día mundial de la Salud, Día de la Paz, Día de la Constitución, Día Internacional contra el SIDA, Día del Libro...).

e) Aprendizaje de español para inmigrantes.

Los menores inmigrantes, son una realidad en la justicia juvenil, y en la ejecución de medidas judiciales en medio abierto. Muchos de ellos no han aprendido a leer y escribir el español, con lo que la inserción una vez fuera del centro es mucho más complicada. Para mejorar este aspecto es por lo que debemos plantearnos esta actividad.

Metodología y organización

Se buscará que el menor adquiera los elementos cognoscitivos básicos que favorezcan su integración social. Se utilizará para ello un plan de intervención global, individualizado y participativo, basado en el aprendizaje significativo, globalización, funcionalidad de los aprendizajes, actividad del alumno, etc.

14.- DIMENSIONES DEL PLAN DE INTERVENCIÓN:

- Pedagógica: atención directa a los problemas educativos, actitudes, sentimientos, hábitos y vivencias.
- Didáctica: atención especial al proceso instructivo, preparando y elaborando los medios (contenidos y actividades) y procesos (metodología) que conduzca a ese perfeccionamiento.

Para mejorar el aprendizaje de los menores, perfeccionaremos su personalidad (desde el respeto a sus intereses), realizaremos una evaluación conductual, les ayudaremos a integrarse de una forma activa en la sociedad, etc., proponiendo dentro del área escolar dedicar un espacio de tiempo a reforzar, motivar o, en su caso, iniciar un hábito (por pequeño que sea) hacia el trabajo escolar como medio de conseguir el interés por el aprendizaje de los distintos conocimientos y actitudes, indispensables para vivir en la sociedad de forma responsable, participativa y autónoma.

Evaluación

La evaluación de este área se realizará, junto con los tutores escolares de los menores en los respectivos centros educativos a los que asistan, en aquellos casos que no sea viable su matrícula por diferentes motivos se realizarán evaluaciones continuas y una evaluación final con ellos. Además se utilizarán plantillas de observación.

14. AREAS EDUCATIVO-PARTICIPATIVAS

14.1 ÁREA FORMATIVA

14.1.1 PROGRAMA FORMATIVO PRELABORAL

Justificación

En general, como ya se ha expuesto, estos menores abandonaron sus estudios a edades muy tempranas y han carecido de una preparación prelaboral que les capacite para tener un trabajo cualificado cuando tengan edad para ello. Entiendo que el trabajo expresivo y creativo es una actividad que genera la autoestima en el menor al saberse útil a los otros, a la vez que disminuye su egocentrismo. Las actividades prelaborales que realicen los menores han de ser lo más prácticas posible y en un marco creativo y participativo.

Objetivos generales

Establecer y/o mejorar hábitos básicos de trabajo manual facilitando el establecimiento de hábitos laborales para mejorar la formación y capacitación prelaboral de los menores en diversas áreas.

Objetivos específicos

- Adquirir hábitos de comportamiento. Se pretende que el menor asimile normas de convivencia básicas, horarios, etc.
- Mejorar la capacidad de trabajo en grupo del menor.
- Aumentar la tolerancia a la frustración en el menor.
- Mejorar sus destrezas manipulativas.
- Estimular la creatividad del menor.
- Desarrollar y consolidar hábitos de trabajo y actitudes profesionales.
- Iniciación al conocimiento del que supone la realización de tareas, sus derechos, sus deberes, sus obligaciones.
- Potenciar el interés en conceptos como seguridad e higiene en el trabajo.

Relación de actividades

a) Taller de Plástica y Técnicas Artesanales.

En este taller se facilita por una parte la adquisición de destrezas manuales y artísticas además de suponer una vía de escape para los estados tensión que a menudo caracterizan a estos menores. Este aspecto resulta positivo dentro del proceso madurativo que se potencia a través de la intervención individualizada que se lleva a cabo con dichos menores (Marquetería, Repujado de cuero, Pintura de figuras de escayola, barro y camisetas, de collage, de papel maché, de reciclaje de papel, de pintura mural, de mosaicos, de tapices).

b) Taller de Mantenimiento Básico de Edificios / Locales.

Se trata éste de un taller que se encargaría principalmente del mantenimiento preventivo o de uso de las instalaciones de edificios, realizando inspecciones rutinarias, sustituyendo elementos deteriorados cuando no sean necesarios unos conocimientos muy especializados, realizando reparaciones de urgencia

que den continuidad a la instalación hasta su reparación definitiva por un especialista.

Metodología e instrumentos utilizados

En el caso de estos Talleres, cada educador será el responsable de coordinar uno de ellos. Cada taller estará formado por grupos de 3 o 4 menores.

El conjunto de talleres ofrecerá la posibilidad de observar el comportamiento de los internos, permitiendo poder impulsar el desarrollo de aspectos manipulativos, hábitos de trabajo, capacidad de planificación y organización de una tarea, descubrir habilidades e intereses que puedan orientar posibles caminos de inserción al mundo laboral, etc.

Habrá que crear un clima de trabajo basado en la empatía y la motivación. Las sesiones se estructurarán de una manera clara, donde el monitor/educador ofrece una introducción teórica-metodológica y son los alumnos los que realizan ejercicios prácticos.

Evaluación

Se evaluarán los ejercicios elaborados por los menores. También se utilizará una plantilla de observación para evaluar las actitudes y el comportamiento del menor.

La evaluación se llevará a cabo a través de un registro de la conducta del menor a través del sistema de refuerzos.

14.1.2 PROGRAMA FORMATIVO-LABORAL (Para mayores de 16 años).

Justificación

Como comenté anteriormente, en general, estos menores no presentan hábitos de trabajo ni tienen una cualificación laboral. Además, presentan una escasa capacidad para tolerar la frustración, piensan de manera concreta y quieren las gratificaciones rápidamente.

Objetivo general

Promover el proceso de inserción laboral de los menores del centro.

Objetivos específicos:

- Mejorar la formación y capacitación laboral de los menores en distintas áreas.
- Valorar las capacidades y actitudes de los menores en cuanto al proceso de formación a seguir para posibilitar unas mayores garantías de éxito en su futura inserción laboral.

- Favorecer la inserción socio laboral del menor para su integración mediante procesos formativos adaptados a su situación.
- Interpretar las instrucciones de trabajo, sean orales, escritas o gráficas, y responsabilizarse de la tarea encomendada.
- Creación y mantenimiento de sus hábitos laborales.
- Mejorar el acceso al mercado de trabajo y las posibilidades de empleo.
- Desarrollo de habilidades para la consecución de empleo y la capacitación de las condiciones de trabajo (prevención de riesgos laborales, primeros auxilios, búsqueda de empleo, etc.)
- Promover el proceso de inserción laboral de los menores a través de cursos del Servicio de Empleo, al que corresponda en la Comunidad Autónoma de referencia.

Actividades

Actividades desarrolladas en el Centro.

a) Diagnóstico y valoración de las actitudes y las aptitudes del menor hacia el trabajo: Evaluación de las capacidades, destrezas y predisposición del menor hacia el trabajo.

b) Taller de información y orientación laboral: de búsqueda activa de empleo, realización de curriculums y cartas de presentación, pautas para afrontar una entrevista de trabajo...

Actividades desarrolladas en recursos externos.

Derivación a recursos externos formativos: el menor, podrá ser derivado a aquellos recursos comunitarios formativos (formación laboral en el INEM o en cursos subvencionados, programas de garantía social, escuelas taller...), de orientación laboral (cursos de técnicas de empleo o de orientación laboral), o de trabajo productivo (empresas de inserción, empresas subvencionadas, etc.)

Derivación a empresas de inserción, empresas subvencionadas, etc. para desempeñar un puesto de trabajo concreto a través de un contrato laboral.

Tanto el trabajo productivo y como el formativo-laboral tendrán las siguientes consideraciones:

Actuar como un sistema de mantenimiento de los hábitos laborales en aquellos menores que ya los detenten.

Desarrollar un sistema complementario de formación. No podemos olvidar que las habilidades laborales aprendidas han de ser reforzadas con la realización de un trabajo en las que las desarrollen.

Aplicar un derecho establecido por la propia Ley, dentro de las posibilidades del espacio físico y la estructura del centro.

Formar un sistema de mantenimiento del propio centro. La acomodación de los menores en los trabajos de mantenimiento del centro constituye de por sí un sistema de aclimatación social y de desarrollo tanto de habilidades laborales como de consolidación de estos hábitos.

El trabajo en el interior del centro, estará por tanto, integrado dentro de los PIEM.

Metodología e instrumentos utilizados

La metodología de intervención prelaboral y ocupacional habrá de tener en cuenta las características particulares de los menores, y precisará una adaptación específica.

Para alcanzar los objetivos marcados, y teniendo en cuenta las características arriba mencionadas, realizaremos Itinerarios personalizados de Inserción y acompañamientos y seguimientos personales y permanentes. Nuestra misión es hacer de puentes entre el menor y el mercado de trabajo. Esto podremos alcanzarlo si les dotamos de habilidades y actitudes personales que faciliten un adecuado proceso madurativo, con capacidad en la toma de decisiones que les dé libertad de elección para dirigir su vida.

Evaluación

La evaluación de los talleres se hará desde dos perspectivas:

Por un lado se realizará la evaluación global de cada taller, de tal manera que la información obtenida de la evaluación nos permita mejorar y adaptar de forma sistemática y progresiva las actuaciones dentro de cada taller. Los dos indicadores que mediremos y que nos servirán para conocer si se han cumplido los objetivos son: el nivel de conocimientos específicos que han alcanzado los menores y el nivel de satisfacción tanto de los menores como de los monitores.

Y por otro, la evaluación centrada en cada menor, de forma que se evalúe sus progresos y conocimientos en relación a cada taller. En este caso los criterios de los conocimientos y habilidades más importantes los determinarán los diferentes monitores ajustándose al temario y programación de cada área.

En cualquier caso, las técnicas de evaluación serían las siguientes:

- a. Pruebas de conocimientos.
- b. Pruebas de ejecución, donde se verá el rendimiento real.
- c. Observación sistemática de cada menor.
- d. Escalas de auto-apreciación, donde los menores se autocalificarán.

14.1.3 PROGRAMA FORMATIVO ESPECÍFICO

Justificación

Dentro el área formativa existen talleres y/o acciones formativas con carácter específico, que suelen realizarse de forma más puntual o en fechas concretas. Este tipo de talleres, desde la experiencia, refuerzan y complementan el resto de la formación recibida por los menores, además suelen ser, en general, talleres relacionados con el fomento de la creatividad y lo lúdico, estos talleres o actividades también fomentan el trabajo en grupo, la participación activa...

Objetivos generales

Ofrecer una formación específica complementaria al marco de la programación anual de actividades, para reforzar las adquisiciones realizadas en las diversas áreas de intervención desarrollando capacidades y destrezas y mejorar las ya adquiridas

Objetivos específicos:

- Adquirir hábitos de comportamiento.
- Mejorar sus destrezas manipulativas.
- Estimular la creatividad del menor.
- Desarrollar y consolidar hábitos y actitudes.

Actividades

a) Taller de Cocina. Este taller resultará altamente novedoso para los menores a la vez que útil, ya que habitualmente los internos no han tenido contacto con el mundo de la cocina, a pesar de la importancia de su manejo para fomentar la autonomía y la independencia. Consideraremos de mucha utilidad este taller ya que el manejo de los alimentos y su preparación puede servir para acceder a muchos puestos de trabajo.

b) Taller de habilidades de vida: se plantearán talleres que fomenten la autonomía personal tales como lavandería, limpieza, planchado, costura, etc.

Metodología e instrumentos utilizados

En el caso de estos Talleres, cada equipo educativo será el responsable de coordinar cada uno de ellos. El conjunto de talleres ofrecerá la posibilidad de observar el comportamiento de los menores internos, permitiendo poder impulsar el desarrollo de aspectos manipulativos, capacidad de planificación y organización de una tarea, descubrir habilidades e intereses, etc.

Las sesiones se estructurarán de una manera clara, donde primará la parte práctica a la teórica.

Evaluación

Se evaluarán los ejercicios elaborados por los menores. También se utilizará una plantilla de observación para evaluar las actitudes y el comportamiento del menor.

La evaluación se llevará a cabo a través de un registro de la conducta del menor a través del sistema de refuerzos.

14.2 ÁREA DEPORTIVA

Justificación

Las actividades deportivas tendrán por objeto establecer una formación integral de los menores (motriz, socio-afectiva y cognitiva) utilizando el deporte. La práctica deportiva alcanza su verdadero valor educativo no sólo como desencadenante de mejoras biológicas o físicas (condición física y salud) y mejoras perceptivas (esquemas), sino también psíquicas (inteligencia y afectividad) y sociales (morales y éticas).

Se trata de intervenir en la formación personal de los menores utilizando el deporte en sus distintas manifestaciones como elemento pedagógico. En este sentido y considerando la práctica deportiva y en general, la educación física, como extensión del propio proceso educativo, es importante señalar algunas características:

Educación integral: pues la educación a través del deporte no quedará reducida únicamente a aspectos motores, sino que tendrá clara extensión hacia aspectos cognoscitivos, afectivos y sociales.

Estructuración con base a una capacidad de intervención del menor en el medio que le rodea: indica la necesidad de un planteamiento que otorgue al menor la posibilidad de autoconducirse, de dirigir y de gobernar su conducta. El movimiento no sólo es considerado una manifestación exterior, sino una manifestación de intervención decisional del sujeto en el medio que le rodea.

El educando es la figura central en la acción motriz y en el proceso físico-educativo: el sujeto ha de participar de forma activa en la elaboración de respuestas motrices, siendo esto fundamento esencial del desarrollo cognitivo y afectivo del sujeto.

Relación humana físico-educativa: la relación educador-menor se hace abierta y comunicativa, además se trata de una educación personalizada, entendiendo al menor como un ser que organiza la información y elabora acciones sobre el medio que le rodea.

Objetivo general

Ayudar a alcanzar un desarrollo físico y psicológico equilibrado.

Objetivos específicos:

- Facilitar el desarrollo físico en general.
- Fomentar la atención hacia el cuidado del propio cuerpo.
- Dar a conocer diferentes formas de practicar el deporte.
- Adquirir técnicas deportivas individuales y colectivas y habilidades deportivas básicas.
- Respetar y valorar las reglas del juego en deportes de equipo, evidenciando la utilidad de las normas para la buena convivencia.
- Observar y explorar características físicas, aficiones y habilidades deportivas, y la participación en los deportes de equipo.
- Dar a conocer las medidas necesarias para evitar los posibles accidentes en la actividad física, a través de una correcta utilización de espacios y materiales.
- Adaptar las capacidades físicas básicas y destrezas motrices de los menores a medios no conocidos.

Actividades

- a) Deportes de equipo: fútbol, baloncesto, voleibol, frontón...
- b) Deportes individuales: aeróbic, musculación, ping-pong, natación durante la temporada de verano...
- c) Educación física con programas progresivos individualizados.
- d) Ejercicios rehabilitadores y correctivos: en función de las necesidades específicas de los menores del centro.
- e) Asistencia a recursos deportivos privados

Metodología y organización.

Las sesiones de deporte se desarrollarán siguiendo protocolos sobre prácticas deportivas. Será el educador o el monitor el que guíe las clases, que se desarrollen dentro y fuera del centro, a su vez se buscarán en todo momento recursos externos que permitan la práctica de deportes tanto grupales como individuales. A la par, es importante concienciarles de los beneficios que conlleva la práctica adecuada y regular de un deporte y relacionarlo con hábitos de vida saludables.

Evaluación

La evaluación se realizará mediante pruebas objetivas de evaluación de conocimientos y mediante la observación de conductas (compañerismo, adecuada realización de los ejercicios, etc.) y a través de los monitores deportivos de los recursos externos a los que asistan los menores.

14.3 ÁREA DE OCIO SALUDABLE Y TIEMPO LIBRE.

Justificación

Frechette⁴²⁸ establecen como uno de los factores precipitantes para la comisión del delito, la ocupación que el menor hace de su tiempo libre, entre otros.

El menor conflictivo frecuentemente presenta dificultades para ocupar el tiempo libre de manera normalizada e integrada, lo que le lleva a vivir una sensación de aburrimiento que no soporta y que le hace buscar continuamente sensaciones fuertes. Esta dificultad para disfrutar del tiempo libre de una manera “normalizada” tiene como consecuencia que el menor lleve a cabo sus impulsos en vez de simbolizarlos, lo que le impide elaborar sus conflictos de forma gradual y adecuada. Esto supone el no poder anticipar las consecuencias de sus acciones a priori.

De este modo las actividades de ocio y tiempo libre cobran especial relevancia en el proceso de socialización y normalización y si estas son adecuadas, el menor aprende a disfrutar de su tiempo libre respetando a las personas que le rodean, lugares, objetos, normas de convivencia, etc.

Atender el fomento desde el centro de actividades lúdicas y de ocupación del tiempo libre supone cambiar hábitos, romper etiquetas propias del menor y de las personas con las que debe aprender a relacionarse. Se trata de ayudarles a encontrar formas placenteras, satisfactorias y prosociales de vivir los espacios de ocio y tiempo libre, ofreciendo alternativas para su ocupación, desarrollando aficiones nuevas y enseñándoles a planificar su tiempo libre.

Objetivo general

Fomentar el adecuado uso del tiempo libre entre los menores.

Objetivos específicos:

- Potenciar el autocontrol de sus actividades y pautas de comportamiento en el tiempo libre.
- Enseñar a organizar el tiempo y el espacio personal de los menores.
- Enseñar actividades de ocupación del tiempo libre y sus posibles alternativas.
- Ampliar su red de relaciones con personas de otro entorno social diferente al suyo.

428

LE BLANC FRECHETE, Stephanie. *Délinquance et délinquants*. Gaëtan Morin, Chicoutimo. Québec, 1987.

Consultar en <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/justicia/index.php/justicia/article/viewFile/21/22>

- Facilitar el desarrollo emocional y comportamental a través de la mejora de la autoestima, del trabajo en equipo y de la interiorización de normas.
- Ofrecer una alternativa de ocio y tiempo libre dentro de la comunidad.

Actividades

a) Actividades lúdicas y recreativas desarrolladas en el centro: (escritura ciega, Videoforum, Resolución de conflictos...).

Actividades lúdicas diarias.

Actividades lúdicas con carácter extraordinario.

b) Actividades lúdicas y recreativas realizadas en el exterior:

1. Salidas didácticas de ocio y tiempo libre semanales

Visitas a equipamientos y/o eventos deportivos

Visitas culturales

Visitas a parajes naturales

Convivencia con personas líderes

Rutas en bicicleta

Senderismo

2. Excursiones de más de un día de duración

3. Campamentos de verano

4. Actividades lúdicas con carácter extraordinario

Metodología e instrumentos utilizados

Se utilizará una metodología participativa e individualizada. A cada menor se le ofrecerán actividades de su interés y él podrá tomar decisiones respecto a su participación en uno u otro grupo de actividad dentro del centro, siendo estos grupos rotatorios.

Las salidas didácticas de ocio y tiempo libre semanales se programarán en función de las distintas ofertas que existan dentro de la comunidad. En esta programación participarán los menores del centro a través de las asambleas de menores, donde se expondrán las sugerencias de estos y se estudiará la conveniencia de las propuestas realizadas, procurando en todo caso, ofrecer una oferta variada en distintas localidades, parajes naturales, visitas de carácter cultural, visitas a instalaciones o equipamientos deportivos, así como jornadas de convivencia con personas líderes en distintos aspectos.

Accederán a las actividades de ocio y tiempo libre realizadas en el exterior todos aquellos menores con una progresión adecuada en el sistema de créditos establecido en el centro, y con ellas se pretende ofrecer una forma alternativa de ocio integrado dentro de la comunidad, aportando modelos normalizados de comportamiento, así como brindar al menor un espacio donde poder generalizar

los actitudes y conductas prosociales adquiridas a lo largo de su proceso educativo dentro del centro.

Mediante técnicas basadas en el diálogo, deberemos ser capaces de motivar al menor para que vea las ventajas de una adecuada organización del tiempo libre.

Evaluación

La evaluación del programa se llevará a cabo mediante una plantilla de observación en la que anotaremos aquellas conductas y verbalizaciones relacionadas con el adecuado uso del tiempo libre (comportamiento adecuado a la situación, compañerismo, verbalizaciones positivas, etc.). También comprobaremos mediante el pase de un test, cuáles son sus hábitos y preferencias respecto al ocio y tiempo libre.

14.4 ÁREA DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO.

Justificación

Desde la experiencia, he ido analizando las posibles necesidades formativas de los distintos equipos de profesionales para poder ofrecer una respuesta formativa específica adecuada a sus necesidades y encaminada a la mejora de la intervención con los menores con los que trabajamos.

La inclusión de un área de formación de los profesionales que integran los distintos equipos dentro de nuestro proyecto, obedece al hecho de que en muchas ocasiones el personal adscrito al centro no cuenta, al margen de su capacitación académica específica, con recursos conceptuales a cerca del funcionamiento de un centro educativo, los aspectos legales que rigen las medidas con los menores, o no poseen recursos psicosociales para interactuar con los mismos, así como con los valores actitudinales necesarios para la intervención educativa.

El área de Formación del Personal del Centro pretende establecer las bases de una formación tanto a nivel inicial, cuando un nuevo profesional se incorpora a la plantilla del centro, como continua o de reciclaje para adaptar el equipo de trabajo del centro a las nuevas necesidades de la población atendida.

Los contenidos de esta área pretenderán ofrecer unos conocimientos mínimos, que tomando como base la experiencia diaria y los conocimientos previos, servirán al personal del centro para optimizar su actuación dentro de las respectivas funciones que ostenten.

Objetivo general

Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los distintos profesionales en su actividad, tanto a nivel general para todos los trabajadores del centro, como a nivel específico para cada profesional en función del puesto desempeñado.

Objetivos específicos:

- Acercar a los profesionales del centro a la realidad de la población a la que se dirige nuestra atención.
- Conocer el modelo educativo que se desarrolla en el centro de menores.
- Aumentar el nivel de conocimientos profesionales respecto a la legislación vigente en materia de menores.
- Dotar de habilidades sociales y de capacidad de trabajo en equipo a los profesionales.
- Lograr que los trabajadores de nuevo acceso adquieran las competencias mínimas para el desempeño de sus funciones.
- Realizar acciones de formación tendentes a mantener el nivel de conocimientos y motivación de los distintos profesionales.

Programas de Formación.

Los contenidos de las acciones formativas programadas, responden a las necesidades formativas específicas de cada una de las áreas funcionales en que se divide el equipo de trabajo del centro. Dependiendo de las funciones que desempeñe cada trabajador, se hará más hincapié en unos aspectos u otros:

1.- Formación Inicial.

Todos aquellos profesionales de nueva incorporación a la plantilla del centro, accederán al itinerario formativo diseñado por la entidad gestora, consistente en un Programa de Formación General, necesario para dotar a todos los profesionales de formación teórica y práctica sobre los siguientes contenidos generales:

- Legislación vigente en materia de menores.
- Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores.
- Ley Orgánica 7/2000, de 22 de diciembre, en relación con los delitos de terrorismo.
- Real Decreto 1774/2004 de 30 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, Reguladora de Responsabilidad penal de los Menores.
- Centros Educativos de Menores.
- Prevención de Riesgos Laborales.

Prácticas en otros Centros, con el fin de experimentar y poner en práctica los conocimientos impartidos y transmitidos durante la formación teórica.

Programa de Formación según Equipos de Trabajo: con contenidos formativos específicos establecidos en función del equipo de trabajo al cual se accede como profesional.

Los contenidos específicos establecidos se ajustan a las necesidades y realidades de los equipos directivo, técnico, educativo.

2.- Formación Continua/Reciclaje.

Con esta formación se pretenderá continuar dotando a cada uno de los profesionales del centro de herramientas para hacer frente a las nuevas necesidades detectadas o aquellas que puedan ir surgiendo, intentando mejorar su trabajo diario mediante la adquisición de nuevos conocimientos en diversas áreas. Dicha formación consiste en: Formación para la promoción y/o movilidad funcional, con contenidos específicos en función del puesto de trabajo específico distinto, de igual o superior categoría, al que ocupa en el momento actual.

Formación para la actualización o reciclaje profesional.

15. ORGANIZACIÓN DEL RÉGIMEN INTERNO

15.1 ÓRGANOS DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN

a) Comisión Socio-Educativa

Está integrada por:

Director/a que será el presidente pudiendo delegar en el Coordinador/Educador Responsable.

Equipo Técnico:

Pedagogo/ psicopedagogo

Trabajadora Social.

Criminólogo.

Sus funciones, entre otras, son:

1.- Elaborar la documentación necesaria

2.- Elaborar la planificación y programación de actividades socio-educativas del centro

3.- Generar líneas de intervención con los menores.

4.- Se encarga de la coordinación y realización de las actividades que se realizan con los menores.

5.- Se cuida del cumplimiento tanto de la normativa general como de las programaciones de las actividades planificadas.

6.- Eleva los informes pertinentes a la dirección del Centro.

7.- Vela directamente por el respeto en todo momento de los Derechos del Menor.

15.2 FUNCIONES DEL PERSONAL

Personal de dirección

Director/a.

1. La dirección del Centro ostenta la representación de la entidad que lo gestiona y de los órganos colegiados del centro que presida y es el obligado, en primer término, a cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones en general.

2. Corresponde al Director las siguientes atribuciones:

a) Dirigir, coordinar y supervisar la ejecución de las directrices de la Entidad Gestora del centro relativas a la organización de los diferentes servicios de intervención, seguridad, sanidad, personal y gestión económico-administrativa, así como inspeccionarlos y corregir cualquier falta que observare en ellos.

b) Representar al centro de menores en sus relaciones con autoridades, centros, entidades o personas, firmando la documentación que salga del mismo y dando el visto bueno o la conformidad a cuantos documentos deban expedir del Centro, salvo cuando, previa autorización de la Entidad Gestora, pueda delegar esta función.

c) Convocar y presidir los órganos colegiados, aprobar sus acuerdos para que sean eficaces y ejecutarlos, así como demorar su eficacia hasta la aprobación un estamento superior, establecido.

d) En relación con los empleados del centro:

- Organizar y asignar la realización de los distintos servicios.
- Dar traslado de cuantas disposiciones o resoluciones afecten al servicio.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones del personal y comunicar a la Entidad Gestora cuantos hechos o actuaciones puedan ser merecedores de recompensa o constitutivos de corrección educativa.

e) Adoptar las medidas urgentes necesarias para prevenir y, en su caso, resolver cualquier alteración individual o colectiva del orden en el centro, dando cuenta inmediatamente al Servicio del Menor que a su vez informará a las autoridades judiciales.

- f) Adoptar, ante hechos o actuaciones de los menores que se presuman faltas disciplinarias o correcciones educativas, las medidas cautelares que procedan hasta que recaiga acuerdo definitivo.
- g) Disponer, previa aprobación o mandamiento de la autoridad judicial, el desinternamiento de los menores que cumplan medidas judiciales.
- h) Supervisar los libros de contabilidad, autorizar los pagos de caja y la extracción de fondos de las cuentas bancarias del centro, cuando sean de su competencia.
- i) Autorizar las comunicaciones, visitas, salidas al exterior y conducciones de los menores.
- j) Asumir las funciones del Administrador, en el caso de que el Centro no cuente con esta figura.

Coordinador / Educador Responsable del Proyecto Educativo:

1. El Coordinador / Educador responsable, sustituye o se turna con el Director/a, asumiendo las funciones delegadas por éste, siempre dentro del ámbito de su competencia. Es el responsable de la organización y gestión ordinaria de los servicios que tenga atribuidos su puesto de trabajo, bajo la dirección y supervisión del Director/a.

2. Funciones. Corresponde al Coordinador/Educador responsable, las siguientes atribuciones:

- a) Sustituir al Director/a en sus ausencias y asume las funciones que éste le delegue.
- b) Establecer los principios pedagógicos básicos, conjuntamente con los Coordinadores, que habrán de unificar las actuaciones de todo el equipo docente.
- c) Velar por la coherencia pedagógica del Centro, orientando y supervisando la función de los educadores.
- d) Mantener una permanente y personal conexión e intercambio de ideas con los educadores y resto de personal del Centro.
- e) Estimular y orientar todas las actividades educativas y su ulterior evaluación.
- f) Colaborar con el Director/a en la coordinación de los distintos Equipos.
- g) Velar por que se cumpla tanto el programa pedagógico, como las programaciones elaboradas por la Comisión Socio-Educativa.
- h) Cuidar de que todo el personal pueda disponer de los instrumentos necesarios y adecuados para desarrollar su trabajo educativo.

i) Velar por que todo el personal, tanto docente como de servicios de Centro cumplan puntualmente y con eficacia sus tareas propias.

Personal técnico

Pedagogo:

1. Es el encargado del control y seguimiento del Proyecto Educativo del Centro, elaborando los informes estipulados donde se incluirá el itinerario individualizado de inserción socio-laboral.

2. Son sus funciones:

a) Asistir como vocal a las reuniones de la Comisión Socio-Educativa donde esté integrado, aportando sus informes y participando en sus deliberaciones y acuerdos.

b) Colaborar con el educador y el resto del equipo técnico en el conocimiento concreto de cada menor, estableciendo las pautas de tratamiento.

c) Dirigir y coordinar con el resto del equipo técnico, la elaboración de los informes técnicos.

d) Estar a disposición del Equipo de Dirección, así como de cualquier otro órgano colegiado del Centro y de los educadores para cualquier cuestión propia de su función.

e) Planificar los talleres de competencia psicosocial y, junto con los educadores, participa en su ejecución.

f) Colaborar en el trabajo de evaluación y seguimiento de los menores y, a la vez, en la orientación global del Centro.

Criminólogo.

1. Es el responsable de realizar los estudios de proclividad criminal así como del análisis de la conducta predelictual y postdelictual del menor.

Son sus funciones:

a) Asistir como vocal a las reuniones de la Comisión Socio-Educativa donde esté integrado, aportando sus informes y participando en sus deliberaciones y acuerdos

b) Colaborar con el educador y el resto del equipo técnico en el conocimiento concreto de cada menor, estableciendo las pautas de tratamiento.

c) Dirigir y coordinar con el resto del equipo técnico, la elaboración de los informes técnicos.

d) Estar a disposición del Equipo de Dirección, así como de cualquier otro órgano colegiado del Centro y de los educadores para cualquier cuestión propia de su función.

e) Realizar informes y diagnósticos criminológicos y victimológicos.

f) Evaluar las necesidades criminógenas de los usuarios del recurso

C) Personal educativo.

Educador.

1. Es el que interviene pedagógicamente en la personalidad del menor para ayudarle a estructurarla.

2. Sus funciones son las siguientes:

a) Formar parte del Equipo técnico

b) Estudiar cómo se puede intervenir mejor pedagógicamente en las actitudes, conductas y personalidad del menor, en colaboración estrecha con el resto de educadores formando parte de la Comisión Socio-Educativa.

c) Aportar toda la información que tiene de los menores bajo su responsabilidad, con carácter específico y de la que llegue a conocer del resto de los menores en general, cumplimentando los documentos que se especifiquen para tal finalidad.

c) Ejercer la tutoría específica de los menores, cuando se le encomiende.

d) Llevar a término las actividades cotidianas gozando del necesario nivel de autonomía para el ejercicio de sus funciones.

e) Planificar y desarrollar las actividades culturales, de taller, deportivas, creativas, de mantenimiento y las de carácter lúdico del Centro.

f) Hacer cumplir a los menores el horario y la normativa que en cada momento rijan la dinámica del Centro.

g) Velar por el mantenimiento del orden y la seguridad del Centro, evitando alteraciones del orden e intentos de fuga que puedan producirse.

h) Participar en todas las reuniones establecidas reglamentariamente y a todas aquellas a las que sea convocado.

i) En ausencia de sus superiores, asumir la autoridad para la adopción de las medidas o decisiones que sean necesarias, siempre en el marco de las normas legales y particulares que rijan en el Centro.

j) Evitar y neutralizar, en las formas y con los medios estrictamente necesarios, cualquier conducta agresiva o violenta de los menores.

k) Practicar la observación directa del comportamiento de los menores, con arreglo a las técnicas que se determinen, emitiendo los correspondientes informes a la Comisión Socio-Educativa y en cuantas ocasiones se le soliciten.

l) Organizar y controlar las actividades de los distintos programas que sean de su responsabilidad en su ejecución.

m) Asumir cualquier otra función que la Dirección del Centro le delegue concernientes a su cometido.

Auxiliar educativo:

Es el personal que apoya en la intervención y mantenimiento de la organización interna del centro.

Sus funciones son las siguientes:

a) Formar parte del Equipo técnico

- b) Aportar toda la información que tiene de los menores bajo su responsabilidad, con carácter específico y de la que llegue a conocer del resto de los menores en general, cumplimentando los documentos que se especifiquen para tal finalidad.
- c) Llevar a término las actividades cotidianas gozando del necesario nivel de autonomía para el ejercicio de sus funciones.
- e) Desarrollar las actividades culturales, de taller, deportivas, creativas, de mantenimiento y las de carácter lúdico del Centro.
- f) Hacer cumplir a los menores el horario y la normativa que en cada momento rijan la dinámica del Centro.
- g) Velar por el mantenimiento del orden y la seguridad del Centro, evitando alteraciones del orden e intentos de fuga que puedan producirse.
- h) Participar en todas las reuniones establecidas reglamentariamente y a todas aquellas a las que sea convocado.
- i) Evitar y neutralizar, en las formas y con los medios estrictamente necesarios, cualquier conducta agresiva o violenta de los menores.
- k) Practicar la observación directa del comportamiento de los menores, con arreglo a las técnicas que se determinen,
- l) Asumir cualquier otra función que la Dirección del Centro le delegue concernientes a su cometido.

16. EVALUACIÓN

Esta sólo será plenamente satisfactoria siempre y cuando se emplee en un proceso individualizado y operativo sometido a constante revisión. Nuestra evaluación debe concebirse en términos de ayuda y no de control agobiante.

16.1 EVALUACIÓN DE TAREAS

A.-Eficiencia de las tareas.

Se evalúa si se han realizado las tareas y como se han llevado a cabo, teniendo en cuenta al personal que interviene en ellas: educadores, psicólogos y otros profesionales.

Para tal fin se elabora un registro donde se constata si se han llevado a cabo.

B.-Eficacia de las tareas.

Viene marcada por la consecución de los objetivos que se irán operativizando progresivamente.

16.2 EVALUACIÓN DE LA RENTABILIDAD.

A.-Número de menores atendidos

-Permanencia en el centro

-Abandonos.

-Regularidad en la asistencia.

B.-Logros. En este punto se evalúa la consecución o no de los objetivos generales.

16.3 EVALUACIÓN DEL EQUIPO HUMANO.

El equipo como tal también se someterá a una Evaluación interna con el fin de analizar y revisar la eficacia de su actuación.

En el caso de menores que accedan con algún tipo de medida (reforma o protección) el equipo del Centro pasará información (comunicación escrita) de la situación de cada uno de los menores al servicio responsable de la administración.

La constatación de los resultados, la apreciación final sobre actitudes, comportamiento, madurez e integración social, etc., dependerá tanto del Centro como de los responsables escolares, las familias, etc. La verdadera constatación de los niveles alcanzados en nuestros objetivos la obtendremos por lo que, de todo ello, pueda verse reflejado en la escuela, la familia, el barrio o la localidad, lo que en definitiva, debe ser nuestro primordial objetivo: que el menor logre su adaptación e integración.

ANEXO I

Manual de Calidad
Primera Edición

PROPUESTA TIPO SOBRE ESTRUCTURA Y DISEÑO DE

MANUAL DE CALIDAD

PARA UNA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO, QUE GESTIONE CENTROS- GRUPOS
DE CONVIVENCIA EDUCATIVO.

Número de Colección 1

Primera Edición:

Última Revisión:

Manual establecido/realizado por:

Miguel Ángel Velázquez Álvarez

Manual Aprobado por:

Nombre del Director



Psicología y Sociedad

REVISADO **POR**
DEPARTAMENTO DE CALIDAD:

Fecha de Aprobación:

Fecha:

CONTROL DE ESPECIFICACIONES.

Se expresan las referencias a los Hogares de Convivencia en Grupo Educativo, y en todo el manual se sustituye el término Centros de Menores, por el de Centro Socioeducativo.

Fecha:

INDICE

1 PRESENTACIÓN

2 OBJETO

3 ALCANCE Y EXCLUSIONES

3.1 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

4.2 Requisitos de la documentación

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Planificación de la calidad

5.4 Representante de la dirección

5.5 Comunicación Interna

5.6 Revisión por la dirección

6 GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 Recursos humanos

6.2 Infraestructura

6.3 Ambiente de trabajo

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

7.1.1 Comunicación con el cliente

7.2 Diseño y desarrollo

7.3 Compras

7.4 Prestación del servicio

7.5 Propiedad del cliente

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

9 MAPA DE PROCESOS

10 FIGURAS Y FORMATOS

El índice, debe contener el paginado de cada apartado referido.

1 PRESENTACIÓN

La entidad, es una Organización No Gubernamental, de ámbito autonómico, nacional o internacional, constituida en _____ con nº de Registro General de Asociaciones/Fundaciones:

Su sede social se encuentra en la dirección: _____

Su actividad principal es “promover y gestionar...”

2 OBJETO

El presente manual tiene por objeto describir el Sistema de Gestión de Calidad de _____⁴²⁹, en conformidad con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 (“Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”), para la gestión de sus oficinas, Centros Socioeducativos (de Reeducción y Hogares de Convivencia en Grupo Educativo), así como a todos sus programas comprendidos en el alcance y para dar respuesta a las expectativas y necesidades de los clientes, aumentar su satisfacción, demostrar el compromiso de la Dirección implementando una Política y unos Objetivos de Calidad, asegurando la disponibilidad de recursos y efectuando revisiones periódicas del Sistema que garanticen su mantenimiento y su utilización como herramienta de mejora continua.

Este manual es el documento base del SGC y constituye la guía y referencia básica en la realización de las actividades. La terminología utilizada se acoge al vocabulario de la Norma UNE-EN ISO 9000:2005 (“Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario”).

3 ALCANCE Y EXCLUSIONES, El SGC-de la entidad, alcanza a:

Oficina Central: La Gestión Económica y Administrativa de ayudas para centros, programas y proyectos, tanto locales, nacionales como internacionales, de inserción laboral, inserción social e intervención psicosocial de colectivos que se encuentren en situación de exclusión social y/o riesgo social con especial incidencia en la infancia, familia, juventud y mujer, así como aquellas personas que se encuentren en situación de dependencia por su edad, enfermedad o discapacidad física o psíquica.

Centros de Reeducción: Gestión de los Centros de menores.

Hogares de Convivencia en Grupo Educativo: Gestión de los Centros de Convivencia en Grupo Educativo.

No están incluidos del SGC y por tanto del presente manual los siguientes requisitos de la Norma (según alcance):

⁴²⁹ Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la entidad. Se utiliza una conjugación de verbos en tercera persona del singular, demostrando que se está en opciones de realizar el contenido del Manual de Calidad.

- El apartado 7.3 Diseño y desarrollo: Los Centros Socioeducativos (de Reeducción y Hogares de Convivencia en Grupo Educativo), prestan los servicios bajo las especificaciones concretas del cliente (administración pública), y en función de los requisitos legales y reglamentarios.
- El apartado 7.5. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. Todos los procesos de la entidad, pueden ser validados mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.

3.1 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad establecido y descrito en este Manual contempla los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO-9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad, como Norma de referencia.

Aunque el presente documento no incluye requisitos específicos, su diseño permite una posterior integración con otros sistemas de gestión normalizados, siempre que estos hayan sido diseñados en base a normas compatibles y alineadas con la Norma ISO 9001:2008.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Entidad, desarrolla un SGC basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y dirigido a la mejora continua de su eficacia.

Para ello:

- Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión y su aplicación y ha determinado la secuencia e interacción entre éstos.
- Establece los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia y control de los procesos.
- Se asegura de la disponibilidad de recursos y métodos necesarios para el seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- Desarrolla e implanta las acciones precisas para alcanzar resultados y establecer una mejora continua.

Los procedimientos documentados establecidos para el SGC están controlados por el procedimiento Control de la Documentación y los Registros y relacionados en el Listado General de Documentos. La interacción entre ellos se detalla en el epígrafe 9 del presente manual.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

El sistema documental establecido en la Entidad opta por una estructura en nivel descendente, de la documentación del sistema elegido, que puede ser piramidal. En ese sistema documental, deben consignarse los siguientes apartados:

- **Política de Calidad**, es el documento definido por la Dirección como medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desempeño. Estrategia empresarial.
- El **Manual de Calidad**, se establece como un documento general que describe a rasgos generales la organización, sus procesos, la interacción entre ellos y el alcance del SGC. Documento descriptivo.

- Los **Procesos**, son documentos descriptivos de las interacciones humanas y materiales de las actividades realizadas que tienen un inicio y un final claramente identificables. Documentos operativos estratégicos, esenciales y de apoyo.

Están descritos en forma de diagramas de flujo.

- **Procedimientos**: describen específicamente cómo se realiza un proceso.
- **Instrucciones técnicas**: en el caso de que se requieran, describen operaciones muy concretas dentro del Sistema de Gestión con un alto nivel de detalle.
- **Los registros**, son los documentos que evidencian el desarrollo de las actividades llevadas a cabo por la organización.
- El control de la documentación y los registros, está desarrollado dentro del SGC-de la entidad, en el procedimiento, **Control de la Documentación y los Registros**.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de la entidad, ha desarrollado e implementado un sistema de gestión de la calidad enfocado a la mejora continua. Ha definido la Política de Calidad y muestra su compromiso con ella, proporcionando los recursos necesarios y asegurándose de que es conocida por todos los trabajadores y promoviendo su participación.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección de la entidad, tiene definidos los requisitos del cliente, ya por indicación expresa de ellos, ya por la continua renovación de los procesos relacionados con los mismos. Los métodos para obtener y utilizar la información sobre la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus expectativas quedan recogidos en el procedimiento: **Satisfacción del Cliente**.

5.3 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

La Dirección de la Entidad, define los objetivos y provee de los recursos necesarios para conseguirlos. Estos objetivos están en consonancia con la Política de Calidad definida. Para poder llevar a cabo una correcta Planificación de la Calidad, la Dirección define e identifica los procesos operativos necesarios para llevar a cabo de manera eficiente la actividad de la organización.

5.4 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de la entidad, ha designado a un Responsable de Calidad con la formación necesaria para llevar a cabo la implantación y mantenimiento del SGC-de la entidad, así como, proponer acciones de mejora y promocionar la participación del personal. El Responsable de Calidad mantiene informada a la Dirección sobre la eficacia del SGC-de la entidad y las propuestas de mejora.

5.5 COMUNICACIÓN INTERNA

Desde la Dirección de la entidad, se ponen todos los medios técnicos para garantizar una comunicación eficaz entre los distintos niveles de la organización:

- **E-mail:** todo el personal de la entidad, tiene cuenta de correo electrónico lo que facilita y agiliza la comunicación interna.
- **Web:** sistema que permite realizar videoconferencias entre varios usuarios simultáneos conectados a su plataforma Web.
- **Propiciar internamente:** un espacio de comunicación, información y recursos, creado para ser un punto de encuentro y dialogo entre todo el personal de la entidad.
- **Intranet:** esta aplicación, disponible para la Oficina Central, permite poner al alcance de todos la Documentación de Calidad, Noticias de interés, información laboral, artículos de prensa etc., además permite a los trabajadores realizar sugerencias de mejora, proponer noticias para la publicación y a través de formularios realizar solicitudes y comunicaciones entre los diferentes departamentos.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Todos los Centros realizarán una vez al año, una Revisión del Sistema de su propio centro, en ella, los Directores junto a los Responsables de Calidad, recopilan toda la información de sus sistemas.

Con esta información, los mandos intermedios, junto con la Dirección de la entidad y el Responsable de Calidad de la misma, realizarán (X) Revisiones del Sistema: Una por cada Centro Socioeducativo (Reeducación y Hogares de Convivencia en Grupo Educativo) con los que se cuente, y otra para la Oficina Central.

Finalmente, la Dirección de la entidad junto con el Responsable de Calidad de la misma, unificará las Revisiones del Sistema en una sola y en ella se recogerán las principales acciones a emprender por la entidad.

Las Revisiones del Sistema contienen al menos, la siguiente información:

- Resultados de Auditorías Internas y Externas.
- Información de la Satisfacción del Cliente.
- Revisión de los objetivos y los indicadores de proceso.
- Informes de No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas y Acciones de Mejora.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas.
- Cambios que podrían afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora.

Como resultado de la revisión, se obtienen propuestas de mejora encaminadas a:

- La eficacia del Sistema de Calidad.
- Requisitos del cliente.
- Necesidades de recursos.

6 GESTIÓN DE RECURSOS

La Dirección de la entidad, asegura la provisión de recursos humanos, la infraestructura necesaria y el ambiente de trabajo propicio para desarrollar la actividad.

6.1 RECURSOS HUMANOS

La gestión de los Recursos Humanos de la entidad, está desarrollada en los siguientes procesos, que contemplan entre otras cosas, su competencia, formación y toma de conciencia de sus responsabilidades:

- Selección de personal.
- Perfiles por puesto y Responsabilidades.
- Formación.

6.2 INFRAESTRUCTURA

La entidad, dispone de la infraestructura necesaria para el desarrollo de su actividad en todos sus centros de trabajo, destacando:

- Equipos informáticos.
- Aplicaciones Software.
- Instalaciones y equipos.

Existen procesos para el mantenimiento de dicha infraestructura y cuando es necesario, se establecen procedimientos documentados.

6.3 AMBIENTE DE TRABAJO

La gestión y organización de las actividades necesarias para mantener un adecuado ambiente de trabajo, en la entidad, es realizado por el departamento de Prevención de Riesgos Laborales.

La modalidad por la que se ha optado en la entidad, para la organización de recursos para las actividades preventivas consiste en:

Asunción de las especialidades de **Seguridad en el trabajo** y **Ergonomía-Psicología aplicada** por un **Servicio de Prevención propio** y contratación de las especialidades de **Higiene Industrial y Vigilancia de la Salud** con la **Mutua de Accidentes y Enfermedades Profesionales**.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En la entidad se definen los procesos de realización del producto. Todos estos procesos y sus interacciones están representados en el mapa de procesos.

Las actividades para la verificación, revisión y evaluación de los procesos están desarrolladas en los siguientes procesos:

Auditoria Interna.

Control de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

La entidad, tiene establecido cuáles son sus clientes en el procedimiento de satisfacción del Cliente.

Los requisitos del cliente son definidos y revisados por la entidad tal y como se detalla en el proceso mencionado en el párrafo anterior.

7.1.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La entidad, pone a disposición del cliente diferentes vías de comunicación y establece procesos, por alcance, que aseguran el correcto funcionamiento de éstas:

- Oficina Central
- Cuenta e-mail, para organismos oficiales gestionada directamente por el responsable de Documentación y Registro General.
- Hay establecido un proceso de recepción y control de documentación y correo que entra en la entidad, de manera que éste es gestionado directamente por el departamento de Documentación y Registro General, que garantiza que los requerimientos y solicitudes de nuestros clientes se atiendan rápida y eficazmente.
- Centros Socioeducativos (Reeducación y Hogares de Convivencia en Grupo Educativo)
- Ingreso del Menor
- Comunicaciones.

Además de estos procesos, la entidad establece en el procedimiento de **Satisfacción del Cliente** otras vías de comunicación con éstos.

7.2 DISEÑO Y DESARROLLO

El diseño y desarrollo y todas sus fases (Planificación, resultados, revisión, verificación, validación y control de cambios) para los proyectos y programas de actividades están desarrollados en el proceso del Departamento Técnico.

7.3 COMPRAS

Mediante la aplicación de los procesos **Selección y evaluación de proveedores y Compras**, la entidad, se asegura que los productos adquiridos o servicios contratados que impactan directamente en procesos relacionados con los clientes, cumplen los requisitos especificados.

7.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los procedimientos documentados necesarios para la prestación del servicio de la entidad están relacionados en el Listado General de Documentación.

7.5 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Los centros de la entidad cuidan los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo su control o estén siendo utilizados dentro de los mismos. Cualquier bien propiedad del cliente que se pierda o se deteriore será comunicado al mismo y a sus familiares, quedando registro de ello.

El seguimiento de estos bienes se establece en los siguientes procesos:

Ingreso, Acogida e información; Servicios de Alojamiento para centros.

Ingreso del menor; Custodia de pertenencias para centros Socioeducativos (Reeducación y Hogares de Convivencia en Grupo Educativo)

Por otra parte, y en cuanto a la protección de datos de carácter personal, la entidad ha elaborado el **Documento de Seguridad** donde se refleja la sistemática seguida al respecto.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Servicio de Informática lleva a cabo los procesos necesarios que aseguran la capacidad de los programas informáticos utilizados para los procesos de seguimiento y medición,

entre ellos la aplicación: (ejemplo) **SAP Business One: Gestión y Control presupuestario de Subvenciones.**

Por otra parte, y con el objeto de asegurar que se mantienen las instalaciones y equipos en las condiciones adecuadas se ha desarrollado el procedimiento: (ejemplo) **Mantenimiento y Control de Instalaciones y Equipos** y el **Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.**

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La entidad ha establecido los procesos necesarios para la medición, análisis y la mejora de su SGC, desarrollada en los siguientes documentos:

- **Auditoría Interna.**
- **Control de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.**
- **Satisfacción del Cliente.**

9 MAPA DE PROCESOS (ISO CALIDAD 2000)

En este Mapa de Procesos, deben estar contemplados los apartados siguientes:

1.- ORGANISMO PÚBLICO QUE SUFRAGA LA FINANCIACIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR. LA COMPETENCIA ES DE LA ENTIDAD PÚBLICA.

2.- REQUISITOS DE CALIDAD, QUE PLANTEA EL ORGANISMO PÚBLICO EN CUANTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FINANCIADO, A LA ENTIDAD COLABORADORA.

3.- REALIZACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LA ENTIDAD COLABORADORA:

- Procedimientos esenciales que se desarrollarán en la Sede Central de la entidad prestataria.
- Los procedimientos esenciales que se desarrollarán en los Centros Socioeducativos, de Reeducción en Convivencia en Grupo Educativo.

4.- EL SERVICIO, CONTEMPLARÁ UNAS MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORAS, POR PARTE DE LA ENTIDAD COLABORADORA:

- Satisfacción del Cliente (Organismo Público)
- Control de No Conformidades y Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Auditorías Internas.
- Seguimiento y Medición de los Procesos.

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- Gestión de los recursos
- Selección y evaluación de los proveedores
- Compras
- Selección del personal
- Formación
- Control de la documentación y los registros
- Servicio de informática

5.- RESPONSABILIDAD:

- Revisión del sistema
- Planificación
- Auditoría externa

POLITICA DE CALIDAD DE LA ENTIDAD

La entidad colaboradora, debe tener marcado como propósito, mejorar de forma continua su Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de conseguir la máxima transparencia en cuanto a la gestión interna, satisfaciendo, al máximo, las necesidades de los colectivos de atención y sus familias, las administraciones públicas y de los propios trabajadores, así como de las comunidades donde actúa.

Este propósito se desarrolla en estos compromisos:

- 1.- Desarrollo continuo por objetivos
 - Exigentes, como profesionales, como equipo y como entidad. Medir los logros y valorar las contribuciones extraordinarias.
- 2.- Sistema de Calidad formulado en positivo
 - Incorporar como factor central de la política de calidad, la identificación de oportunidades de mejora, identificando los fallos.
- 3.- Profesionalidad y Transparencia
 - Realizar el trabajo con la máxima competencia, sobre la base de un cumplimiento celoso de la legislación y de un deber de Co-responsabilidad social.
- 4.- Crecimiento y Sostenibilidad
 - Modernizar la gestión, renovando estrategias, haciendo posible proyectos, programas y actividades en los centros y con los colectivos de menores que se encuentran ejecutando medidas judiciales, para minorar su exclusión social y/o riesgo social, en lo posible, sin que este crecimiento ponga en riesgo la sostenibilidad de las relaciones sociales, del medio ambiente y de las economías de las que se dispongan.
- 5.- Comunicar la experiencia adquirida

- Compromiso en la colaboración, cooperación e intercambio de conocimientos con otras entidades destinadas al mismo beneficio de nuestros usuarios, y generando un beneficio social.

6.- Formación

- Apostar por la mejora y avance de todos “los profesionales”, fomentando la formación continua y la profesionalización de todas las acciones.

7.- Medio Ambiente

- Desarrollar la actividades de forma respetuosa y comprometida con el medio ambiente y fomentando comportamientos responsables con el entorno.

10.- FIGURAS Y FORMATOS

ENTIDAD:

Asistencia Sanitaria⁴³⁰

Clasificación de la información:

Realizado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Firma:

Firma:

Firma:

430

AS-01
Asistencia Sanitaria
Revisión: 0

Pág.

CONTROL DE MODIFICACIONES⁴³¹

Revisión: Edición inicial.⁴³²

INDICE

- 1 OBJETO
- 2 ALCANCE
- 3 DOCUMENTACIÓN APLICABLE
- 4 RESPONSABLES IMPLICADOS
- 5 VOCABULARIO
- 6 DESARROLLO DEL PROCESO
 - 6.1 ASISTENCIA SANITARIA
 - 6.1.1 ATENCIÓN PRIMARIA
 - 6.1.2 ATENCIÓN ESPECIALIZADA
 - 6.1.3 ASISTENCIA TERAPÉUTICA
 - 6.2 EXAMEN MÉDICO DEL MENOR
 - 6.2.1 APERTURA DEL ARCHIVO MÉDICO DEL MENOR
 - 6.2.2 EXAMEN MÉDICO DEL MENOR
 - 6.3 CONSULTA TERAPÉUTICA
 - 6.4 RESPONSABILIDAD DE MEDICACIÓN EN SALIDAS FAMILIARES
 - 6.5 STOCK DE MEDICACIÓN Y GESTIÓN DE MEDICAMENTOS CADUCADOS
- 7 REGISTROS

1 OBJETO

Describir la sistemática de la atención sanitaria a los menores y los tipos a los que tienen acceso.

⁴³¹ Este documento puede ser modificado.

⁴³² Edición Original; **Asistencia Sanitaria**; Revisión: 0
AS-01
AS-01 Asistencia Sanitaria
Revisión: 0

2 ALCANCE

Todas las actividades relacionadas con la asistencia sanitaria del menor dentro del Hogar.

3 DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Procedimiento Ingreso del menor
- Procedimiento Reeducción
- Procedimiento de Salidas y Permisos

4 RESPONSABLES IMPLICADOS

- Equipo de Dirección
- Equipo Educativo

5 VOCABULARIO

No aplica.

6 DESARROLLO DEL PROCESO

6.1 ASISTENCIA SANITARIA

6.1.1 ATENCIÓN PRIMARIA

La atención primaria se realizará en los centros de salud donde los menores tengan asignados sus médicos de familia. Las consultas las solicitan el menor o el personal educativo que observe la necesidad de atención médica del mismo. Para ello, se deberá cumplimentar el registro: **Solicitud de consulta médica (Establecer un código)**.

6.1.2 ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Se prestará a través del sistema público de salud correspondiente, mediante los oportunos convenios entre la entidad pública y el organismo que en el respectivo territorio tenga atribuida la competencia en materia sanitaria, lo que obligará al traslado de los menores a los centros hospitalarios dependientes de dicho sistema. Esta atención se les prestará a los menores extranjeros en las mismas condiciones que a los españoles siempre y cuando aquellos sean menores de 18 años. En el caso en que un interno extranjero no documentado y mayor de 18 años, solicite de manera urgente atención especializada la ley de extranjería prevé su prestación en casos de urgencia ante la contracción de enfermedades graves o accidentes, cualquiera que sea su causa, continuándose dicha atención hasta la situación de alta médica. No obstante, cuando se presente alguno de estos supuestos y pese a la norma jurídica que se acaba de señalar, se procurarán hacer las gestiones posibles ante el sistema público de salud competente por si existiera algún tipo de mecanismo alternativo que permitiera que dichos internos reciban la atención especializada (no urgente) que necesiten.

6.1.3 ASISTENCIA TERAPÉUTICA

La entidad pública deberá proporcionar la asistencia psiquiátrica necesaria (en tanto atención médica especializada) en el Servicio Público de Salud y a través de personal médico que cuente con dicha especialidad.

6.2 EXAMEN MÉDICO DEL MENOR

Todos los menores serán examinados por un médico en el plazo más breve. Del resultado se dejará constancia en el archivo médico del menor.

6.2.1 APERTURA DEL ARCHIVO MÉDICO DEL MENOR

Con la llegada del menor al Hogar se le abre un archivo médico individualizado en el que se guardará la documentación médica personal que le menor y/o su familia aporte al ingreso (tarjeta sanitaria, informes médicos anteriores...), así como la que se vaya generando a lo largo de la estancia del menor en el Hogar, quedando registrado todo en el registro: **Ficha de registro de documentación médica** (establecer código).

Además, en este archivo se irá dejando constancia de todas las actividades médicas que se lleven a cabo con el menor, cumplimentando el registro: **Ficha de actuaciones médicas** (establecer código).

Dicha ficha será cumplimentada por el personal educativo y/o técnico que lleve a cabo la actuación médica, y todo el proceso será supervisado por el equipo técnico del Hogar.

Este archivo también contendrá el registro: **Autorización de pruebas diagnósticas** (establecer código), cumplimentado y firmado por el representante legal del menor.

6.2.2 EXAMEN MÉDICO DEL MENOR

Todos los menores serán examinados por un médico en el plazo de tiempo más breve posible.

Las actividades que se llevan a cabo desde el Hogar son en coordinación con el centro de salud de la zona, ya que dadas las circunstancias del Hogar se utilizan los recursos sanitarios del entorno para dar respuesta a estas necesidades. Así, tras realizarse desde el Hogar las gestiones pertinentes para poder adscribir a los menores al Centro de Salud de la Zona, aquellos pasan a depender de éste, donde se les realizarán todas las actuaciones pertinentes a nivel sanitario o derivaciones que se estimen oportunas.

Una vez asignado el médico de Familia, el menor será acompañado a una primera cita, donde se efectúa una evaluación inicial del menor. Posteriormente se lleva a cabo el correspondiente seguimiento durante el tiempo de permanencia en el Hogar, realizando y/o solicitando las derivaciones que se estimen pertinentes.

El tratamiento vendrá siempre prescrito por el clínico especialista que visita el menor. La adscripción al tratamiento y su implementación se realizará dentro del Hogar siempre y cuando la problemática del menor no requiera de supervisión hospitalaria ni de la intervención de clínicos especialistas. Lo pautado por el médico de familia o el especialista se recogerá en el registro: **Hoja de pauta de tratamiento** (establecer código). Desde el Hogar se cuidará de que el menor cumpla con las prescripciones terapéuticas. Para ello se debe cumplimentar el registro: **Seguimiento de las prescripciones médicas del menor**.

6.3 CONSULTA TERAPÉUTICA

Como regla general, son el médico de familia de Centro de Salud de la Zona y el psicólogo quienes valoran qué menores han de ser vistos en consulta por el psiquiatra del centro de salud mental correspondiente, previa exploración por parte del psicólogo de posibles síntomas o alteraciones que pueden estar repercutiendo en el desarrollo de la vida normal del menor, o bien porque este último haya realizado una petición solicitando consulta con el facultativo y así se considere oportuno.

Si el menor se negara a tomar la medicación o quisiera abandonar un tratamiento ya iniciado, se actuará de la siguiente manera:

- Tanto si son mayores de edad como menores que no tengan algún tipo de minusvalía psíquica que les impida comprender el contenido del tratamiento y las consecuencias de su renuncia o abandono, podrán hacerlo si bien deberán firmar una hoja de renuncia o abandono del tratamiento o medicación, o por dos testigos, en caso de negarse a firmarla. Se deberá cumplimentar el registro: **Renuncia a recomendaciones médicas** (establecer código).
- Sin perjuicio de ello, se les informará de la importancia de seguir el tratamiento o medicación prescritos y se les aconsejará que pospongan su decisión hasta que lo hablen con el médico.
- Las renunciaciones al tratamiento o medicación firmadas por el menor deberán ser archivadas en su archivo médico individual, dejando constancia asimismo de la medicación o dosis concreta no tomada y de los motivos alegados por el menor, en su caso.

6.4 RESPONSABILIDAD DE MEDICACIÓN EN SALIDAS FAMILIARES

El trabajador social o la persona que la Dirección del Centro designe, serán los encargados de preparar la medicación de aquellos menores que tengan prescrito tratamiento, para que continúen con las tomas durante el tiempo que permanezcan disfrutando de salidas familiares.

El menor (en caso de menores de edad serán sus representantes legales) deberá firmar el registro: **Información y responsabilidad sobre medicación en salidas familiares** (establecer código).

En este registro deberá aparecer escrito el nombre del menor, la medicación que está tomando y la periodicidad de tomas establecida, y se le entregará junto con el resto de documentación que necesite para el disfrute de la salida.

6.5 STOCK DE MEDICACIÓN Y GESTIÓN DE MEDICAMENTOS CADUCADOS

Para llevar un control sobre el stock de la medicación y para prevenir su caducidad se cumplimentarán los registros: **Stock Medicación** (establecer código) y **Gestión de Medicamentos caducados** (establecer código).

7. REGISTROS

1. Solicitud de consulta médica (interno)
2. Ficha de registro de documentación médica (interno) Ficha de actuaciones médicas (interno)
3. Autorización de pruebas diagnósticas (interno)
4. Hoja de pauta de tratamiento (interno)
5. Seguimiento de las prescripciones médicas del menor (interno)
6. Renuncia a recomendaciones médicas (interno)
7. Información y responsabilidad medicación en salidas familiares (interno)
8. Stock Medicación (interno)
9. Gestión de Medicamentos caducados (interno)

NOTA: Cada uno de estos Registros, debe tener establecido su código.

SOLICITUD DE CONSULTA MÉDICA

El menor _____, solicita ser reconocido por el médico de familia asignado, manifestando padecer los siguientes signos/síntomas:

En _____, a _____ de _____ de 20____

Fdo.: _____

(El menor)

RESPUESTA:

Fdo.: _____

(El menor)

Fdo.: _____

(Dirección)

AS-01
Asistencia Sanitaria
Revisión: 0

Pág.

FICHA DE REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN MÉDICA

Nombre del menor: _____

Hogar de Convivencia Educativa: _____

Fecha de ingreso: _____

Expediente. Referencia. N°: _____

Documentación entregada por _____

_____ al ingreso del menor:



Recibe:

Entrega:

Fdo:

Fdo:

OBSERVACIONES

AS-01
Asistencia Sanitaria
Revisión: 0

Pág.

FICHA DE ACTUACIONES MÉDICAS

HOGAR DE CONVIVENCIA EDUCATIVA:

MENOR:

FECHA	Consulta: Personal: Firma:
FECHA	Consulta: Personal: Firma:

(Añadir filas cuando sea necesario)

AS-01
Asistencia Sanitaria
Revisión: 0

Pág.

**AUTORIZACIÓN PRUEBAS DIAGNÓSTICAS Y ADMINISTRACIÓN DE LA
MEDICACIÓN**

Yo, _____
Con D.N.I. _____ y como padre, madre o tutor del/la menor

ingresado/a en el Hogar de Convivencia Educativa _____, bajo
medida judicial, doy mi autorización a la Dirección del Hogar para que a mi hijo/a tutelado/a
_____ se le practiquen las pruebas
diagnósticas necesarias: [analítica (incluyendo serologías, hepatitis, VIH, transmisión sexual,
determinación drogas en orina, etc.), vacunas (hepatitis, antigripal...) y técnicas (radiografías, etc.),
así como la asistencia médica específica que se consideren convenientes. Así como en caso de
necesidad, se le realice cualquier intervención médica y/o quirúrgica que sea indispensable para un
adecuado diagnóstico y tratamiento. También autorizo a que a mi hijo/a, tutelado/a se le administre
la medicación psiquiátrica prescrita y aquella medicación de tipo genérico que pueda precisar y que
se considere pertinente para su salud.

Yo _____
confirmando que se me ha explicado el significado de esta autorización y afirmo entenderla y aceptarla,
sabiendo que en cualquier momento me puedo retractar libremente de esta autorización.

En _____, a _____ de _____ 20____

Fdo.: Fdo.:
Padre, madre o tutor legal del menor Centro Educativo

Según DECRETO 246/2005, de 8 de noviembre, en su Artículo 6. Otorgamiento del consentimiento informado. Pto 3. Cuando se trate de personas menores de edad no incapaces ni incapacitadas, pero emancipadas o con dieciséis años cumplidos, no cabe prestar el consentimiento por representación. Sin embargo, en caso de actuación de grave riesgo, según el criterio del personal facultativo, el padre y la madre serán informados y su opinión será tenida en cuenta para la toma de la decisión correspondiente. Dicha información le será facilitada por el facultativo o la facultativa, responsable de la atención a la persona menor, de manera oral y en un lenguaje comprensible.

AS-01
Asistencia Sanitaria
Revisión: 0

Pág.

Hoja de Pauta de tratamiento

Fecha:..... Firma:

Nº - 1	Menor:	SIP: FNac:				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Alergias</td> <td>Limitaciones</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			Alergias	Limitaciones		
Alergias	Limitaciones					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Especialidad</td> <td>Fecha concertada</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			Especialidad	Fecha concertada		
Especialidad	Fecha concertada					
Enfermedad Infecto- Contagiosa		Medidas Preventivas				
Fármaco	Dosis	Tiempo	Inicio / fin			

Nº - 2	Menor:	SIP: FNac:				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Alergias</td> <td>Limitaciones</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			Alergias	Limitaciones		
Alergias	Limitaciones					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Especialidad</td> <td>Fecha concertada</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			Especialidad	Fecha concertada		
Especialidad	Fecha concertada					
Enfermedad Infecto- Contagiosa		Medidas Preventivas				
Fármaco	Dosis	Tiempo	Inicio / fin			

SEGUIMIENTO DE LAS PRESCRIPCIONES MÉDICAS DEL MENOR

SEMANA DEL..... AL..... DE.....DEL 20...

DI A	MENO R	MENO R	MENO R	MENO R	MENO R	MENO R	MENO R	MENO R	MENOR
	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____
	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____
	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____
	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____
	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____
	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____
	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____	P1____ P2____ P3____ _____

AS-01
Asistencia Sanitaria
Revisión: 0

Pág.

Renuncia a recomendaciones médicas

D./Dña de años de edad, con DNI nº , habiendo sido informado de la enfermedad/lesión que padezco, del tratamiento adecuado para su curación o mejora, y de las negativas consecuencias que se podrían derivar de no seguirlo, renuncio voluntariamente y en contra de la opinión del médico/ DUE que se lo ha pautado, a:

- Tomar cualquier tipo de medicación:
- Tomar una medicación concreta (describase o dese su nombre):
- Tomar una dosis o toma o un fármaco determinado (describase o dese su nombre) :
- Realizar pruebas analíticas:
- Llevar a cabo las limitaciones deportivas, alimenticias u otras recomendaciones que se hubiesen dado (especificar su contenido):
- Otros:

Ena.....de.....de 20...

El menor-joven

El Personal del Centro

Fdo.-

Fdo.-

Se niega a firmar la RENUNCIA, siendo testigos del hecho:

D./Dña.

D./Dña.

Fdo.-

Fdo.-

Hoja de información y responsabilidad sobre medicación en salidas y permisos

El/la menor D/Dª _____, tiene pauta de medicación por los servicios médicos del centro la cual debe de tomar tal y como se indica a continuación.

Al/a la menor se le informa de que el consumo de alcohol u otras drogas de abuso simultáneamente con la medicación prescrita, así como la supresión brusca de ésta, puede generar efectos secundarios peligrosos para su salud.

PAUTA para los días: _____ al _____ de _____ del 200__

	Desayuno	Comida	Cena	Dormir

El/la menor, tras haberme sido explicado lo anterior en términos comprensibles para mí y estando de acuerdo con todo ello, autorizo a mis familiares a tener información al respecto así como a la supervisión de mi cumplimiento durante el permiso.

Como familiar asumo la responsabilidad tanto de la administración de la medicación como del control del menor / joven para evitar el posible consumo de tóxicos que interactuarían con la pauta que tiene establecida.

Fdo.:

Calidad de:

DNI:

Fdo.:

En _____, a _____ de _____ del 200__

.....
Confirmando mi anterior autorización, así como haber entendido las explicaciones que se me dieron y las advertencias sobre la medicación y sobre el consumo de tóxicos y/o alcohol.

AS-01

Asistencia Sanitaria

Revisión: 0

Pág.

PAUTA para los días: _____ al _____ de _____ del 200__

Fdo.:
Calidad de: _____ Fdo.:
DNI: _____

En _____, a _____ de _____ del 200__

Confirmo mi anterior autorización, así como haber entendido las explicaciones que se me dieron y las advertencias sobre la medicación y sobre el consumo de tóxicos y/o alcohol.

PAUTA para los días: _____ al _____ de _____ del 200__

Fdo.:
Calidad de: _____ Fdo.:
DNI: _____

En _____, a _____ de _____ del 200__

.....
.....

Confirmo mi anterior autorización, así como haber entendido las explicaciones que se me dieron y las advertencias sobre la medicación y sobre el consumo de tóxicos y/o alcohol.

PAUTA para los días: _____ al _____ de _____ el 200__

Fdo.:
Calidad de: _____ Fdo.:
DNI: _____

En _____, a _____ de _____ del 20__

Copia para el Centro

AS-01
Asistencia Sanitaria
Revisión: 0

Pág.

STOCK MEDICACIÓN

ACTUALIZADO A FECHA:

BALDA 1: TRATAMIENTOS PROLONGADOS.

MEDICAMENTO	STOCK	FECHA CADUCIDAD MÁS PRÓXIMA	OBSERVACIONES

(Añadir las filas que sean necesarias)

GESTIÓN MEDICAMENTOS CADUCADOS

NOMBRE MEDICAMENTO	FECHA CADUCIDAD

Mediante el presente documento se hace constar que en la fecha señalada son retirados del stock los medicamentos caducados mencionados anteriormente para ser depositados en el contenedor de SIGRE de la farmacia que se acude habitualmente.

En _____ a _____ de _____ de 201

Firma Responsable del Centro:

Firma Personal Sanitario:

AS-01
Asistencia Sanitaria
Revisión: 0

Pág.

FIGURAS Y FORMATOS POLÍTICA DE DESPLAZAMIENTOS

ENTIDAD:

INDICACIONES A LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE DESPLAZAMIENTOS.

A continuación se exponen brevemente algunas indicaciones que deben seguir estrictamente los trabajadores de la entidad, cuando deban realizar un desplazamiento por motivos relacionados con su actividad:

1º) Previamente a la realización de un desplazamiento, y cuando haya tiempo suficiente para su planificación, deben analizarse todos los medios de transporte hacia el destino que debe alcanzarse, de manera que se produzca el menor coste posible para la entidad.

2º) Si el desplazamiento ha de realizarse necesariamente mediante un vehículo de la entidad, que tenga asignada una tarjeta de combustible para el repostaje, debe tenerse en cuenta que:

- Deben respetarse siempre las cuantías máximas asignadas a cada tarjeta, no pudiendo superarse bajo ningún concepto sin causa justificada.
- La tarjeta deberá permanecer en el lugar habilitado para ello en el Centro, siendo responsabilidad del personal directivo y/o administrativo del mismo la custodia de la misma. De este modo:

1º) Únicamente deberá cogerse la tarjeta cuando vaya a ser necesario realizar un repostaje en el vehículo, devolviéndose de modo inmediato a su ubicación al regresar del desplazamiento.

Asimismo, en este caso deberá anotarse obligatoriamente en el Registro que se facilitó a cada Centro (junto con el Protocolo de Uso de las Tarjetas de Combustible), la persona que se la ha llevado, día y hora de salida y devolución, y la cantidad de carburante repostado.

Este Registro es responsabilidad del personal directivo y/o administrativo del Centro y se enviará mensualmente a la Oficina de Administración o Centro, junto con la factura y tickets de repostaje.

2º) El resto del tiempo, la tarjeta permanecerá en el lugar habilitado para ello en cada Centro, bajo el recaudo de la persona responsable de la misma.

Al repostar, siempre y de forma totalmente obligatoria, debe facilitarse al personal de la Estación de Servicio a quién se entregue la tarjeta el número de kilómetros del vehículo. Esta exigencia es obligatoria y se controlará su incumplimiento.

Cuando se lleve la tarjeta de combustible, ésta debe permanecer lejos de teléfonos móviles o similares y de otras tarjetas, para evitar que se pierda o deteriore la información contenida en la banda magnética de la misma.

3º) Ante la necesidad de un desplazamiento, intentar acudir el número de personas indispensable para ello.

4º) En el caso de que el desplazamiento lo tengan que realizar varias personas de la misma zona, viajar siempre en el mismo vehículo para evitar duplicidad en los gastos de kilometraje y dietas.

5º) Deben de intentar reducirse los días de hospedaje a los estrictamente necesarios para realizar la actuación que constituye el objeto del desplazamiento.

6º) Cuando el motivo del desplazamiento consista en realizar una reunión o encontrarse con una determinada persona, previamente debe existir la certeza de que la persona en cuestión está avisada y se encuentra disponible para recibirnos.

7º) En vistas a la justificación de los gastos por motivos de desplazamiento, el trabajador debe conocer perfectamente los límites establecidos en el Convenio vigente de la entidad y que determinan las cantidades cubiertas en los desplazamientos.

8º) Cuando deban realizarse varios desplazamientos a diferentes destinos que supongan una distancia considerable, y estos destinos se encuentren ubicados de forma que pueda visitarse uno de camino a otro, debe realizarse previamente una planificación de esos desplazamientos, de forma que en un mismo viaje se pueda acudir a los diferentes emplazamientos.

CONTROL KILOMETROS RECORRIDOS DESPLAZAMIENTO

MARCA, MODELO Y MATRÍCULA	
CONDUCTOR (NOMBRE Y APELLIDOS)	
MES Y AÑO	
Nº KMS PRIMER DÍA MES	0
Nº KMS ÚLTIMO DÍA MES	0
Nº KMS MENSUALES	0

DÍA	DESTINO	Nº KMS RECORRIDOS

FIGURAS Y FORMATOS VEHÍCULOS

ENTIDAD:

REVISIÓN DE VEHICULOS

Código					
REVISIONES DE VEHICULOS			REVISIONES DE VEHICULOS		
CENTRO:			CENTRO:		
MARCA Y MODELO:			MARCA Y MODELO:		
MATRÍCULA:			MATRÍCULA:		
FECHA REVISIÓN:			FECHA REVISIÓN:		
TALLER:			TALLER:		
Nº FACTURA:			Nº FACTURA:		
PRECIO:			PRECIO:		
CAMBIOS			CAMBIOS		
DE ACEITE			DE ACEITE		
FILTRO DE ACEITE			FILTRO DE ACEITE		
FILTRO DE GASOIL			FILTRO DE GASOIL		
FILTRO DE AIRE			FILTRO DE AIRE		
CORREA ALTERNADOR			CORREA ALTERNADOR		
CORREA DISTRIBUCION			CORREA DISTRIBUCION		
PASTILLAS DE FRENOS			PASTILLAS DE FRENOS		
REVISION DE NIVELES			REVISION DE NIVELES		
PRESION DE NEUMATICOS			PRESION DE NEUMATICOS		
CAMBIO DE NEUMATICOS			CAMBIO DE NEUMATICOS		
ALINEACION DE DIRECCION			ALINEACION DE DIRECCION		
ENGRASE GENERAL			ENGRASE GENERAL		
EMBRAGUE			EMBRAGUE		
BATERIA			BATERIA		
POLEN			POLEN		
TIPO DE ACEITE:			TIPO DE ACEITE:		
Nº KILÓMETROS:			Nº KILÓMETROS:		
PRÓXIMA REVISIÓN:			PRÓXIMA REVISIÓN:		
ANOMALÍAS/INCIDENCIAS			ANOMALÍAS/INCIDENCIAS		

FIGURAS Y FORMATOS VEHÍCULOS: POLÍTICA DE REPOSTAJE DE COMBUSTIBLE

ENTIDAD:

Introducción.

La tarjeta de combustible GASO-OIL (a modo de ejemplo) consiste en un instrumento comercial de pago de carácter electrónico, que permitirá abonar las compras de combustibles en las Estaciones de Servicio GASO-OIL situadas en toda España, ubicadas en las rutas de carreteras más importantes.

Objeto.

El objeto del presente procedimiento consiste en definir y detallar las obligaciones básicas de los empleados de la entidad, en cuanto al modo de empleo y la resolución de incidencias relativas al uso de las Tarjetas de Combustible GASO-OIL para el repostaje de vehículos titularidad de la entidad.

Destinatarios.

Los destinatarios del procedimiento son los empleados de la entidad que, para el desempeño de las labores propias de su puesto de trabajo, utilicen un vehículo propiedad de la entidad, cuya matrícula tenga asignada una de las mencionadas Tarjetas de Combustible.

En este sentido, en los supuestos de finalización de la relación contractual con la entidad o en los que el uso de dicha Tarjeta deje de ser necesario para

el ejercicio de las funciones propias de su puesto de trabajo, deberá procederse como se describe a continuación:

- En el caso de que el vehículo fuese de uso exclusivo del empleado, éste la devolverá de forma inmediata a la atención del Departamento de Compras.
- Para el supuesto en que el vehículo sea de uso común para los trabajadores de un determinado Centro comunicará este hecho y, en caso de que la tarjeta se encuentre en su poder, la depositará en Administración.

Funcionamiento.

Asignación de Tarjetas.

Cada tarjeta quedará automáticamente vinculada a la matrícula de un determinado vehículo, propiedad de la entidad, de modo que únicamente podrá utilizarse por empleados de la entidad, que usen alguno de estos vehículos para desplazamientos por motivos laborales.

En este sentido, se contemplan dos supuestos:

- 1.- Si el vehículo es usado por una sola persona, la tarjeta quedará asignada a este trabajador, que responderá de las obligaciones relativas a su conservación y correcto uso.
- 2.- Si el vehículo está asignado a un determinado Centro y es usado por varias personas, la Tarjeta quedará depositada en la zona de Administración, a cargo del administrativo o persona responsable del Centro.

En este caso, para su utilización se realizará lo siguiente:

- Creación de un registro de salida de la Tarjeta: Cuando alguna persona del Centro retire la tarjeta para su utilización o la devuelva, anotará su nombre en este Registro, así como el día y hora tanto de retirada como de devolución.

De este modo, en todo momento se tendrá controlada la ubicación de la Tarjeta, así como la persona que la esté utilizando, que asumirá las obligaciones relativas a su conservación y correcto uso.

Modo de Empleo.

Los empleados de la entidad, a quienes les sea asignada alguna de las Tarjetas o que sean usuarios efectivos de las mismas, deberán seguir las siguientes instrucciones básicas para su empleo diario:

- El uso de la Tarjeta sólo puede realizarse por empleados de la entidad, que utilicen vehículos de la misma para desplazamientos por motivos laborales, y es exclusivo para el repostaje de vehículos propiedad de la entidad.
 - Mediante la Tarjeta, únicamente podrá abonarse el repostaje de carburante del vehículo a cuya matrícula quede asignada. De este modo, se excluye la adquisición de cualquier otro tipo de producto, distinto al combustible, a través de la misma.
 - Se establecerán límites mensuales al consumo de combustible de los vehículos propiedad de la entidad, que se pondrán en conocimiento de los trabajadores a quienes se asigne la Tarjeta o que sean usuarios efectivos de la misma. De este modo, como regla general, estos límites no podrán ser rebasados.
 - Se aceptarán ampliaciones en los límites al consumo, solicitadas por los empleados que las utilicen, siempre que estén debidamente justificadas.

En este sentido, cuando sea previsible que el consumo de un determinado período vaya a resultar superior al límite establecido, el empleado al que le sea asignada la Tarjeta o su usuario efectivo deberá comunicarlo al Departamento de Compras.

Esta solicitud deberá realizarse con una antelación mínima de un mes al período en que se haya de producir el incremento de consumo efectivo y en la misma se deberán recoger, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Fecha de solicitud.
- Límite de combustible inicial.
- Nuevo límite solicitado.
- Fecha de entrada en vigor del nuevo límite.
- Motivos de la solicitud.
- Carácter temporal/permanente de la solicitud.

La persona a quién se haya efectuado la solicitud, se encargará de comunicar al solicitante su aceptación o rechazo, sea total o parcial.

- Asimismo, los límites mensuales al consumo de combustible podrán ser objeto de ajuste a instancia de la propia entidad, sin necesidad de solicitud previa, cuando considere que sea necesario reducir o ampliar un concreto límite. Esta decisión será comunicada de forma inmediata a los empleados afectados por la misma.
- Esta tarjeta será válida en las Estaciones GASO-OIL. Así, en la medida de lo posible y salvo casos excepcionales, el repostaje se llevará a cabo en dichas Estaciones, para posibilitar el uso de las Tarjetas.
- Dentro de las Estaciones GASO-OIL existen algunas donde, en concreto, se obtendrán mejores condiciones comerciales. Estas estaciones se incorporan en un listado como al presente procedimiento,

para que los usuarios de las Tarjetas las conozcan y tengan en cuenta que, siempre que sea posible, deberá repostarse en ellas.

- Además, en el repostaje se facilitará en todo momento la visualización de la matrícula al personal de la Estación de Servicio.
- Una vez que efectúe el repostaje, el empleado a quién se asigne la tarjeta o su usuario efectivo deberá solicitar el correspondiente ticket. Al igual que en apartados anteriores, distinguiremos aquí dos supuestos:
- El vehículo está asignado a un determinado empleado, que lo utiliza con exclusividad:

En este caso, será responsabilidad de este trabajador la conservación de todos los tickets emitidos por la Estación GASO-OIL para el vehículo que utiliza.

Además, GASO-OIL, emitirá una factura resumen con carácter mensual, donde se recogerán todos los repostajes realizados en el mes anterior y que será enviada al Centro donde este empleado haya de presentar sus facturas.

De este modo, el propio trabajador o la persona responsable de revisar sus facturas en el Centro al que sean enviadas, se encargará de cotejar el contenido de estos tickets con la factura emitida por GASO-OIL.

Una vez se haya realizado esta operación y, si todo está correcto, el empleado que efectúe la revisión remitirá estos documentos (tickets y factura) al Departamento de Contabilidad de la Oficina, de la entidad.

De la misma forma, si al revisar estos documentos apareciesen diferencias entre los importes reflejados en tickets y factura, deberá

comunicarlo de forma inmediata al Departamento de Compras, para que le indique las actuaciones a seguir para solventar el problema.

- El vehículo está asignado a un determinado Centro, siendo utilizado por varios empleados:

En este caso, cuando se efectúe el repostaje del vehículo, el empleado que se haya encargado de llevarlo a cabo deberá solicitar el ticket y depositarlo en el Área de Administración del Centro.

Tal como hemos descrito en el apartado anterior, GASO-OIL emitirá una factura resumen mensual con todos los repostajes, de modo que será el Administrativo o, en su defecto, el Responsable del Centro, el encargado de cotejarla con los tickets recopilados y remitirla al Departamento de Contabilidad de la entidad, una vez realizada esta operación.

Igualmente, si este trabajador se percatase de que existen diferencias entre los importes reflejados en tickets y factura, deberá comunicarlo de forma inmediata al Departamento de Compras, para que le indique las actuaciones a seguir para solventar el problema.

Incidencias: Pérdida, robo, grave deterioro y caducidad.

Recogemos en este apartado los principales tipos de Incidencias que se podrían producir respecto a las Tarjetas de Combustible, indicando las instrucciones básicas para la resolución de las mismas. Serían las siguientes:

- 1.- Pérdida o robo; en estos supuestos, el empleado de la entidad al que se haya asignado la Tarjeta o que sea su usuario efectivo en el momento de la pérdida o robo debe comunicar este hecho de forma inmediata al

Departamento de Compras, que procederá a realizar las actuaciones correspondientes para solventar esta situación.

2.- Grave deterioro; en el caso de que el contenido de la Tarjeta se torne ilegible o se produzcan daños en la misma que impidan su correcta utilización, el empleado que la tenga asignada o su usuario efectivo comunicará este hecho de forma inmediata al Departamento de Compras, que se encargará de la resolución de la Incidencia.

3.- Caducidad; la fecha de caducidad vendrá indicada en la propia Tarjeta o, de lo contrario, será comunicada debidamente al Usuario de la misma.

De este modo, cuando esta fecha de caducidad se aproxime y, en todo caso, con una antelación mínima de un mes a la misma, el empleado que tenga asignada la Tarjeta o su usuario efectivo lo comunicará al Departamento de Compras, para que se proceda a la solicitud de la nueva.

En caso de que la Tarjeta se encontrase ya caducada en el momento de su uso, por no haberse comunicado este hecho debidamente o por retrasos en la renovación de la misma, deberán abstenerse de su utilización y comunicarlo de nuevo de forma inmediata.

4.- Incidencias surgidas fuera de horario laboral; aquí vienen recogidas las incidencias que se produzcan fuera del horario de oficina y que, revistiendo especial gravedad, deban ser comunicadas de forma inmediata (por ejemplo, en caso de sustracción de la tarjeta,...).

En estos casos, el empleado afectado tendrá a su disposición el teléfono _____, facilitado por GASO-OIL y con el que deberá ponerse directamente en contacto cuando se produzcan estos supuestos, para que le indiquen las actuaciones a seguir.

Una vez haya contactado con este teléfono, deberá comunicarlo al Departamento de Compras, a la mayor brevedad, para que quede constancia de la Incidencia y de la resolución que de la misma se ha llevado a cabo.

Finalmente, si se produjese algún otro tipo de Incidencia, no recogido en este apartado del Procedimiento, se comunicará del mismo modo al Departamento de Compras.

ANEXO II

NORMATIVA DE RÉGIMEN INTERNO PARA CENTRO DE CONVIVENCIA EN GRUPO EDUCATIVO

INDICE

0. INTRODUCCIÓN

1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS MENORES RESIDENTES

- 1.1. Derechos de los menores residentes.
- 1.2. Deberes de los menores residentes.

2. NORMAS DE CONVIVENCIA DE LOS MENORES/JÓVENES RESIDENTES.

- 2.1. Normas de convivencia con los demás menores residentes y consigo mismos.
 - 2.2. Normas de convivencia con los educadores y personal del centro.
 - 2.3. Normas sobre las pertenencias de los menores y los objetos autorizados y prohibidos.
 - 2.4. Normas sobre el horario interno, actividades y uso de las instalaciones y dependencias
 - 2.5. Normas de comportamiento en la cocina/ comedor y sobre uso de los alimentos.
- Normas de higiene personal y sobre vestuario.

3. EL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA Y SUS CONSECUENCIAS EDUCATIVAS

- 3.1. Principios generales.
- 3.2. Los incumplimientos y correcciones educativas: Principios generales.
- 3.3. Los incumplimientos de deber leves, graves y muy graves.
- 3.4. Las correcciones educativas por incumplimiento del deber leve, graves y muy graves.
- 3.5. Normas de aplicación de las correcciones educativas.

4. PETICIONES, QUEJAS, Y RELACIONES CON EL EXTERIOR

- 4.1. Normas para formular peticiones y quejas
- 4.2. Comunicaciones, visitas, llamadas telefónicas, correspondencia y paquetes
- 4.3. Salidas al exterior de los menores sujetos a medida de convivencia en grupo educativo

5. BLOQUES DE REFUERZOS EDUCATIVOS

6. VIGILANCIA Y SEGURIDAD

6.1. Vigilancia, seguridad y medios de contención de los menores residentes y acogidos residencialmente

0. INTRODUCCIÓN.

La medida de convivencia con grupo educativo perseguirá que el menor conviva, durante el período de tiempo establecido por el Juez, con un grupo de profesionales adecuadamente seleccionados para orientarle en su proceso de socialización a cuyo fin han de cumplir la función de la familia en lo que respecta al desarrollo de pautas socioafectivas y prosociales en el menor.

Durante el período de convivencia con el grupo educativo el menor⁴³³ disfrutará de todos los derechos previstos en la Constitución Española y en el resto del ordenamiento jurídico, así como en los tratados internacionales ratificados por España, en especial la Convención sobre los Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989, con las únicas limitaciones derivadas del sentido de la medida impuesta y de lo señalado por el Juez de Menores en su sentencia.

La consecución de los objetivos socioeducativos previstos para la medida de convivencia en grupo educativo exige que en el Centro los menores interactúen con los demás residentes y con los profesionales que allí desarrollan su labor de una manera ordenada y respetuosa con los derechos de todos, respetando al propio tiempo su propia dignidad e integridad. Con dicho fin, los profesionales promoverán y reforzarán las conductas de los menores que sean conformes a las normas de convivencia, de manera que el refuerzo positivo de los mismos prime sobre el ejercicio de la potestad de corrección, como instrumento para incentivar un cambio en su comportamiento. Las conductas de los menores que sean contrarias a dichas normas de convivencia podrán ser objeto, en los términos previstos en la presente Normativa, de acciones correctoras entendiéndolas como parte de su proceso educativo.

Los derechos y deberes que a continuación se recogen deben concebirse como un cauce para crear un contexto de convivencia en el que todos sean miembros activos y responsables y se esfuercen en establecer un ambiente

433

A lo largo del presente documento se utiliza una perspectiva de género neutra por razones de economía lingüística y como forma de generalización.

de participación y respeto mutuos, entendiéndose su cumplimiento, en definitiva, como una garantía de la libertad de cada uno y del respeto a los derechos y libertades de los demás.

1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS MENORES RESIDENTES.

1.1. DERECHOS DE LOS MENORES RESIDENTES.

1. Todos los menores residentes tienen derecho a que se respete su propia personalidad, su libertad ideológica y religiosa y el resto de sus derechos e intereses legítimos, especialmente los inherentes a la minoría de edad civil cuando sea el caso.

2. En consecuencia, se reconocen a estos menores los siguientes derechos:

a) Derecho a que se vele por su vida, su integridad física y su salud, sin que puedan, en ningún caso, ser sometidos a tratos degradantes o a malos tratos de palabra o de obra, ni ser objeto de un rigor arbitrario o innecesario en la aplicación de las normas.

b) Derecho del menor de edad civil a recibir una educación y formación integral en todos los ámbitos y a la protección específica que por su condición le dispensan las leyes.

e) Derecho a que se preserve su dignidad y su intimidad, a ser designados por su propio nombre y a que su condición de menores sujetos a una medida judicial sea estrictamente reservada frente a terceros.

d) Derecho al ejercicio de los derechos civiles, políticos, sociales, religiosos, económicos y culturales que les correspondan.

e) Derecho a la asistencia sanitaria gratuita, a recibir la enseñanza básica obligatoria que corresponda a su edad, y a recibir una formación educativa o profesional adecuada a sus circunstancias.

g) Derecho a un programa de tratamiento individualizado.

h) Derecho a comunicarse libremente con sus padres, representantes legales, familiares u otras personas, y a disfrutar de salidas al domicilio familiar en los términos previstos en la presente Normativa.

i) Derecho a comunicarse reservadamente con sus letrados, con el Juez de Menores competente, con el Ministerio Fiscal y con los servicios de inspección de la entidad pública de justicia juvenil.

l) Derecho a recibir información personal y actualizada de sus derechos y obligaciones, de su situación personal y judicial, de las normas de funcionamiento interno del Centro así como de los procedimientos concretos para hacer efectivos tales derechos.

m) Derecho a que sus representantes legales sean informados sobre su situación y evolución.

n) Derecho a vestir su propia ropa, siempre que sea adecuada a la disciplina y orden interno del Centro, u optar por la que les facilite el Centro que deberá ser correcta, adaptada a las condiciones climatológicas y desprovista de

cualquier elemento que pueda afectar a su dignidad o que denote, en sus salidas al exterior, su condición de internados o residentes. Por razones médicas o higiénicas se podrá ordenar la inutilización de las ropas y efectos contaminantes propiedad de los menores internados. Los menores dispondrán de los elementos de ropa de uso personal y de cama que se estimen necesarios para atender a sus necesidades. Cada menor podrá tener en su poder prendas de ropa interior, calcetines, camisetas, ropa deportiva, pantalones, chanclas, zapatillas, pijama, cazadora de invierno, jerseys, bañador/bikini, ropa de cama y ropa de baño (toalla/albornoz.)

l) Derecho a que se le facilite los productos necesarios para la realización de su aseo personal en los momentos estipulados para ello.

1.2. DEBERES DE LOS MENORES RESIDENTES.

Los menores residentes estarán obligados a:

a) Permanecer en el Centro a disposición de la autoridad judicial competente hasta el momento de la finalización de su medida, sin perjuicio de las actividades que realicen en el exterior y de las salidas a su domicilio familiar que le sean autorizadas.

b) Recibir la enseñanza básica obligatoria que legalmente les corresponda u otro recurso formativo que promueva su desarrollo personal y social.

c) Respetar y cumplir las normas de funcionamiento interno del Centro y las directrices o instrucciones que reciban del personal de aquél en el ejercicio legítimo de sus funciones.

d) Colaborar en la consecución de una actividad ordenada en el interior del Centro y mantener una actitud de respeto y consideración hacia todos, dentro y fuera del mismo, en especial hacia las autoridades, los trabajadores del Centro y los demás menores residentes.

e) Utilizar adecuadamente las instalaciones del Centro y los medios materiales que se pongan a su disposición.

f) Observar las normas higiénicas y sanitarias, y sobre vestuario y aseo personal establecidas en el Centro.

g) Realizar las actividades previstas en esta Normativa de Funcionamiento Interno para mantener el buen orden y la limpieza del Centro.

h) Participar con aprovechamiento en las actividades formativas, educativas y laborales establecidas en función de su situación personal con el fin de proporcionarles una socialización positiva.

i) Los menores, a su llegada al Centro, serán recibidos por el Director, Coordinador/ Educador Responsable, que les dará información escrita sobre sus derechos y obligaciones, el tipo de medida al que están sujetos, las cuestiones de organización general, las normas de funcionamiento del Centro, en especial de las conductas que pueden constituir incumplimientos de deberes y de las correcciones educativas de las que podrían ser objeto, las normas disciplinarias, en su caso, y los medios para formular peticiones,

quejas o recursos. A los que tengan cualquier género de dificultad para comprender el contenido de esta información, se les explicará por otro medio adecuado.

j) Los menores tendrán a su disposición una copia de la presente Normativa, así como de la Ley Orgánica 5/2000, Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores y de su Reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1774/2004. En el caso de los menores acogidos residencialmente con medida de desamparo, tendrá a su disposición una copia de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores.

k) Los menores de nuevo ingreso podrán realizar una llamada para que puedan informar a su familia de su situación presente y, si lo tuvieran, a su abogado.

l) Los menores sujetos a medidas de convivencia en grupo educativo y los menores acogidos residencialmente, tras ser informados sobre los objetos y sustancias prohibidos y no autorizados en el Centro, serán invitados a deshacerse de aquellos que portaren y tuvieran dicho carácter, advirtiéndoles de las consecuencias que en su proceso educativo podría acarrearles el no hacerlo, así como de las correcciones educativas de las que podrían ser objeto. Seguidamente, los menores serán conducidos por un educador a su habitación.

m) Los menores ocuparán, como norma general, una habitación individual o compartida, que en el momento de la entrega de habitación, deberá ser registrada en presencia del menor responsabilizando al mismo del cuidado y adecuada limpieza de este espacio. No obstante, si no existen razones de tratamiento, médicas, de orden y seguridad que lo desaconsejen, o en el caso de menores con hijos inferiores a 3 años, se podrán hacer un uso individual.

m) Los menores serán examinados por un médico del Servicio Canario de Salud. Los exámenes médicos incluirán una prueba analítica de detección de VIH y de hepatitis, prueba del mantoux y, tratándose de chicas, un test de embarazo.

n) Se realizará por parte de los equipos directivo y técnico del Centro una valoración de los menores que hayan de compartir habitación con el fin de buscar que dicha convivencia sea lo más beneficiosa posible para ellos. En caso de que se dé cualquier conflicto entre ellos que pueda repercutir negativamente en su evolución educativa, se volverá a valorar la situación por si fuera conveniente designar a otro u otros menores para ocupar dicha habitación.

2. NORMAS DE CONVIVENCIA DE LOS MENORES RESIDENTES.

El Centro desarrollará un modelo de convivencia basado en los siguientes principios:

a) Proporcionar a los menores condiciones favorables para el desarrollo integral y el aprendizaje.

- b) Ayudar a los menores a expresar sus sentimientos y emociones.
- c) Favorecer el desarrollo de valores de tolerancia, solidaridad, respeto, igualdad y, en general, los principios democráticos de convivencia establecidos en la Constitución.
- d) Estimular el reconocimiento de las habilidades, valores y logros personales de los menores.
- e) Facilitar las relaciones y la comunicación entre iguales y entre menores y adultos.
- f) Impulsar el conocimiento y aplicación de los derechos de los menores.
- g) Promover la asunción de responsabilidades por parte de los menores, así como su autoorganización.
- h) Fomentar que los menores adquieran hábitos adecuados de comportamiento.
- i) Promover la salud física y el bienestar de los menores, potenciando la adquisición de hábitos y habilidades de autocuidado.
- j) Desarrollar una programación diaria y una ordenación del tiempo que resulte variada, equilibrada y estimulante.

Para el desarrollo de estos principios básicos, los menores residentes deberán cumplir y hacer suyas las normas de convivencia que se presentan a continuación.

2.1. NORMAS DE RELACIÓN CON LOS DEMÁS MENORES RESIDENTES Y CONSIGO MISMO.

Las relaciones personales estarán basadas en el mutuo respeto a las opiniones, pertenencias e integridad de los demás residentes, donde cada menor siempre:

- Evitará cualquier tipo de agresión física o verbal sobre sus compañeros.
- Respetará la situación de descanso, actividad, enfermedad o cualquier otra circunstancia o forma de ser de sus compañeros.
- Respetará la intimidad de sus compañeros.
- Usará un tono de voz adecuado en todo momento.
- No se apropiará de ningún objeto ni hará uso de él sin el consentimiento de su propietario y autorización del educador.
- Será respetuoso con su propia integridad personal.
- Cualquier problema de relación individual o grupal no regulado por esta norma se regirá por acuerdo de la Comisión Socio-Educativa.

2.2. NORMAS DE RELACIÓN CON LOS EDUCADORES Y PERSONAL DEL CENTRO.

Todos los menores residentes en el Centro tendrán que respetar las siguientes normas de relación con los profesionales que en él desempeñen su trabajo:

- Mantendrá una actitud de respeto y consideración hacia todo el personal que desempeñe su labor en el Centro así como a cualquier persona que pudiese visitar el recurso.
- Canalizará sus peticiones a través de un educador o exponiéndolas en la reunión de grupo semanal en la que estará presente el Director. De igual forma, podrá hacer uso del buzón de sugerencias, puesto a la disposición de los menores del centro, para canalizar cualquier sugerencia o petición anónima o pública que quiera hacer llegar a la dirección del centro sin tener que mediar con ningún miembro del equipo educativo. Cabe señalar que las sugerencias anónimas tendrán respuesta por parte de la dirección del centro en las reuniones semanales aunque se hayan hecho de forma anónima.
- Seguirá las indicaciones que le sean dadas por cualquiera de los profesionales del Centro en cumplimiento de sus funciones y para la consecución de los objetivos previstos en su programa individualizado de ejecución.
- Será claro y sincero en todo tipo de comunicación establecida con el educador.

2.3. NORMAS SOBRE LAS PERTENENCIAS DE LOS MENORES Y SOBRE LOS OBJETOS AUTORIZADOS Y PROHIBIDOS.

Los menores podrán tener en su poder las pertenencias que traigan del exterior que les sean autorizadas por la Dirección del Centro en atención a la evolución que presenten y a la fase educativa en la que se encuentren. Las pertenencias cuya posesión no les fuese autorizada serán depositadas en las dependencias de la Dirección hasta tanto sean entregadas a los familiares del menores o éste se las lleve a su domicilio en la primera salida en que esto sea posible. En el caso de tratarse de sustancias tóxicas, estupefacientes, psicotrópicas y armas, serán puestos a disposición judicial y comunicado a la entidad pública, juzgado competente y Fiscalía de menores con la orden de diligencia de entrega a la autoridad policial.

Son objetos y sustancias prohibidos en el Centro los siguientes:

- Las bebidas alcohólicas.
- Las sustancias tóxicas, estupefacientes y psicotrópicas.
- Cualquier material o utensilio que pueda resultar peligroso para la vida o integridad física o la seguridad del Centro.
- Objetos de cristal o productos envasados en frascos de vidrio.
- Medicamentos, salvo aquellos que se encuentren prescritos médicamente.
- Mecheros, cerillas o cualquier otro dispositivo capaz de producir fuego.

- Cualquier dispositivo electrónico de grabación y/o transmisión de voz, imagen o sonido. (Podrá hacer uso de él cuando salga de permiso o en sus actividades externas al centro)
- Anagramas, pegatinas y pósters con simbología inconstitucional, racistas, xenófobos o que atenten contra la libertad religiosa o sexual, que representen a organizaciones terroristas o que inciten a la violencia o al consumo de drogas tóxicas o estupefacientes.
- Cualquier otro objeto o sustancia cuya posesión por el menor pueda suponer un riesgo para sí mismo o para terceros a juicio de la Dirección del Centro.

Los objetos o sustancias no autorizados que les fueren retirados a los menores en el momento del ingreso o en cualquier otro en el que se presentaren en el centro portándolos, deberán hacerse constar en una ficha que se rellenará en el momento de ser retirados. Esta ficha deberá ser firmada por el menor afectado y por el educador responsable y quedará guardada en su expediente personal y a su disposición. Estos objetos quedarán custodiados por el Centro y serán reintegrados al menor a su salida del mismo (excepto en los casos que tenga que ponerse en conocimiento de la autoridad policial mencionado anteriormente), salvo que el propio menor autorice que sean entregados a sus padres o representantes legales, lo que se hará con la firma previa a la entrega.

Se exceptúan de lo dispuesto en el apartado anterior aquellos objetos no autorizados que no fueran de propiedad del menor al que se le intervinieron o que, por su propia naturaleza o por las modificaciones o transformaciones que hubieran sufrido respecto de su estado original, se presuma su uso para fines indebidos o ilícitos. Estos objetos serán intervenidos al menor y depositados en las dependencias adecuadas del Centro hasta su destrucción o reutilización

2.4. NORMAS SOBRE HORARIO INTERNO, ACTIVIDADES Y USO DE LAS INSTALACIONES Y DEPENDENCIAS.

Los menores deberán cumplir las siguientes normas de conducta:

- Conocerá y cumplirá el horario de grupo, que estará expuesto en el tablón del Centro, y solamente por circunstancias justificadas y autorizadas podrá quedar dispensada.
- Permanecerá en el espacio físico adecuado en cada momento no pudiendo ausentarse sin conocimiento y consentimiento del educador.
- Permanecerá en su habitación durante el descanso nocturno, notificando cualquier eventualidad al educador.

- Realizará las actividades previstas en el horario diario así como las que indiquen los educadores y solamente por enfermedad u otro motivo razonado se podrá exonerar de la actividad o verla sustituida por otra.
- Cuidará los objetos, mobiliario, etc. conservándolos limpios y ordenados.
- Será responsable de la limpieza y mantenimiento de su habitación así como de las dependencias colectivas.
- No entrará en despachos o dependencias del personal si no está autorizado expresamente para ello.

2.5. NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN LA COCINA/COMEDOR Y SOBRE USO DE ALIMENTOS.

Todo menor deberá seguir las siguientes normas de comportamiento:

- Colaborará en las tareas de cocina y en la preparación de la mesa conforme a las indicaciones que le den los educadores.
- En la manipulación de los alimentos y el empleo de los electrodomésticos, cubiertos y menaje de cocina tendrá la debida precaución, respetando las normas higiénicas y de seguridad.
- Habrá de estar en el comedor puntualmente y encontrarse aseado.
- Se comportará en la mesa con la corrección que dictan las normas de convivencia.
- No podrá ausentarse del comedor hasta que termine de comer todo el grupo.
- No tendrá alimentos o bebidas fuera del comedor o del horario de comidas salvo que estuviese expresamente autorizada para ello.
- Se alimentarán de forma correcta, debiendo comer un mínimo de cada alimento, respetándose en todo caso los aspectos religiosos y las prescripciones médicas. No se incorporarán a la dieta alimentos o bebidas aportados a título personal por los menores o sus familiares sin prescripción facultativa.
- Deberán utilizar los cubiertos y demás utensilios de forma correcta. Su comportamiento durante el desarrollo de la comida deberá ser adecuado, no molestando a los demás y permaneciendo sentados hasta que todos acaben de comer.
- No podrán intercambiarse platos entre sí; cada menor se comerá lo que se haya servido.

2.6. NORMAS DE HIGIENE PERSONAL Y SOBRE VESTUARIO.

Todo menor habrá de cumplir los siguientes deberes de comportamiento:

- Deberán presentar un aspecto personal limpio y arreglado, duchándose y aseándose diariamente y en todas aquellas circunstancias en que así se estime necesario.

- Usarán prendas de vestir limpias y adecuadas a las circunstancias del clima y de la actividad que vayan a realizar.
- Será responsable de lavar, planchar, doblar y guardar la ropa sucia personal
- No podrán intercambiarse objetos de aseo personal (esponjas, desodorantes, peines o cepillos).
- No podrán usar prendas que dificulten su identificación tales como capuchas, pasamontañas, verdugos y gorras. No obstante, podrá autorizarse el uso de gorras para el desarrollo de actividades al aire libre y a pleno sol.

3. EL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA Y SUS CONSECUENCIAS EDUCATIVAS.

3.1. PRINCIPIOS GENERALES.

Se mantendrá en el Centro el orden necesario que permita garantizar un adecuado clima de convivencia interna. Esta situación es la que permitirá un marco de relaciones en el que poder desarrollar una intervención socio-educativa que ofrezca mayores garantías de integración personal, familiar y social de los menores.

Ante las manifestaciones de conductas, por parte de los menores contrarias a las normas básicas de convivencia, los profesionales del Centro actuarán indicándoles la improcedencia de su comportamiento y dialogando con ellos a fin de hacerles reflexionar sobre lo sucedido, sus causas y consecuencias. Asimismo, se le mostrarán alternativas a su conducta como forma de ayudarles en su progresión hacia el autocontrol, y se les ofrecerá la oportunidad de rectificar su conducta.

En los casos en los que la intervención desarrollada en los términos descritos anteriormente hubiera resultado insuficiente para producir una modificación en la conducta del menor podrá llevarse a cabo una actuación de carácter corrector-educativa en los términos que a continuación se recogerán.

Las intervenciones de carácter corrector-educativo, por su vinculación al desarrollo cotidiano de la vida en el Centro, serán tratadas en un marco pedagógico de intervención, como un instrumento más para el aprendizaje de los menores, debiendo asegurarse la correlación entre el deber infringido, las características personales del menor y la medida correctora-educativa acordada.

Toda medida correctora-educativa deberá respetar los siguientes principios educativos:

- Ser inmediata en el tiempo.
- Proporcionada y relacionada con la conducta exhibida.
- Valorada en comisión educativa.

- Ser objeto de análisis y reflexión en el posterior trabajo de intervención global con el menor.
- Debe ser informada al menor y reflejada en el registro de correcciones educativas y firmada por el menor y el personal educativo y/o responsable del turno.

3.2. LOS INCUMPLIMIENTOS DE DEBERES Y LAS CORRECCIONES EDUCATIVAS: PRINCIPIOS GENERALES.

Serán objeto de corrección educativa aquellas conductas que suponen un incumplimiento de los deberes de comportamiento fijados en esta Normativa y que pueden alterar la ordenada convivencia en el Centro.

La corrección educativa es de naturaleza cognitivo-conductual y tiene como objetivo resolver el conflicto creado por la conducta inadecuada, dando la posibilidad a los menores para que reflexionen sobre sus acciones, comprendan el sentido y finalidad del deber incumplido, y asuman las consecuencias de su comportamiento.

Los incumplimientos de los deberes de comportamiento pueden ser leves, graves y muy graves, pudiendo ser objeto de correcciones educativas igualmente leves, graves y muy graves.

A los efectos de calificar como leve, grave o muy grave el incumplimiento de deberes deberán tenerse en cuenta las siguientes circunstancias:

- La edad del menor y sus circunstancias personales y psicosociales.
- Su evolución en el cumplimiento de su Programa Individualizado de Ejecución de Medida.
- El grado de intencionalidad o negligencia en el incumplimiento del deber.
- La reiteración de la conducta.
- Su comisión en presencia de otro u otros menores residentes.
- El perjuicio causado a las personas, a los recursos, a las instalaciones y el nivel de alteración del funcionamiento del Centro.

En ningún caso las medidas sancionadoras-educativas podrán consistir en:

- Castigos corporales.
- Privación de alimentos.
- Privación del régimen de sueño.
- Privación de asistencia a la formación.
- Privación del derecho de visita de su familia, a excepción de que exista una orden judicial al respecto ni a las comunicaciones telefónicas y/o escritas.
- Trabajos de compensación desproporcionados al incumplimiento cometido.
- En general, cualquier medida que pueda atentar contra la dignidad o la integridad física o moral de los menores.

- No se podrá sancionar dos veces la misma conducta que haya sido sancionada en el recurso externo (expediente de expulsión de recurso formativo, incidencia en recurso formativo u otros análogos)

3.3. LOS INCUMPLIMIENTOS DE DEBERES LEVES, GRAVES Y MUY GRAVES.

Podrán constituir incumplimientos/Faltas de deberes LEVES la realización por los menores de alguna de las siguientes conductas:

- No levantarse a la hora fijada.
- No ducharse y lavarse las manos y los dientes en los momentos del día estipulados.
- Vestir con ropa sucia.
- Tener la habitación sucia y/o desordenada.
- No participar activamente en la limpieza de espacios individuales o comunes.
- Llegar con retraso a las actividades, no estar a la hora de recogida tras finalizar las actividades de cualquier recurso exterior, o llegar con retraso tras las salidas
- De ocio o de fin de semana (con un margen de 30 minutos, sin previo aviso ni causa justificada).
- No respetar la intimidad de los compañeros y del personal del Centro.
- No respetar el descanso de los compañeros.
- No participar activamente en las tareas programadas por el Centro.
- Desobedecer levemente las indicaciones dadas por los educadores.
- Interrumpir el adecuado desarrollo de las actividades.
- No utilizar correctamente las dependencias y materiales del Centro o las pertenencias de otros menores o causarles daños, aunque sean leves, por negligencia.
- No permanecer en el espacio en que se desarrolle la actividad, salvo necesidad o permiso del educador.
- Faltar al respeto al educador, a los compañeros o a cualquier otra persona del Centro.
- Realizar cualquiera de las conductas descritas anteriormente en otra actividad programada fuera del Centro.
- Cualquier otra acción u omisión análoga a las anteriores que implique un incumplimiento leve de los deberes básicos fijados en la Normativa de Funcionamiento Interno del Centro.

Podrán constituir incumplimientos de deberes/faltas GRAVES la realización por los menores de alguna de las siguientes conductas:

- Faltar a clase, talleres o cualquier otro recurso exterior, sin previo aviso ni causa justificada.
- Insultar o realizar amenazas verbales de carácter grave a cualquier persona.
- Desobedecer de modo grave las indicaciones dadas por los/la educadores/as o por el equipo directivo.
- Provocar o incitar a las peleas entre menores.
- Causar intencionadamente destrozos graves en las dependencias o materiales del Centro, así como en las pertenencias propias o de otros y del personal del Centro.
- Apropiarse indebidamente de objetos propios del Centro, de los compañeros o de los profesionales.
- No estar en su domicilio o en el lugar acordado para la recogida de fin de semana o tras periodos vacacionales, sin previo aviso ni causa justificada.
- Realizar cualquiera de las conductas anteriores, en cualquier actividad programada fuera del Centro.
- Incumplir las condiciones y medidas de control establecidas en las salidas autorizadas.
- No regresar al Centro, sin causa justificada, el mismo día y a la hora establecida, después de una salida temporal autorizada.
- Negarse a cumplir la corrección educativa impuesta por un incumplimiento leve.
- Cualquier otra acción u omisión análoga a las anteriores que implique un incumplimiento grave de los deberes básicos fijados en la Normativa de Funcionamiento Interno del Centro.

Podrán constituir incumplimientos de deberes/faltas MUY GRAVES la realización por los menores de alguna de las siguientes conductas:

- Agredir a cualquier trabajador del Centro, compañero o a cualquier otra persona con la que el menor pueda relacionarse.
- Alterar el orden del Centro, utilizando a los demás menores para que lo secunden.
- Fugarse del Centro.
- Utilizar, poseer o esconder utensilios o instrumentos que puedan poner en peligro la integridad física de sí mismo o de los demás.
- Introducir, poseer o consumir alcohol, drogas u otras sustancias tóxicas perjudiciales para la salud o la integridad física de las personas.
- Causar desperfectos o inutilizar deliberadamente las dependencias, el material o efectos del Centro o recursos exteriores o las pertenencias de otras personas causando daños que supongan un gran perjuicio.

- Realizar cualquiera de las conductas anteriores, en los recursos exteriores utilizados por los menores o en cualquier actividad programada fuera del Centro.
- Negarse a cumplir la medida educativa impuesta por incumplimiento grave.
- Cualquier otra acción u omisión análoga a las anteriores que implique un incumplimiento muy grave de los deberes básicos fijados en la Normativa de Funcionamiento Interno del Centro.

3.4. LAS CORRECCIONES EDUCATIVAS POR INCUMPLIMIENTOS DE DEBERES. SANCIONES POR FALTAS DISCIPLINARIAS LEVES, GRAVES Y MUY GRAVES.

Las correcciones educativas que podrán imponerse por la comisión de FALTAS LEVES de deberes de convivencia son las siguientes:

- c) Realización por escrito de alguna actividad que implique reflexión sobre la conducta realizada (fichas diseñadas.).
- d) Relectura de la Normativa de Funcionamiento Interno y realización de comentarios sobre la misma.
- e) Reparación del daño causado.
- f) Conciliación con la persona afectada.
- g) Realización de la actividad no hecha, durante el tiempo de ocio.
- h) Realizar trabajos en beneficio del centro (Ej. regar las plantas, limpiar espacios exteriores, etc.).
- i) Ayudar a un compañero en tareas que a ésta le supongan una dificultad especial (Ej. Apoyo en tareas formativas, leer o escribir una carta, etc.).
- j) Privación o limitación de incentivos o restricción de actividades cotidianas relacionadas con el ocio, durante un máximo de 1 día.

Las correcciones educativas que podrán imponerse por la comisión de incumplimientos/faltas GRAVES de deberes de convivencia son las siguientes:

- Restitución de los daños causados mediante su trabajo o mediante la aportación económica del daño estimado, disculpándose asimismo con la persona afectada.
- Devolución de lo sustraído, disculpándose ante la persona afectada.
- Privación o limitación de incentivos o restricción de actividades cotidianas relacionadas con el ocio, por un período mínimo de 1 día y un máximo de 7 días.

- Supresión de las estancias domiciliarias con pernocta de fin de semana de hasta 2 fines de semana.
- Supresión o reducción de la paga semanal que aporta el centro por tiempo de 2 semanas.
- Comunicación de expediente corrector por falta grave.

Las correcciones educativas que podrán imponerse por la comisión de incumplimientos/faltas MUY GRAVES de deberes de convivencia son las siguientes:

- Supresión o reducción de la paga semanal que aporta el centro por tiempo de 4 semanas
- Privación o limitación de incentivos o restricción de actividades cotidianas relacionadas con el ocio, por un período mínimo de 3 días y un máximo de 15 días.
- Supresión de una o varias salidas de carácter recreativo durante un período mínimo de una semana y máximo de un mes.
- Supresión de las estancias domiciliarias con pernocta de fin de semana hasta 3 fines de semana como máximo
- Realización de las actividades de forma individual con acompañamiento, supervisión y orientación de un educador en caso de presentar conducta disruptiva y/o violenta que altere el normal funcionamiento de las actividades programadas.
- Comunicación de expediente corrector por falta muy grave.

3.5. NORMAS DE APLICACIÓN DE LAS CORRECCIONES EDUCATIVAS.

En el caso de la conducta protagonizada por el menor pueda constituir un incumplimiento LEVE o GRAVE de sus deberes de convivencia se actuará del siguiente modo:

- Cuando el educador constate la realización por un menor de la conducta contraria a las normas de convivencia, lo valorará junto con el Coordinador del turno estableciendo, en su caso, la corrección educativa a aplicar de acuerdo con las reglas recogidas en la presente Normativa.
- Determinada la corrección educativa a aplicar, el educador se la comunicará al menor, proporcionándole la adecuada información sobre la razón de su adopción y los efectos educativos que con ello se pretenden alcanzar.
- La corrección educativa se llevará a cabo por el menor en el plazo más breve posible tras la comisión de la conducta inadecuada. El educador será el encargado de su supervisión y su adecuada realización.

- Se reflejará en el registro específico de correcciones educativas en el que, junto a los datos del menor, se habrán de consignar los relativos a la conducta inadecuada protagonizada, el deber incumplido, fecha y lugar o espacio en que se cometió dicha conducta y la corrección educativa a realizar, así como las observaciones que se consideren oportunas.
- La imposición de una corrección educativa no impedirá que por la Comisión Socio-Educativa, habida a los efectos, se adopten las decisiones oportunas acerca de la pérdida de créditos por parte del menor y de la posibilidad de retroceder en su fase educativa.

En el caso de que la conducta protagonizada por el menor constituya un incumplimiento MUY GRAVE de los deberes de convivencia, además de seguir los pasos ya señalados para los incumplimientos leves y graves, se llevará a cabo lo siguiente:

- Cuando el educador constate la realización por un menor de la conducta contraria a las normas de convivencia con carácter muy grave, lo valorará junto con el Coordinador del turno estableciendo, en su caso, la corrección educativa a aplicar de acuerdo con las reglas recogidas en la presente Normativa. Antes de aplicar la corrección educativa, se establecerá una fase de instrucción llevada a cabo por un educador-a distinto con el fin de recabar información objetiva sobre lo sucedido. Esta fase tendrá una duración de 1 día con el fin de ofrecer inmediatez y celeridad a los hechos ocurridos y poder proceder a las comunicaciones oportunas. Una vez finalizada esta fase, el educador instructor comunicara a la dirección la información obtenida con el fin de valorar objetivamente los hechos acaecidos, tipificar la conducta y modular su gravedad y corrección.
- Determinada la corrección educativa a aplicar, el educador se la comunicará al menor, proporcionándole la adecuada información sobre la razón de su adopción y los efectos educativos que con ello se pretenden alcanzar.
- El directora del Centro abrirá una ficha en la que se reflejará el nombre del menor, la fecha, una relación sucinta de los hechos, las alegaciones del menor acerca del comportamiento protagonizado, la corrección educativa que se acuerde imponer y una valoración sobre su cumplimiento y sobre los resultados educativos alcanzados. La ficha, una

vez cumplida la corrección educativa, se archivará en el expediente personal del menor.

- La imposición de una corrección educativa (c.e.) no impedirá que por la Comisión Socio-Educativa se adopten las decisiones oportunas acerca de la pérdida de créditos por parte del menor y de la posibilidad de retroceder en su fase educativa.

Los incumplimientos graves y muy graves de los deberes de convivencia serán puestos en conocimiento de la entidad pública responsable, del juzgado competente y de Fiscalía de menores, mediante un informe de la incidencia en el que se expresará la identidad del menor, la fecha de los hechos, una relación sucinta de los mismos y la corrección educativa que le haya sido impuesta.

Las resoluciones sancionadoras de expedientes correctores podrán ser recurridas, antes del inicio de su cumplimiento, ante el Juez de Menores. A tal fin, el menor sancionado podrá presentar el recurso por escrito o verbalmente ante el Director del centro, quien, en el plazo de veinticuatro horas, remitirá dicho escrito o testimonio de la queja verbal, con sus propias alegaciones, al Juez de Menores y éste, en el término de una audiencia y oído el Ministerio Fiscal, dictará auto, confirmando, modificando o anulando la sanción impuesta, sin que contra dicho auto quepa recurso alguno. El auto, una vez notificado al centro, será de ejecución inmediata. El letrado del menor también podrá interponer los recursos a que se refiere el párrafo anterior.

4. PETICIONES, QUEJAS, Y RELACIONES CON EL EXTERIOR

4.1. Normas para formular peticiones y quejas.

Todos los menores, internados o residentes, y, en su caso, sus representantes legales podrán formular, verbalmente o por escrito, en sobre abierto o cerrado, peticiones y quejas a la entidad pública o al Director del Centro, sobre cuestiones referentes a su situación convivencia en grupo educativo, que serán atendidas cuando correspondan al ámbito propio de sus competencias. En caso contrario, el Director del Centro o la entidad pública harán llegar las presentadas, en el plazo más breve posible, a la autoridad u organismo competente.

El menor podrá dirigir la petición o queja por escrito, en sobre abierto o cerrado, a las autoridades judiciales, al Ministerio fiscal y al Defensor del Pueblo o institución análoga de su comunidad autónoma. Los que se entreguen directamente al Director del Centro o a la entidad pública se harán llegar a sus destinatarios en el plazo más breve posible.

4.2. Comunicaciones, visitas, llamadas telefónicas, correspondencia y paquetes.

Los menores, podrán disfrutar de comunicaciones y visitas así como efectuar llamadas telefónicas y recibirlas en los horarios establecidos para ello así como enviar y recibir correspondencia y paquetes en los términos establecidos en los arts. 40 a 44 del RLORPM., tanto de familiares como otras personas que podrán ser autorizadas por la dirección del centro. La dirección establecerá el horario y duración de visitas y podrá suspenderlas provisionalmente, comunicándolo al juzgado de menores, fiscalía y dirección general de dependencia, infancia y familia del gobierno de canarias, cuando se estime que perjudican al menor.

Las visitas deberán dejar sus pertenencias en el lugar habilitado para ellos y no podrán portar elementos y sustancias no permitidos en el centro, de lo que se les informará previamente a la visita.

4.3. Salidas al exterior de los menores sujetos a medida de convivencia con grupo educativo.

Los menores podrán realizar salidas al exterior tanto para realizar las actividades formativas, educativas, laborales y de ocio contempladas en su Programa Individualizado de Ejecución de la Medida o Programa Educativo Individualizado, según los casos, como para continuar los contactos y relaciones con su medio social y familiar, con las limitaciones que, en su caso, hubiese establecido el juez de menores en su sentencia así como las salidas que le correspondan por el bloque educativo de refuerzo en el que se encuentren.

Los contactos y relaciones con el medio social y familiar del menor serán regulados por la dirección del Centro, atendiendo al grado de cumplimiento de los objetivos fijados en su PIEM, según los casos, y valorando la situación personal y sociofamiliar de cada menor, tratando, en todo caso, de que no entorpezcan sus actividades socioeducativas, formativas o laborales.

4.4. Salidas y permisos de los menores sujetos a medidas de internamiento abierto.

Los menores sujetos a la medida de convivencia en grupo educativo disfrutarán de salidas y permisos al exterior en los términos establecidos en los arts. 45 a 52 del RLORPM.

El artículo 47 de la LORPM establece que “se concederán permisos extraordinarios y ordinarios...”por lo que la situación personal del joven y sus evolución será la que determine el disfrute o no de dichos permisos y siempre que no se encuentre cumpliendo sanciones graves o muy graves, tal como recoge el apartado 45.4.b).

Los permisos de salidas quedan establecidos en los bloques de refuerzo educativo.

5. BLOQUES DE REFUERZO EDUCATIVO CONVIVENCIA EN GRUPO EDUCATIVO.

BLOQUE 0: (Se aplicará a todos los nuevos ingresos y reúne los requisitos mínimos expuestos en los derechos de los menores, en la LORPM):

- Dos llamadas recibidas de 10 minutos al día.
- Dos llamadas telefónicas emitidas de 10 minutos a la semana.
- Posibilidad de colocar pósters y fotos en la habitación en el espacio reservado para ello.
- Una visita semanal de las personas autorizadas de 60 minutos de duración.
- Posibilidad de disponer de libros en la habitación.
- Posibilidad de utilización de artículos higiénicos propios (gomina, colonia...) a partir de la segunda semana de ingreso.
- Posibilidad de usar cuchilla propia, cepillo propio, etc. desde el momento del ingreso.
- Posibilidad de portar objetos personales (piercing, pulseras...), siempre de forma normalizada y que no suponga riesgo para la integridad física fuera de su habitación, en las actividades del centro y en actividades que no sean del centro.
- Posibilidad de disfrutar de alimentos envasados de fábrica en las visitas.
- Derecho a disponer de material fungible para comunicaciones con el exterior Posibilidad de disfrutar de salidas educativas/ocio con personal educativo.
- Posibilidad de dos salidas al mes si existe un buen comportamiento de 4 horas y 6 horas. Con más de 4 c.e. en la semana anterior no podrá disfrutar de dichas salidas. (Esto será valorado en comisión socio-educativa)

BLOQUE I: (Se aplicará a la consecución del 15 % de los créditos):

- Posibilidad de disponer de revistas y cómics en la habitación.
- Posibilidad de disponer reproductor MP3 ó análogos (sin grabadora) en todos los tiempos de ocio y derecho a tenerlo en la habitación.
- Posibilidad de uso del teléfono móvil fuera del centro cuando asisten a recursos externos.
- Posibilidad de disfrutar de salidas de Fin de Semana (sábado ó domingo pernoctando en el centro) de 8 horas, de 10 horas o 12 horas, en función de la actitud y de la solicitud de la menor de su programación mensual de salidas. (El número de horas podrá modificarse en función del buen comportamiento de menor). Con más de 4 c.e. en la semana anterior no podrá disfrutar de dichas salidas. (Esto será valorado en comisión socio-educativa)

BLOQUE II: (Se aplicará a la consecución del 25 % de los créditos):

- Posibilidad de tener en su habitación un reproductor de música pequeño.
- Posibilidad de utilizar ropa de cama propia (edredones de pluma, sábanas y mantas).
- Posibilidad de utilizar juegos de bolsillo en la habitación
- Posibilidad de asistir a recursos de ocio y deportivo fuera del centro en horario que no distorsione la acción formativa.
- Podrán disponer de 2 salidas para hacer gestiones personales al mes con una duración de 2h. Siempre que tengan 0 c.e. en esa semana y 0 Exp. Así como una actitud positiva y colaboradora en el Centro.
- Posibilidad de disfrutar de salidas de Fin de Semana (sábado ó domingo pernoctando en el centro) dos de 10 hora y una de 12horas. Posibilidad de una salida adicional en función del buen comportamiento de la menor.
- Posibilidad de disfrutar de una salida de fin de semana al domicilio familiar (pernoctando en el domicilio). Con más de 4 c.e. en la semana anterior no podrá disfrutar de dichas salidas. (Esto será valorado en comisión socio-educativa)

BLOQUE III: (Se aplicará a la consecución del 40 % de los créditos):

- Posibilidad de realizar una salida de compra semanal acompañado de personal educativo.
- Podrán disponer de 3 salidas para hacer gestiones personales al mes con una duración de 2h. Siempre que tengan 0 c.e. en esa semana y 0 Exp. Así como una actitud positiva y colaboradora en el Centro.
- Posibilidad de disfrutar de Cinco salidas de Fin de Semana (sábado ó domingo) de 12 horas.
- Dos salidas de fin de semana al domicilio familiar (pernoctando en el domicilio). Con más de 4 c.e. en la semana anterior no podrá disfrutar de dichas salidas. (Esto será valorado en comisión socio-educativa)

BLOQUE IV: (Se aplicará a la consecución del 55 % de los créditos):

- Posibilidad de realizar dos salidas de compra semanal acompañado de personal educativo.
- Podrán disponer de 4 salidas para hacer gestiones personales al mes con una duración de 2´5h. Siempre que tengan 0 c.e. en esa semana y 0 Exp. Así como una actitud positiva y colaboradora en el Centro.
- Posibilidad de tener TV en su habitación.
- Posibilidad de disfrutar de Dos salidas de fin de semana (sábado y domingo) pernoctando en el centro de doce horas.

- Tres fines de semana al domicilio familiar. Con más de 4 c.e. en la semana anterior no podrá disfrutar de dichas salidas. (Esto será valorado en comisión socio-educativa)

BLOQUE V: (Se aplicará a la consecución del 70 % de los créditos):

- Posibilidad de realizar tres salidas de compra semanal acompañado de personal educativo.
- Podrán disponer de 5 salidas para hacer gestiones personales al mes con una duración de 2´5 h. Siempre que tengan 0 c.e. en esa semana y 0 Exp. Así como una actitud positiva y colaboradora en el Centro.
- Posibilidad de disfrutar de DVD portátil en su habitación.
- Todos los fines de semana al domicilio familiar. Con más de 4 c.e. no podrá disfrutar de dichas salidas.
-

* Los permisos de F/S serán desde el viernes entre las 16:00h y las 17:00h hasta el domingo entre las 21:00h y las 22:00h.

* Las salidas para hacer gestiones personales deberán estar muy bien justificadas y se deben solicitar por escrito con dos días de antelación

* Los privilegios podrán ser objeto de restricción en caso de que el menor tenga impuesta medida de corrección por falta cometida, atendiendo a lo que la comisión educativa valore, con el fin de alcanzar el fin educativo que se propone durante el tiempo que dure la corrección educativa.

APLICACIÓN DE LOS PAQUETES DE REFUERZO

1. Los créditos se obtendrán gradualmente y dependiendo del tiempo de medida judicial que tenga el menor. Es decir, cada bloque se obtendrá al llegar a un porcentaje determinado de la medida.
2. Se establecen 5 bloques: el Bloque 0, que se concede a todos los menores obligatoriamente, estén en la situación que estén y que garantiza los mínimos establecidos legalmente. Los otros cinco dependerán del menor y de su capacidad de adaptación, de participación y comportamiento, y se obtendrán al llegar a un porcentaje determinado de créditos en relación al total de la medida.
3. Se establecerán, una vez ingresado el menor en el centro para el cumplimiento de la medida o medidas judiciales, los créditos que debe obtener cada uno de ellos para superar diferentes bloques.
4. En el caso de los menores sometidos a medidas cautelares, se les aplicará el mismo sistema, pero con las limitaciones, en cuanto a la obtención de beneficios, propios de su situación. Los créditos obtenidos en este periodo

podrán ser mantenidos al inicio del cumplimiento de la medida, una vez que esta sea firme.

5. Cuando un menor sea trasladado de otro centro, inicialmente, la Comisión Socio-Educativa asignará el bloque que considere más oportuno a las características del menor, pudiendo ser cualquiera de ellos. Aunque, como regla general, el menor deberá pasar por todos los bloques. En cualquier momento y, dependiendo de su evolución, la Comisión Socio-Educativa, podrá igualmente decidir la asignación del menor a cualquiera de los paquete de refuerzos.

PUNTUACIONES

1. Las puntuaciones podrán tener tres valores:

C: crédito obtenido: 1 ó C

V: crédito no obtenido: V ó O

A: aviso, advertencia: A

El menor podrá recibir un aviso por turno por parte del personal, siempre que la acción no sea constitutiva de la reiteración de un Incumplimiento de deber. Para los incumplimientos educativos o las conductas dudosas el educador, atendiendo a los criterios establecidos, dará un aviso y aplicará cualquiera de las reparaciones educativas del catálogo, para incumplimientos educativos. Un segundo aviso supondrá automáticamente la puntuación V. Al final del turno se pondrá la correspondiente C o V.

PARÁMETROS.

1. Se valorarán diariamente cada uno de los siguientes parámetros:

Hábitos cotidianos: limpieza de habitación y espacios comunes, hábitos higiénicos, hábitos de comedor, etc.

Actividades: realización de los diferentes programas de actividades en el día.

Actitud: disposición del menor hacia sus acciones, respeto a las normas de convivencia, comportamiento con compañeros y personal educativo.

2. Cada una de estos parámetros serán valorados en los turnos de mañana y tarde. El turno de noche será incluido, a efectos de valoración, en la escala de actividades del turno de la tarde anterior.

3. El menor/joven podrá recibir un aviso por turno, siempre que la acción no sea constitutiva de la reiteración de un incumplimiento de deber.

Obtención de Créditos

Al ingresar en el Centro:

200 créditos

Por cada turno (dos al día) de puntuación C:

1 crédito

Por cada cuatro días seguidos de puntuación C:

1 crédito adicional

Por cada dos semanas continuadas de puntuación C:	10 créditos
Por la finalización de cursos de formación (hasta 5 meses)	10 créditos adic./mes
Por la finalización de cursos escolares	10 créditos adic./mes
Por la participación en cursos sin sacar título	2 créditos adic/mes

Extraordinariamente, la Comisión Socio-Educativa podrá aprobar en base al interés del menor y al cumplimiento o incumplimiento de su programa educativo la adicción o sustracción de créditos acumulados hasta ese momento.

Los créditos que se otorguen por la conclusión de cursos de formación, se entregarán a la finalización del curso.

PERDIDA DE CRÉDITOS POR REITERACIÓN DE FALTAS DISCIPLINARIAS

Se perderán créditos por la reiteración de faltas disciplinarias o expedientes correctores:

- Por la REITERACIÓN de falta grave sin violencia en el mes: hasta el 10% de los créditos obtenidos.
- Por la REITERACIÓN de falta grave con violencia en el mes: hasta el 20% de los créditos obtenidos.
- Por la REITERACIÓN de falta muy grave sin violencia en el mes: hasta el 30% de los créditos obtenidos.
- Por la REITERACIÓN de falta muy grave con violencia en el mes: hasta el 40 de los créditos obtenidos.
- Por REITERACIÓN expediente corrector grave en el mes: hasta un 50% de los créditos obtenidos.
- Por REITERACIÓN expediente corrector muy grave en el mes: hasta el 60% de los créditos obtenidos.

La puntuación del turno de noche, se aplicará a la puntuación del turno de tarde anterior. La puntuación del turno de noche, no es sumativa para la consecución de créditos. Solamente reflejará las conductas disruptivas y de sanción disciplinaria o reparación educativa, restando el crédito obtenido en el turno de tarde, si lo hubiese conseguido. Si no lo hubiese obtenido, se le restará de la acumulación de créditos obtenidos por el menor hasta el momento.

Respecto a la pérdida de créditos de los menores por la comisión de una falta disciplinaria o la apertura de un expediente corrector, independientemente de la sanción o corrección educativa que se le aplique, será valorado por la Comisión Socio-Educativa, sabiendo cuales son los máximos a aplicar por el tipo de falta o corrección y aplicando la reducción de los créditos que se estimen oportuno.

5. VIGILANCIA Y SEGURIDAD

Se estará a lo dispuesto en los Art. 54 y 55 RLORPM para la vigilancia y seguridad interior del Centro de Convivencia en grupo educativo y para la aplicación, si fuese preciso, de medios de contención con el fin de salvaguardar la integridad psicofísica del menor propiamente dicha o del resto de los residentes del grupo de convivencia y del personal educativo.

5.1. Vigilancia, seguridad y medios de contención de los menores residentes y acogidos residencialmente

La vigilancia y seguridad del Centro en cuanto recurso de ejecución de medidas de convivencia en grupo educativo estará basada en el principio de prevenir por medios educativos, incluido el uso de correcciones educativas, las posibles conductas disruptivas de los menores.

Si, pese al empleo de las técnicas educativas aludidas en el apartado anterior, el menor persistiese en su conducta y ésta, por su agresividad o violencia, pudiese llegar a poner en peligro la vida o integridad física del propio menor o de terceras personas, se podrá sujetar físicamente el menor hasta tanto recupere su normalidad conductual, simultaneando dicha sujeción con el uso de las técnicas educativas ya aludidas.

Cuando el empleo de los métodos expresados en el apartado anterior fuese insuficiente para reconducir la conducta del menor y ésta se alargase en el tiempo o se gravase, el director del Centro deberá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes.

El Art. 54.6 de la LORPM establece la obligación de comunicar al Juzgado de menores las medidas de seguridad y de vigilancia que se lleven a cabo con el menor (registros de enseres y habitaciones, así como contenciones físicas practicadas)

ANEXO III

PROTOCOLO⁴³⁴ DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD INTERIOR.

“Protocolo de registros a personas y dependencias”

⁴³⁴ Elaborado para el Gobierno de Canarias, por el Director de Seguridad de la Fundación Canaria de Juventud IDEO y por este Doctorando, en calidad de Director Administrativo del Contrato de Seguridad Vigente y como Inspector Asuntos Sociales de Justicia Juvenil. Fue insertado en el Boletín Oficial de Canarias, (BOC), nº 188, lunes 29 de septiembre de 2014, bajo la denominación inicial de Protocolo de registros a personas y dependencias.

ÍNDICE

1. OBJETO.....	
2. TIPOS DE REGISTROS.....	
2.1. REGISTROS ORDINARIOS.....	
2.2. REGISTROS EXTRAORDINARIOS.....	
3. OBJETOS Y SUSTANCIAS PROHIBIDAS	
4. PERSONAL ACTUANTE.....	
5. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PERSONAL.....	
5.1. INDICACIONES.....	
5.2. PAUTAS DEL REGISTRO DEL INTERNO/A.....	
6. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE HABITACIONES.....	
6.1. INDICACIONES.....	
7. RESULTADO DE LOS REGISTROS	
7.1. REGISTRO INTEGRAL.....	
7.2. PROCEDIMIENTO DE OBSERVACIÓN EN UNIDAD DE INTERVENCIÓN (UIE)	
7.3. NOTAS.....	
➤ ACTUACIÓN SOBRE INTERNOS/AS QUE PRESENTAN SÍNTOMAS DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PROHIBIDAS.....	
9. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE PERTENENCIAS (RP)...	
10. FUEGO	
11. REGISTRO A VISITANTES DE RESIDENTES	
11.1 DEFINICIÓN DEL REGISTRO SUPERFICIAL (CACHEO).....	
11.2 PROCEDIMIENTO.....	
12. CONSTANCIA DOCUMENTAL DEL ACTO DEL REGISTRO ...	
12.1 LIBRO DE REGISTROS	
12.2 PARTE DE REGISTROS	
13. OCUPACIÓN DE OBJETOS PROHIBIDOS.....	
13.1 LOS OBJETOS PROHIBIDOS DE LO QUE SE DENOMINARÁ GRUPO 1	
13.2 LOS OBJETOS PROHIBIDOS DE LO QUE SE DENOMINARÁ GRUPO 2	
13.3 LOS OBJETOS PROHIBIDOS DE LO QUE SE DENOMINARÁ GRUPO 3	
13.4 LOS OBJETOS PROHIBIDOS DE LO QUE SE DENOMINARÁ GRUPO DE SUSTANCIAS PROHIBIDAS.....	
14. REGISTRO DE LA ENTIDAD PÚBLICA.....	

1. OBJETO

El objeto del presente protocolo es la determinación de la forma y condiciones en las que se han de realizar los registros a personas y dependencias en los centros de Convivencia (internamiento educativo).

2. TIPOS DE REGISTROS

2.1. REGISTROS ORDINARIOS:

Son aquellos que **obedecen** a una planificación mensual, tienen como finalidad contribuir al mantenimiento del orden interno. **Se referirán** a residentes, sus habitaciones, zonas comunes u otras dependencias del centro. También tienen esta consideración los registros que se deben realizar a los internos/as que ingresen en el centro y a aquellos/as que regresen de salidas autorizadas.

Si se trata de registros de habitaciones y el residente no se encuentra en ese momento en su interior y no es posible que asista, se pospondrá el registro hasta que cese esta situación, siempre y cuando no existan razones de seguridad que aconsejen proceder sin la presencia del residente.

Cuando la habitación se encuentre vacía, sin menores/jóvenes asignados, se reflejará tal situación en el parte de registro, realizándose igualmente el registro de la dependencia.

Los talleres formativos también serán objeto de registro, debiéndose realizar el recuento de útiles y herramientas, así como del material del taller en ese momento, medida que precisa que los/las coordinadores/as de interior dispongan de inventario actualizado de cada uno de los talleres formativos.

La programación de los registros ordinarios se establecerá mensualmente en reunión de la Comisión de Seguridad de cada Centro de Internamiento Educativo para Menores Infractores (CIEMI). Dicha planificación será comunicada a la Entidad Pública competente, quien la validará. Esta programación tendrá la consideración de documento confidencial, no pudiéndose tener conocimiento en las Unidades de Convivencia Educativa (UCE) de los registros hasta el momento en el que éstos se vayan a realizar, realizándose la comunicación y control por el coordinador de interior, a quien se dará traslado diariamente de los registros a realizar.

Se programarán un **mínimo de cuatro (4) registros ordinarios al mes** por cada habitación, más una (1) revisión mensual de las pertenencias en cada habitación.

Los espacios comunes se registrarán una (1) vez al mes de manera programada, además de las obligatorias revisiones diarias a realizar antes de su ocupación por internos y una vez hayan sido desocupados, que serán un mínimo de tres (3), una al comienzo del turno de mañana, otra al comienzo del turno de tarde y otra al comienzo del turno de noche.

2.2. REGISTROS EXTRAORDINARIOS:

Son aquellos que se realizan cuando **existen sospechas fundadas** de que las personas residentes tienen en su habitación, o portan en su propia persona, sustancias u objetos prohibidos. Son autorizados por el/la Responsable Coordinador/a del centro o persona en quien

delegue en cada momento. Las sospechas también pueden referirse a sustancias u objetos prohibidos ocultos en habitaciones y zonas comunes.

El carácter extraordinario de estos registros debe atender al principio de proporcionalidad, sin que en ningún caso puedan realizarse de un modo sistemático, o sin la debida justificación. Estos registros a internos/as se desarrollarán también en zonas distintas a las habitaciones si las circunstancias lo exigen.

En ningún caso se podrá usar la medida del registro a modo de sanción encubierta.

3. OBJETOS Y SUSTANCIAS PROHIBIDAS

Se **consideran objetos y sustancias prohibidas** que deben ser ocupadas:

- Sustancias estupefacientes.
- Sustancias psicotrópicas.
- Cualquier sustancia tóxica.
- Tabaco, alcohol.

➤ Ropa, calzado y complementos de vestir fuera de las cantidades autorizadas por la normativa del centro. También aquellos efectos que no se encuentren registrados en el listado elaborado por el/la tutor/a del interno/a y validado por el departamento de pertenencias del centro. Dicho listado recibirá el nombre de Revisión de Pertenencias y detallará los objetos y pertenencias propiedad de cada interno que se le ha autorizado para que tenga en su habitación.

- Dinero.
- Alimentos (se exceptúan los correspondientes al economato del interno).
- Animales y Plantas.
- Teléfonos (incluidos sus cargadores, así como otros cargadores similares como los de los dispositivos reproductores de música portátiles).
- Piercings.
- Pulseras.
- Collares, rosarios, etc... (por respeto a creencias religiosas, la dirección del centro podrá autorizar la tenencia de efectos o símbolos religiosos, siempre dentro de las habitaciones y en las cantidades que se autoricen).
- Bolsos, mochilas, carteras y similares.
- Cordones o cuerdas, salvo aquellas que pertenezcan a ropa o calzado y que se encuentren en su lugar.
- Cinturones.
- Llaves.
- Mecheros, fósforos o cualquier otra fuente de fuego o elemento que forme parte de ésta.
- Armas, herramientas y objetos cortantes o punzantes, así como cualquiera que pueda ser peligroso para la vida o integridad física propia del interno o de terceras personas.

➤ Objetos de valor económico que exceda el autorizado por el director del centro. Este aspecto deberá tenerse en cuenta a la hora de incluir efectos en el documento Revisión de Pertenencias.

➤ Banderas, máscaras, pasamontañas, prendas con capuchas.

➤ Gafas de sol.

➤ Cualquier imagen o documento, sea cual sea el soporte del mismo, con contenidos sexistas, racistas o que atenten contra la libertad religiosa, de ideología o de culto, que menoscaben la integridad moral de las personas o que representen o promuevan acciones terroristas o de cualquier otro tipo de organización delictiva, así como cuando constituyan discriminación o inciten a la violencia.

➤ Dispositivos electrónicos que no cuenten con la autorización correspondiente, en cualquier caso TV de tamaño superior a 19 pulgadas y aquellas que no sean planas. No se autorizará ningún aparato que no se encuentre precintado por el departamento de pertenencias del centro.

➤ Ropa calzado y complementos de vestir, o cualquier otra pertenencia, salvo las de carácter educativo o cultural, que no estén debidamente marcadas con el nombre de la persona residente.

➤ Dispositivos de almacenamiento informático (discos duros, dispositivos USB), o aparatos que tengan la función de grabación de voz o imagen.

➤ CD's o DVD's piratas o aquellos que no estén registrados a nombre del interno.

➤ Cascos, auriculares, o dispositivos similares que puedan permitir aislarse acústicamente a los internos, tanto dentro como fuera de sus habitaciones.

➤ Cualquier otro efecto que figure como objeto no autorizado en la normativa del centro.

Respecto al listado expuesto, las direcciones de los centros podrán autorizar determinados efectos que no supongan un peligro manifiesto para residentes y trabajadores, como es el caso de pulseras, rosarios, MP3... En cualquier caso, la lista de objetos no autorizados podrá modificarse, en sentido más estricto, por indicación del/la Responsable Coordinador/a del centro (RCC).

4. PERSONAL ACTUANTE

Los registros se llevarán a cabo por el personal educativo, que tenga encargada tales funciones, en presencia del/la Coordinador/a de interior, salvo que por razones justificadas no sea posible que asista.

El personal de seguridad podrá apoyar activamente al personal educativo, pudiéndose solicitar la presencia de dicho personal de seguridad y vigilancia cuando se prevea una posible alteración del orden interno o cuando se empleen aquellos instrumentos de trabajo para los que están facultados los referidos vigilantes de seguridad. **La solicitud de la intervención del personal de vigilancia y seguridad**, para los términos descritos, deberá ser realizada por el responsable del centro en ese momento o persona en quien delegue, y siempre a través del/la jefe/a de equipo del personal de seguridad.

La proporción en la realización de los registros a los residentes en sus habitaciones será la siguiente:

➤ 1 Miembro del personal educativo encargado de la vigilancia del/la interno/a mientras se realiza el registro de la habitación.

➤ 1 Miembro del personal educativo encargado del registro de los residentes, de la habitación y

de los efectos contenidos en ésta.

- 1 Miembro del personal de seguridad, en su caso, en apoyo al personal educativo en la realización del registro. Si es posible disponer de otro vigilante de seguridad, éste deberá permanecer en el exterior de la habitación.
- 1 Coordinador/a de interior, salvo imposibilidad justificada.

Como regla general, el personal actuante deberá hacerlo provisto de guantes de látex

5. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PERSONAL

5.1. INDICACIONES:

Se llevará a cabo siempre en presencia de dos personas, salvo casos de urgente necesidad.

El personal actuante será del mismo sexo que el/la residente, y preferiblemente provisto del material de protección adecuado, especialmente cuando haya riesgo de contagio de enfermedades infecto-contagiosas, con el máximo respeto a la identidad sexual de la persona cacheada, lo que deberá tenerse en cuenta muy especialmente en el caso de personas transexuales.

Se llevará a cabo en lugar cerrado sin la presencia de terceras personas y preservando la intimidad del registrado.

Cuando proceda realizar registro de la habitación y de la persona del interno, se comenzará siempre por el residente y de la siguiente manera:

Se preguntará al interno/a o internos/as, si consienten voluntariamente el registro, si conocen cuáles son las sustancias u objetos prohibidos y si portan alguno o varios de ellos, de todo lo cual, se dejará constancia en el parte de registro. En el caso en que el/la interno/a no conozca cuales son las sustancias u objetos prohibidos se le informará al respecto.

Se procederá al registro de manera individualizada de los/las internos/as presentes, debiendo esperar uno de ellos fuera de la habitación, el/la interno/a que espera, no deberá quedar sin vigilancia. Mientras se realiza el registro personal, la puerta de la habitación deberá permanecer cerrada sin llave y sin pasador.

Se informará al interno/a que va a ser registrado/a de que se va a proceder a registrar las ropas que lleva puestas, siguiéndose las pautas que se expone más adelante. En todo momento se pondrá una bata a disposición del interno/a, con el fin de preservar su intimidad.

Una vez se hayan registrado a los residentes y se vaya a proceder al registro de su habitación, los mismos deberán permanecer en el exterior de la misma, justamente junto al marco de la puerta, lugar que está dentro del campo de visión de las cámaras de videovigilancia y desde donde puedan observar el desarrollo del registro de sus pertenencias.

Si un interno/a se niega a que se le practique un registro personal, se le trasladará a la Unidad de Intervención Especializada (UIE), siempre que sea posible, activándose un Protocolo de Medidas de Seguridad. Si existen razones fundadas de que el/la residente porta alguna sustancia u objeto prohibido que sea susceptible de poner en peligro su vida o integridad física, así como la de terceras personas, se deberá proceder al registro superficial (sobre ropa) del interno/a, procediendo a utilizar los medios coercitivos que sean necesarios,

siempre bajo los principios que regulan la utilización de los mismos. Se deberá informar previamente a la adopción de la medida expuesta al responsable coordinador del centro, quien podrá ordenar la adopción de otras medidas, como la vigilancia ininterrumpida u otras especificaciones contenidas en el protocolo activado al efecto. Se deberá tener presente que el encierro del/la residente en una habitación, a sabiendas de que se ha negado a que se le practique un registro, pudiéndose deber esta conducta a la tenencia de objetos o sustancias prohibidas, supone un riesgo para el propio residente y para terceros. El registro que se valora para estos casos recibe el nombre de **REGISTRO DE SEGURIDAD**.

5.2. PAUTAS DEL REGISTRO DEL INTERNO/A:

- Se solicitará pantalón, falda y camiseta al interno/a, conservando la ropa interior y una bata que se le suministrará al efecto.
- Se revisarán axilas, pelo, boca, orejas, manos y pies, dedo a dedo.
- Se registrará el pantalón, falda y camiseta y otras prendas de abrigo, también deberán registrarse los calcetines y el calzado. Se debe poner especial atención a las costuras de las prendas, dobles forros, rotos en la tela, zonas de cremalleras y botones, puños, cuellos y bolsillos. El calzado debe ser revisado en su totalidad, habrá que retirar la plantilla aunque se encuentre pegada, poner especial atención a lengüeta, costuras interiores y exteriores, así como también deberá revisarse la suela y tacón, comprobando que no tienen rotos o zonas pegadas. A todos estos efectos deberá pasarse el detector manual de metales.
- Se hará uso de la pala detectora de metales sobre el residente, pasándola por el contorno de su cuerpo.
- Se comprobará que no se aprecian anomalías en la costura de la prenda interior.
- En caso de activarse el detector, observarse posiciones forzadas en el residente, falta de colaboración o negativa a seguir las indicaciones del personal actuante o, que dando el registro un resultado aparentemente negativo, el personal tenga evidencias de que el/la interno/a oculta alguna sustancia u objeto prohibido entre los pliegues naturales de su cuerpo, deberá comunicarlo así al/la Responsable Coordinador/a del centro, solicitando autorización para la práctica de registro con desnudo integral.

6. PROCEDIMIENTO DEL REGISTRO DE HABITACIONES

6.1. INDICACIONES:

Se llevará a cabo, con carácter general, en presencia de las personas residentes, ubicándose las mismas en el exterior de la habitación, justamente junto al marco de la puerta.

Se preguntará al interno/a o internos/as, si consienten voluntariamente el registro, si conocen cuáles son las sustancias u objetos prohibidos y si poseen en su habitación alguno o varios de ellos, de todo lo cual, se dejará constancia en el parte de registro. En el caso en que el/la interno/a no conozca cuales son las sustancias u objetos prohibidos se le informará de tal extremo.

En el registro de la habitación se ha de proceder:

- ✓ Distinguiendo entre continente y contenido, **siendo el continente** la habitación y sus componentes (camas ancladas, mesas ancladas, piezas del baño, ventanas), **y el contenido** todo aquello que no es propio de la habitación (pertenencias de internos/as, aparatos eléctricos, colchones, útiles de limpieza, etc.)
- ✓ Se procederá registrando una zona de la habitación (del continente), para tener un lugar donde se irá colocando el contenido de la habitación, que es lo primero que se deberá registrar.

➤ **PRENDAS DE VESTIR**

Deben ser registradas en los mismos términos que las que lleva puestas el/la residente, esto es, revisando detenidamente las costuras, cremalleras, forros, bolsillos, cuellos, botones, puños. El calzado será también revisado en los mismos términos que el que lleva puesto el residente.

➤ **LENCERÍA DE LA HABITACIÓN**

Se debe revisar minuciosamente la ropa de cama, poniendo atención en las costuras. Se seguirá con el mismo procedimiento para el resto de lencería de la habitación, cortinas, toallas, alfombras, revisando las costuras y vueltos. Los colchones deben ser revisados y si cuentan con fundas tendrán que ser retiradas y revisadas. Si el colchón tiene funda de tela cosida, y ésta tiene algún roto, deberá ser retirada en su totalidad (teniendo en cuenta que por pequeño que sea el roto, el residente puede ocultar sustancias u objetos prohibidos a una profundidad tal que resulte imposible su detección, si sólo se introduce el brazo), además no todos los objetos prohibidos son detectados por la pala detectora de metales. Una vez retirada la funda, en su caso, se procederá a dotar al residente de otra para su colocación. Si la funda del colchón puede ser retirada, se ha de quitar completamente, para revisar correctamente el colchón, incluyendo los rotos que pudiera tener, además hay que prestar atención al lomo (o perfiles) del colchón donde también se pueden ocultar efectos. Después de revisar el colchón se le pasará la pala detectora de metales. Las almohadas se revisarán en los mismos términos que el colchón, por lo que si la funda es cosida y tiene algún roto, habrá que vaciar la misma, entregándole posteriormente otra al/la residente.

➤ **TECHOS, PAREDES Y SUELOS**

El techo, las paredes y suelos deberán ser revisados, ya que en los propios huecos de las paredes y techos, los residentes pueden esconder efectos, que tapan con pasta de papel higiénico, pasta de dientes, etc., para que se confunda con el color original. Deben retirarse fotografías y similares para su revisión, así como la parte de la pared donde estén colocados. Los zócalos también son utilizados para ocultar sustancias por los residentes, en especial los pintados. En el caso de las paredes, revisar las que muestren pintura deteriorada o levantada. Asimismo, deberán ser revisados los suelos puesto que, en ocasiones, los/as internos/as tiran en el suelo una pequeña cantidad de sustancia prohibida, que como sucede en el caso del hachís, puede ser confundida con tierra.

➤ **VENTANAS Y PUERTAS**

Es preciso revisar puertas y ventanas con detenimiento, sus partes soldadas, tornillería, marcos, etc. Es importante reflejar en el parte de registro cualquier resto de consumo de sustancia prohibida, tal como pasa con las cenizas de tabaco que se encuentran en ocasiones en el exterior de las ventanas. Se deberá observar si existe algún tipo de cuerda o similar atada a la ventana, mediante la cual se puedan tener colgando desde el exterior objetos o sustancias prohibidas.

➤ **PIEZAS DEL BAÑO**

El wc debe ser revisado, tirando de la cisterna, observando los bordes (posibilidad de que se puedan escondan cuchillas), y fijaciones a pared y suelo, así como uniones con silicona. En cuanto a los espejos deberán estar fijados a la pared y ser de panel pulido de metal sin bordes cortantes. En conclusión, habrá que revisar la papelera y escobilla, así como cualquier otro accesorio.

➤ **BOTES Y RECIPIENTES**

Los diferentes recipientes (gel, champú, cremas...) no deben tener su etiquetado, que deberá ser retirado antes de entregar el producto al/la residente. Los productos que se autoricen deben estar contenidos en un recipiente transparente, que permita su inspección. En el caso de los desodorantes de roll-on habrá que revisarlos, ya que los residentes extraen la bola, introducen los efectos prohibidos y luego los vuelven a cerrar.

➤ **APARATOS ELÉCTRICOS**

Los aparatos eléctricos deben ser revisados exterior e interiormente antes de entrar en las habitaciones. El procedimiento correcto es que sean adquiridos a través del servicio de compras del centro, de manera que se pueda asegurar que no ocultan en su interior objetos o sustancias prohibidas. Una vez comprado el nuevo aparato, el servicio de pertenencias del centro deberá precintarlo, lo que permitirá detectar si ha sido abierto por los residentes. En el caso de aparatos eléctricos que se autoricen sin ser adquiridos por el servicio de compras del centro, la persona encargada de su entrega en el centro deberá autorizar por escrito que el personal de mantenimiento lo pueda abrir para su revisión, tras lo cual se procederá al precintado. Los deterioros que pueda sufrir el aparato en su apertura serán asumidos por la persona que autoriza la misma. Hasta que se implante el sistema de precintado, el personal actuante en los registros deberá comprobar las uniones del aparato, partes sueltas en el interior, la tornillería, compartimento para baterías, carcasa, cableado (debe estar intacto), cavidades, etc. En caso de cualquier duda sobre si el aparato puede contener objetos o sustancias prohibidas, éste deberá ser retirado hasta ser revisado por el personal de mantenimiento, debiendo tener precaución con los cables tipo euro-conector, las clavijas son de fácil apertura y pueden ocultar efectos.

➤ **CAMA Y MESA**

Especial interés se debe tener por la revisión de las camas, literas, mesas y repisas. Su revisión se deberá hacer con detenimiento, tanto por debajo, haciendo uso de linternas, como por su parte posterior. Se deben revisar los tornillos de anclaje, y asegurar que no se ocultan efectos en las uniones con pared o suelo.

➤ **DETECTOR DE HUMOS**

Las diferentes soluciones adoptadas en los centros para la detección de humo deben ser objeto de revisión en los registros, en lo relativo a la apariencia exterior de la rejilla de protección. Los residentes pueden taparla con pasta de dientes, pasta de papel, pegatinas, cinta adhesiva, etc. hay que comprobar que la rejilla no está suelta y que no tiene ningún material que la tapone.

➤ **ENCHUFES, TOMAS DE CORRIENTE, REGLETAS.**

Deben revisarse las uniones y fijaciones de enchufes, tomas de corriente y regletas, ya que en ocasiones son utilizados para ocultar efectos.

➤ **LIBROS Y PAPELERÍA**

Es preciso revisar los libros y papeles que se encuentran en la habitación, puesto que el papel de fumar, hojas de marihuana, cerillas, etc., son efectos que fácilmente se ocultan en ellos, poniendo especial atención a los encuadernados y lomo de los libros. Será preciso revisar los efectos personales de los residentes, fotografías, cartas, etc.

➤ **OTROS**

En el momento de realizar los registros en las habitaciones habrá que prestar atención a todos sus elementos, no sólo los que se pueden registrar, también hay que atender a roturas en ventanas, pintadas en paredes, deterioros en lencería, luminaria, etc., informando al/la Coordinador/a de interior por escrito de las novedades. Además hay que revisar la galería de servicio que se encuentra anexa a la habitación y si es posible levantar el registro del bajante, comunicando al coordinador de interior cualquier novedad que se encuentre, sobre efectos que hayan sido arrojados al wc por los residentes.

Los útiles de limpieza, escobillón, fregona, cubos, y papeleras deben ser revisados y vaciados en su caso. Se han encontrado efectos prohibidos dentro de los palos, introducidos en la propia fregona o escobillón.

Como norma general, hay que considerar que toda la habitación y lo que contiene, puede ser utilizado para ocultar objetos y sustancias prohibidas, por lo que no hay que dejar nada sin revisar. Un tiempo mínimo para realizar un registro de una habitación estándar es de 15 a 20 minutos, menor tiempo puede significar que se ha dejado algo por revisar.

Será necesario que el personal actuante se divida la habitación, a fin de no repetir el registro o, dejar de registrar zonas o efectos. Como norma general, el uso de detectores de metales es un complemento al registro manual de los efectos, nunca tendrá la consideración de supletorio.

Si se tiene constancia de que se oculta algún objeto o sustancia prohibida en el interior de una habitación, pero no se da con el mismo, una buena opción sería parar y sacar todo de la habitación y proceder a revisar dicha habitación con sus elementos fijos, (cama, etc.), para posteriormente ir introduciendo prenda por prenda, objeto por objeto nuevamente en el interior de la misma, pasando cada objeto por las manos de dos (2) personas, de manera que una recibe el objeto desde el exterior de la habitación, lo revisa y lo pasa a otra persona del interior, quien lo vuelve a revisar. Como norma general nunca se depositarán en el suelo las pertenencias de los residentes, especialmente las ropas.

7. RESULTADO DE LOS REGISTROS

En los registros **podrán darse los siguientes casos:**

- Negativo.
- Negativo con sospechas.
- Positivo.

- Positivo con sospechas.

Las sospechas podrán venir determinadas por actitudes de los/las internos/as, tales como mantener posiciones forzadas a la hora de practicarles el registro personal, activación del detector manual de metales (se utilizará un único detector, siempre el mismo), la presencia de olores y ambiente cargado que evidencien que se ha fumado o quemado algo en la habitación, la observación por parte del personal o información. Tanto en el caso en el que el resultado del registro haya sido negativo, como en el positivo, si persisten las sospechas, estamos ante un registro que no se puede dar por terminado, y como consecuencia de ello, el personal educativo valorará la oportunidad y la necesidad de la práctica del registro con desnudo integral, agotando todos los recursos anteriores a la utilización de este procedimiento extremo, para el cual se deberá contar con evidencias que aconsejen la previa autorización del mismo por parte del responsable coordinador del centro.

7.1. REGISTRO INTEGRAL:

- **Sólo por motivos de seguridad** concretos y específicos, cuando existan **razones individuales y contrastadas** que acrediten que el menor oculta en su cuerpo algún objeto peligroso o sustancia susceptible de causar daño a la salud o integridad física de las personas o de alterar la seguridad o convivencia ordenada del centro, y **cuando no sea posible la utilización de medios electrónicos**, se podrá realizar el registro con desnudo integral, con autorización del responsable coordinador del centro, previa notificación urgente al juez de menores de guardia y al fiscal de guardia, con explicación de las razones que aconsejan dicho cacheo.
- **Para la realización del registro con desnudo integral**, previa autorización, como se ha expuesto del responsable coordinador del centro, **se ofrecerá una bata** al interno/a, con el único fin de evitar que permanezca totalmente desnudo/a mientras se realiza el registro, que se realizará por partes. El interno/a se desvestirá, conservando únicamente su ropa interior, posteriormente se le ofrecerá una bata, momento en el que se hará uso de la pala detectora de metales. Seguidamente se le solicitará que se retire la/s prenda/s interiores. El interno/a se retirará la bata por su parte anterior y después por la posterior, siendo efectivamente un registro integral. **La finalidad del registro con desnudo integral es averiguar si el interno/a oculta alguna sustancia u objeto prohibido escondidos entre los pliegues naturales de su cuerpo. Realizado el registro con desnudo integral**, preferiblemente en la propia habitación del menor/joven y siempre por personal del mismo sexo (dos “2” personas autorizadas y como norma general siendo una de ellas el coordinador, salvo impedimento justificado), **si el resultado fuera negativo, pero se observaran** actitudes del interno/a que hagan pensar que pudiera tener alguna sustancia u objeto prohibido entre los pliegues de su cuerpo que no pudiera ser detectada en la exploración visual, o se siguiera activando el detector de metales, **se trasladará al interno/a a la Unidad de Intervención Especializada (UIE)** donde se le mantendrá observado/a, comunicando la novedad al responsable coordinador del centro.
- **El parte de registro con desnudo integral deberá contener** de forma clara una exposición de los motivos que han justificado tal registro.
- **De todas las actuaciones** (comunicación solicitando la autorización del responsable coordinador del centro, previa notificación urgente al juez de menores de guardia y al fiscal de guardia), se dejará constancia en el **parte de registro** donde se incluya el desnudo integral, **deberá unirse** los reportes de envío de tales comunicaciones, sin perjuicio además de que como cualquier parte de registro deba comunicarse a la Entidad Pública para que ésta proceda a su traslado al juzgado de menores y a Fiscalía.

7.2. PROCEDIMIENTO DE OBSERVACIÓN EN UNIDAD DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA (UIE):

Pasos básicos a seguir por la UIE ante las sospechas de tenencia de sustancias u objetos prohibidos que pudieran suponer un riesgo para la vida o integridad física de las personas:

- **En ningún caso se debe permitir** que un/a interno/a no se someta al **REGISTRO DE SEGURIDAD**, definiéndose como tal al que **se debe realizar en** los casos en los que el residente se niegue a que se le practique el registro personal de forma voluntaria, salvo que el Responsable Coordinador del centro asuma la responsabilidad de la adopción de otras medidas de control supletorias. En el registro de seguridad **se debe hacer uso** de los medios de contención en caso de ser necesarios, siempre bajo los principios que regulan su utilización, y con la única finalidad de poder practicar un básico registro superficial al interno, sobre ropa, en aras de preservar su integridad física y la de terceras personas.
- **Registrar la habitación** antes de introducir al interno/a, asegurando que no existan objetos o sustancias prohibidas en el interior de la misma, así como que dicha habitación reúne las condiciones necesarias para su estancia.
- **Se procederá a cerrar las ventanas** con el fin de que el interno/a no pueda tirar a través de las mismas el objeto o sustancia prohibida que supuestamente porta.
- **Se procederá a cerrar las llaves** de paso de agua de la habitación, con el mismo fin de evitar que el interno/a se pueda deshacer de ningún efecto por el wc.
- Se deberá acatar las indicaciones del/la Responsable Coordinador/a del centro, del/la subdirector/a del centro o responsable de guardia (que debe ser informado cuando se den los extremos anteriormente desarrollados).
- **Si se estima que el hecho de cerrar la puerta puede perjudicar** al descubrimiento de la sustancia u objeto prohibido, se podrá mantener ésta abierta. En este caso, permanecerá personal educativo frente a la puerta, realizando la observación de el/la residente.

Hay que tener en cuenta que la mayoría de las veces la baja sensibilidad de los medios electrónicos hace que no detecten el material ferroso de los mecheros o sus mecanismos, como evidentemente tampoco detectará otros efectos no metálicos capaces de producir fuego, como es el caso de la cerilla. Lo que se persigue con el traslado a la Unidad de Intervención Especializada (UIE), es la adopción de una medida temporal, para velar por la integridad física de/la menor registrado/a y la del resto de internos/as de la Unidad de Convivencia.

7.3. NOTAS:

- ✓ **La negativa de un interno/a a colaborar con la práctica de un registro**, no podrá en ningún caso justificar que no se registre la dependencia, tomándose todas las medidas oportunas, así como las relativas a tomar con el interno/a cuando se niegue a la práctica del registro personal.
- ✓ **La detección de humo u olor a quemado en la habitación**, implica que nos hallamos ante un registro positivo, para lo cual hay que detallar en el correspondiente **parte de incidencias** el estado de la habitación: “ambiente cargado, fuerte olor a tabaco o posible hachís, visualización de humo...”. Lo mismo sucede en el registro motivado por la observación, el cual ya es positivo por lo observado, independientemente de que habrá que realizar la requisita para justificar

las medidas adoptadas. Partiendo de las sospechas de que existe una fuente de fuego, se realizará el registro de la habitación y de los residentes, y atendiendo al resultado se actuará como se describió anteriormente para la práctica de los registros. **De no aparecer la fuente de fuego**, se trasladará a quien resida en la habitación a la Unidad de Intervención Especializada (UIE), comunicando al/la Coordinador/a Responsable del centro, subdirector/a del centro o responsable de guardia, quien valorará la activación del Protocolo de Medidas de Seguridad, ya que la tenencia de una fuente de fuego constituye un grave riesgo para la vida o integridad de las personas.

8. ACTUACIÓN SOBRE INTERNOS/AS QUE PRESENTEN SÍNTOMAS DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PROHIBIDAS

Ante internos/as a los/as que se les intuya el consumo de sustancias prohibidas, se procederá con la realización del control de orina en el momento, dependiendo de su resultado y del estado del interno/a se trasladará al mismo/a a la Unidad de Intervención Especializada (UIE), una vez se haya terminado el registro de su persona y de su habitación. En el parte de incidencias se detallará lo que ha hecho sospechar que se halla bajo los efectos de sustancias prohibidas, es importante que el servicio médico también recoja estos síntomas en un parte médico. Si el estado del interno/a desaconseja que se le practique en el momento el registro de su habitación, se le trasladará a dicha Unidad de Intervención Especializada (UIE), donde se le realizará el registro personal, acto seguido se llevará a cabo el de su habitación, siempre con un mínimo de dos (2) personas.

9. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE PERTENENCIAS (RP)

Conjuntamente al registro en busca de objetos o sustancias prohibidas, o de manera independiente, se realizarán en las habitaciones los Registros de Pertenencias (RP) de los/as menores/jóvenes residentes, dichas revisiones podrán efectuarse a iniciativa del personal educativo.

El tutor/a de cada interno/a, mantendrá un listado actualizado con las pertenencias que el/la menor/joven tiene autorizadas en su habitación. Este listado deberá contener la fecha de la última actualización y la firma del/l tutor/a y menor/joven. Los listados estarán a disposición del personal educativo en el despacho del coordinador/a de interior.

Para estas revisiones, se tomarán las hojas de pertenencias de los/as menores/jóvenes residentes en la habitación a revisar, documentos que obran en los despachos de los/as coordinadores/as de interior, en este sentido, se examinarán las pertenencias de cada uno de los residentes de la habitación, redactándose a su conclusión parte de incidencias detallando:

- Los efectos que encontrándose en la lista no se hallen en la habitación, especificando las razones dadas por el/la residente.
- Los efectos que no encontrándose en la lista, se encuentran en la habitación, procediéndose a su retirada. Se preguntará al/la residente sobre la procedencia de dichos efectos, anotándose en el parte lo referido por el/la menor /joven.
- Los efectos a los que se le hayan borrado el número de serie o marcas, de manera que no se pueda realizar su identificación, también serán retirados de la habitación.

- Será responsabilidad del tutor/a del/la residente la puesta al día de los listados. Las pertenencias retiradas se mandarían al departamento de pertenencias, a la espera de que se aclare su procedencia.

10. FUEGO

- ✓ **En los casos en que se pueda asegurar que un interno/a ha prendido fuego en su habitación** (independientemente de si ha sido para fumar, para quemar un trozo de papel, etc.), se ha de considerar como premisa la de:
- ✓ “El interno/a está en posesión de un elemento capaz de producir fuego, lo cual se considera una situación de grave riesgo para el mantenimiento de la seguridad y de la integridad física de los internos/as”
- ✓ **Se deberán tomar las medidas necesarias para garantizar el mantenimiento de la seguridad y de la integridad física de los internos/as.** Dichas medidas consistirán en la práctica de los registros con el fin de comprobar si el/la menor porta en su habitación, pertenencias, efectos personales, así como en su propia persona, incluso ocultos entre los pliegues de su cuerpo, la fuente de fuego. Tales registros deben realizarse de manera escalonada, respondiendo al principio de proporcionalidad.

Orden de los registros:

- Interno.
- Pertenencias del interno/a.
- Habitación del interno/a.
- Registro integral (previa autorización del/la Responsable Coordinador del centro).

En el caso de que los pasos descritos no den como resultado la aparición de la fuente de fuego, se debe proceder de la siguiente manera:

- **Traslado** a la Unidad de Intervención Especializada (UIE) con comunicación al/la Responsable Coordinador/a del centro.
- **Activación del protocolo** de medidas de seguridad según indicación del/la Responsable Coordinador/a del centro.
- **Retirada de todo elemento** al que el interno/a pueda prender fuego, salvo pantalón, camisa, prenda interior y cholas (el colchón y una manta se le entregarán en el tiempo de descanso de ocho horas, comprendidas entre las 23:00 y las 07:00 horas).
- **Realización de registros** personales según indicaciones del/la Responsable Coordinador/a del centro.
- **Realización de registros integrales** previa autorización del/la Responsable coordinador/a del centro.
 - **Estas medidas desaparecerán** en el momento en que aparezca la fuente de fuego que originó la adopción de las medidas.

11. REGISTRO A VISITANTES DE RESIDENTES

11.1. DEFINICIÓN DEL REGISTRO SUPERFICIAL (CACHEO):

Se trata de una exploración manual, superficial, sobre ropa, consistente en un palpado del contorno de la persona para detectar si porta en los bolsillos o cualquier parte de la vestimenta objetos o sustancias prohibidas.

Se encuentra entendido como parte del cacheo la inspección de la cavidad bucal (STS 15 enero de 1993).

Se deberá revisar también el calzado de los/as comunicantes, así como los calcetines puestos, mediante palpado.

11.2. PROCEDIMIENTO

- **En el momento de su entrada al centro**, los visitantes **serán informados por escrito** de las **sustancias y objetos prohibidos**, especificándose la prohibición expresa de dar a los residentes cualquier efecto durante las comunicaciones, información de la que firmarán un recibí. En dicha comunicación se **hará saber igualmente a los/las visitantes** la posibilidad legal de que el propio personal del centro les **pueda practicar un registro superficial**.
- El centro **deberá poner a disposición de los visitantes una taquilla** por visita, de manera que en ella la visita deposite todos los efectos que porten, salvo la ropa, cinturón, reloj, zapatos y gafas de vista. Cualquier otro efecto que pretendan entrar a la sala de comunicación deberá contar con el consentimiento del responsable coordinador del centro.
- Una vez **los visitantes hayan hecho uso de la taquilla y declarado que no portan ningún objeto prohibido**, se les pasará por el **control de metales**, constituido en primera instancia por un arco detector de metales, seguido por la pala manual de detección de metales.
- **Pasado el control de metales**, los visitantes serán registrados superficialmente por el personal del centro, pudiendo colaborar activamente el personal de seguridad: **El registro superficial** será realizado por **personal del mismo sexo** que la persona registrada.
- En el caso de **menores de 14 años**, el registro se realizará por **personal femenino**.
 - **El registro superficial se realizará tras el paso por el detector de metales, en la misma zona**, y con la presencia de un mínimo de dos miembros del personal de centro, se incluye al personal de seguridad.
 - Si se obtuviera un resultado positivo se dará conocimiento al/la coordinador/a de interior, sin cuya autorización no se podrá permitir la entrada a la sala de visita.

12. CONSTANCIA DOCUMENTAL DEL ACTO DEL REGISTRO

12.1. LIBRO DE REGISTROS

En cada Centro de Internamiento Educativo para Menores Infractores (CIEMI) existirá un libro para la anotación de los registros realizados a residentes y sus habitaciones.

El libro tendrá la consideración de oficial y confidencial, debiendo ser diligenciado por el/la Responsable Coordinador/a del centro, deberá ser encuadernado, de páginas numeradas y selladas, no podrá ser del tipo anillado o cualquier otro que permita anexar o extraer alguna de sus páginas.

En el libro de registros se anotarán al menos los siguientes datos:

- N° de parte de registro.
- Fecha del registro.
- Hora de comienzo y de finalización del registro.
- Menores / jóvenes registrados, en su caso.
- Habitación / zona del registro.
- Personal actuante, tanto educativo como de seguridad.
- Resultado del registro, indicando positivo o negativo.

Dicho libro de registros será custodiado por el/la Responsable Coordinador/a del Centro o técnico responsable de seguridad del centro. Tendrán acceso la persona designada por el RCC para recoger las anotaciones en el momento de la realización de los registros, el propio Responsable Coordinador/a del Centro, el Departamento de Seguridad, el/la Jefe/a de Servicio de Justicia Juvenil, el/la Inspector/a de Asuntos Sociales y Juzgados.

12.2. PARTE DE REGISTRO

De cada registro realizado se dejará constancia por parte del personal ejecutante, rellenando al efecto el modelo de parte bajo estas líneas (en el caso de registro de visitantes se cumplimentará el modelo de parte de incidencias ordinario de cada CIEMI que se archivará junto a los partes de registro de residentes:

N° de parte: XXXX

Fecha		Hora inicio		Hora fin		CIE MI
Habitación/Zona				Módulo		
Residente 1*				Edad		
Residente 2*				Edad		
Educador 1*				Edad		
Educador 2*				Edad		
Vigilante 1*						
Vigilante 2*						
Coordinador/a*						
MOTIVO DEL REGISTRO						
Ordinario						
Extraordinario						
Justificación						
INFORMACIÓN AL RESIDENTE **						
Información			Si /No / No contesta			
Consiente voluntariamente el registro						
Conoce el procedimiento del registro						
Conoce objetos y sustancias prohibidas						
Declara no poseer objetos o sustancias prohibidas						
OBJETO DEL REGISTRO						
Habitación		Ropas y enseres				*
Personal		Desnudo integral ***				
RESULTADO DEL REGISTRO						Identida d Comple ta. **Se informa al residente. ***Se adjunta autoriza ción del/la Respon sable Coordin ador/a del centro y comuni cación fax a Fiscalía y Juzgado . ****Se gún
Positivo		Negativo				
Sustancia / Objeto ocupado		Lugar e interno que reconoce propiedad		Destino****		
INCIDENCIAS						

Instrucción de Servicio.

- **Los partes de registros deberán contener** una numeración correlativa y común para todo el centro. Se realizará una copia del parte de registro para su archivo, de manera que las personas autorizadas puedan cotejar el número de parte de registro que figura en el libro de registro, con los partes archivados. Los partes archivados se guardarán en la misma dependencia que el libro de registro.

- **El parte de registro será puesto a la firma** de la persona residente, quien tiene derecho a firmarlo manifestando su conformidad o disconformidad, o en caso de negativa a la firma, se hará constar este hecho en el parte.
- **Los partes de registro tendrán la consideración de informes** a los efectos del artículo 54.6 del Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, sin perjuicio no obstante de que el RCC, o en su caso, la entidad pública realicen un informe complementario.

13. OCUPACIÓN DE OBJETOS PROHIBIDOS

13.1. LOS OBJETOS PROHIBIDOS DE LO QUE SE DENOMINARÁ GRUPO 1, SON:

➤ Ropa, calzado y complementos de vestir fuera de las cantidades autorizadas por la normativa del centro. También aquéllos efectos que no se encuentren registrados en el listado elaborado por el tutor/a del interno/a y validado por el departamento de pertenencias del centro. Dicho listado recibirá el nombre de Revisión de Pertenencias y detallará los objetos y pertenencias propiedad de cada interno que se ha autorizado para que tenga en su habitación.

- Dinero.
- Teléfonos (incluidos sus cargadores, así como otros cargadores similares como los de los dispositivos reproductores de música portátiles).
- Piercings.
- Pulseras.
- Collares, rosarios, etc... (por respeto a creencias religiosas, la dirección del centro podrá autorizar la tenencia de efectos o símbolos religiosos, siempre dentro de las habitaciones y en las cantidades que se autoricen).
- Cinturón.
- Bolsos, mochilas, carteras y similares.
- Cordones o cuerdas, salvo aquellas que pertenezcan a ropa o calzado y que se encuentren en su lugar.
- Llaves.
- Objetos de valor económico que exceda el autorizado por el responsable coordinador del centro. Este aspecto deberá tenerse en cuenta a la hora de incluir efectos en el documento Revisión de Pertenencias.
- Banderas, máscaras, pasamontañas, prendas con capuchas.
- Gafas de sol.
- Cualquier imagen o documento, sea cual sea el soporte del mismo, con contenidos sexistas, racistas o que atenten contra la libertad religiosa, de ideología o de culto, que menoscaben la integridad moral de las personas o que representen o promuevan acciones terroristas o de cualquier otro tipo de organización delictiva, así como cuando constituyan cualquier tipo de

discriminación o inciten a la violencia.

➤ Dispositivos electrónicos que no cuenten con la autorización correspondiente, en cualquier caso TV de tamaño superior a 19 pulgadas y aquellas que no sean planas. No se autorizará ningún aparato que no se encuentre precintado por el departamento de pertenencias del centro.

➤ Ropa calzado y complementos de vestir, o cualquier otra pertenencia, salvo las de carácter educativo o cultural, que no estén debidamente marcadas con el nombre de la persona residente.

➤ Dispositivos de almacenamiento informático (discos duros, dispositivos USB), o aparatos que tengan la función de grabación de voz o imagen.

➤ CD's o DVD's piratas o aquellos que no estén registrados a nombre del interno/a.

➤ Cascos, auriculares, o dispositivos similares que puedan permitir aislarse acústicamente a los internos, tanto dentro como fuera de sus habitaciones.

➤ Cualquier otro efecto que figure como objeto no autorizado en la normativa del centro.

Los objetos prohibidos deberán ser entregados al departamento del centro que se encargue de las pertenencias de los internos/as.

Las pertenencias encontradas en los registros, de las que se desconozca su propietario/a, bien por no estar registradas en el listado correspondiente el nombre del residente o bien por no ser identificables al habersele eliminado etiquetas o marcado con el nombre del residente, se depositarán en el departamento de pertenencias durante un (1) año. Transcurrido dicho tiempo, el/la Responsable Coordinador/a del Centro, podrá acordar lo que estime para su uso.

13.2. LOS OBJETOS PROHIBIDOS DE LO QUE SE DENOMINARÁ GRUPO 2, SON:

➤ Alimentos (se exceptúan los correspondientes al economato del interno/a).

➤ Animales y Plantas.

Se pondrán a disposición de los representantes legales o en su caso personas tutoras de la persona del/la residente menor de edad, o de la familia en caso de mayores de edad. En caso de no ser posible dicha entrega, o en caso de ser rechazada, el/la Responsable Coordinador/a del Centro acordará lo que proceda en cuanto al uso o destino de tales objetos.

13.3. LOS OBJETOS PROHIBIDOS DE LO QUE SE DENOMINARÁ GRUPO 3, SON:

➤ Tabaco, alcohol.

➤ Mecheros, fósforos o cualquier otra fuente de fuego o elemento que forme parte de ésta.

➤ Armas, herramientas y objetos cortantes o punzantes, así como cualquiera que pueda ser peligroso para la vida o integridad física propia del interno o de terceras personas.

Dichos objetos serán destruidos o desechados, salvo aquellos que revistan especial gravedad por su naturaleza o implicación en incidencias en el centro, sobre las cuales se vaya a emprender acciones

judiciales, en cuyo caso serán depositadas en lugar seguro del centro (a designar por el/la Responsable Coordinador/a del Centro) hasta su reclamación por parte de la autoridad judicial, policial o de la Entidad Pública competente. Deberán ser depositados en sacas precintadas, en los mismos términos que las sustancias prohibidas.

13.4. LOS OBJETOS PROHIBIDOS DE LO QUE SE DENOMINARÁ GRUPO DE SUSTANCIAS PROHIBIDAS:

Las sustancias que presuntamente correspondan con:

- Sustancias estupefacientes.
- Sustancias psicotrópicas.
- Cualquier sustancia tóxica.

Deberán ser introducidas en el momento del hallazgo en una bolsa que se precintará, contando este precinto con una numeración correlativa que se reflejará en el parte de registro. Al mismo tiempo, la numeración del parte de registro se deberá reflejar en la bolsa de la requisita. De la misma forma se procederá con los objetos correspondientes a cualquier clase de armas, útiles o herramientas (incluidos pinchos artesanales) que por su naturaleza constituyan un riesgo para la vida o integridad física del/la residente o de terceras personas.

Las sustancias del presente grupo serán custodiadas por el/la Responsable Coordinador/a del Centro o si éste lo estima, por el técnico responsable de la seguridad del centro.

De la tenencia de dichas sustancias se dará conocimiento a la Fiscalía de Menores correspondiente, tanto de las que sean imputables a residentes como de las que no, gestión que se realizará a través del departamento jurídico de cada Centro de Internamiento Educativo para Menores Infractores (CIEMI), en la comunicación se solicitará instrucción y autorización para envío de las sustancias a la autoridad sanitaria competente, asimismo, se solicitará autorización para requerir a la Subdelegación del Gobierno el servicio de agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para el traslado de las sustancias.

Una vez analizada la sustancia, y de confirmarse la naturaleza mediante informe emitido por la autoridad sanitaria y remitido al centro, se dará traslado del mismo a la Fiscalía de Menores o en los casos en que proceda al juzgado de lo penal que corresponda.

Si las sustancias no son imputables a un/una residente, se procederá según indicación de Fiscalía de Menores.

Respecto a las sustancias prohibidas u objetos referidos en este grupo, el personal interviniente en el registro deberá tomar las medidas oportunas en cuanto a la utilización de guantes para la alterar los efectos requisados. Asimismo y como norma general, se deberá tener especial cuidado con no alterar sustancias y objetos que hayan sido utilizados en la comisión de hechos de especial gravedad, que pudieran ser constitutivos de delito y sobre los que pudieran ser requeridos como prueba por la autoridad judicial en los casos que proceda.

14. REGISTROS DE LA ENTIDAD PÚBLICA

La Entidad Pública se reserva las acciones que estime oportunas en orden a efectuar las inspecciones que considere necesarias en las dependencias de los Centros de Internamiento Educativo para Menores Infractores (CIEMI), así como a la realización de registros a los/las residentes, si bien la materialización de los mismos se la llevará a cabo por los trabajadores del centro.

Asimismo, podrá requerir cuanta documentación estime oportuna en relación con la ejecución de los procedimientos recogidos en el presente protocolo.

ANEXO IV

Cuestionarios y Entrevistas utilizadas

COMPETENCIAS PROFESIONALES EN LOS CENTROS DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES PARA MENORES

PERFIL: VIGILANTE DE SEGURIDAD

Se está realizando un estudio sobre las funciones de las personas que trabajan en los Centros de Justicia Juvenil para Menores de las Islas Canarias. Con este objetivo, le agradeceríamos que rellenase el presente cuestionario. Este cuestionario es **totalmente anónimo**, y los resultados que se extraigan serán **resúmenes** y **estadísticas** de las respuestas de los trabajadores; en ningún caso se proporcionarán a terceros los datos detallados.

Centro:	Centro Valle Tabares	<input type="checkbox"/>	Categoría profesional	
	Centro La Montañeta	<input type="checkbox"/>		
	Otro:			
Sexo:	Hombre <input type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>	Puesto de trabajo actual	
Edad:	años			
Años de experiencia laboral:	años	meses	Años de experiencia en Centros de Menores	años meses

Le pedimos que conteste a las cuestiones que se exponen más abajo con una puntuación que va desde 1 (nunca) a 4 (siempre). Por favor, señale la **FRECUENCIA** con la que realiza las tareas que aparecen a continuación.

	Nunca	Algunas veces	Habitualmente	Siempre
Competencias Profesionales	1	2	3	4
1. Competencias preventivas				
Control de accesos al recinto				
Comprueba la identidad de los visitantes, registrando entradas y salidas de los mismos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comprueba el acceso de vehículos y mercancías, registrando entradas y salidas de las mismas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comprueba y custodia, en su caso, los objetos portados por los visitantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza registros a los visitantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Control de zonas interiores del recinto				
Realiza controles de seguridad en las zonas de acceso a los módulos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza controles de seguridad en el patio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza controles de seguridad en el acceso a zonas de acceso restringido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza el registro de los menores y sus enseres en el momento del ingreso o tras una salida al exterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza registros de los visitantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza labores de apertura y cierre de puertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impide la entrada o estancia de los menores en zonas no permitidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impide la manipulación no autorizada de las llaves, porteros, etc. a su cargo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da cumplimiento a las indicaciones recibidas del equipo directivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comprobación de las instalaciones y sistemas de seguridad				
Realiza rondas periódicas para verificar el correcto estado de los sistemas de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza inspecciones puntuales para verificar el correcto estado de los sistemas de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza rondas periódicas para verificar el correcto estado de las instalaciones y bienes del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza inspecciones puntuales para verificar el correcto estado de las instalaciones y bienes del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da parte de las incidencias a los miembros del equipo directivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toma las medidas pertinentes para garantizar la seguridad de aquellas personas que pueden estar sometidas a una situación de riesgo o peligro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza controles de seguridad y registros ante la posible comisión de actos delictivos o que incumplen la normativa del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza registros con el fin de detectar la presencia de objetos o sustancias prohibidas en la normativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informa a los responsables del centro de la comisión de delitos, faltas u otro tipo de incidencias que lo requieran, identificando convenientemente a las personas implicadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliza métodos de contención física para evitar o poner fin a actos de violencia, fuga o daños a las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Retiene y pone a disposición de las personas competentes a los menores cuando fuera necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En su caso, realiza la expulsión de personas siguiendo las indicaciones de los responsables del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coordina sus actuaciones de intervención con otros profesionales del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da cumplimiento a las instrucciones dadas por los miembros del Equipo Directivo, el Coordinador General del Complejo u otras personas con competencias en el ámbito de la seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Competencias de registro documental				
Cumplimentación de formularios y registros documentales				
Cumplimenta partes de incidencias relativos al estado de instalaciones y bienes del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumplimenta partes de incidencias relativos al funcionamiento de los sistemas de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumplimenta partes de incidencias relativos a las alteraciones del orden o infracciones producidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elabora informes de acceso y salida de personas al recinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elabora estadísticas y resúmenes referidos al acceso y salida de personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Competencias tecnológicas				
Manejo de equipos y sistemas de seguridad				
Maneja arcos detectores de metales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maneja equipos de detección por Rayos X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maneja sistemas de videograbación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usa sistemas de comunicación por audio (<i>walkie talkies</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A continuación, le pedimos que conteste cuál es el grado de **IMPORTANCIA** que tienen para su trabajo las siguientes habilidades. Puede puntuar desde un **1** (no es importante para mi trabajo) hasta **5** (es fundamental en mi trabajo).

	Nada importante	Poco importante	Algo importante	Muy importante	Fundamental
Competencias Profesionales	1	2	3	4	5
5. Competencias cognitivas					
Competencias perceptivas y atencionales					
Ser capaz de mantener la atención y la concentración en mi trabajo durante largos períodos de tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser capaz de fijarse en los detalles verdaderamente relevantes del entorno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser capaz de estar atento/a a muchas situaciones, personas, etc. al mismo tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competencias de control emocional					
Ser capaz de controlar nuestros impulsos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser resistente a las frustraciones cotidianas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser capaz de ajustarse a la normativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Superar el estrés generado por el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser capaz de separar lo personal de lo laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toma de decisiones					
Tomar decisiones rápida y eficazmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Competencias interpersonales					
Competencias interpersonales					
Dar información precisa a los visitantes del centro sobre el ámbito de sus competencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informar eficazmente al Equipo Directivo u otros profesionales del centro sobre las incidencias ocurridas en el Centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Advertir a los menores acerca de la inadecuación de su comportamiento a lo establecido por la normativa, sin que ello genere rechazo entre los menores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resolver eficazmente las sugerencias y reclamaciones realizadas por menores o visitantes sobre el ámbito de sus competencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tranquilizar a menores y/o familiares en situaciones estresantes y/o conflictivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saber anticiparse a las posibles reacciones que muestran los menores y los visitantes del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competencias colaborativas					
Coordinarse eficazmente con los compañeros del servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coordinarse eficazmente con el resto de profesionales del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser capaz de desarrollar tareas en equipo de forma eficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuir al mantenimiento de un adecuado ambiente de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Competencias instrumentales					
Conocer y aplicar a las situaciones cotidianas las leyes y normativas vigentes que afectan a la vida cotidiana del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poseer conocimientos sobre las características psicológicas de los menores, y ser capaz de aplicar dichos conocimientos a la vida cotidiana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poseer conocimientos sobre el abuso de drogas y los problemas derivados del mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poseer y utilizar conocimientos sobre los aspectos culturales de los menores inmigrantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocer y utilizar técnicas de primeros auxilios básicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocer y utilizar procedimientos de detección y control de incendios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocer y utilizar los conceptos y procedimientos de los planes de emergencia y evacuación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocer y manejar los procedimientos y técnicas de defensa personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poseer y utilizar conocimientos sobre la organización de los centros de menores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A continuación, le pedimos que conteste cuál es el grado de **CALIDAD** que tienen en su trabajo las siguientes habilidades. Puede puntuar desde un **1** (nula) hasta **5** (inmejorable).

	Nula	Escasa	Buena	Muy buena	Inmejorable
Competencias autopercebidas	1	2	3	4	5
1. Comunicación					
La comunicación con otros compañeros de igual profesión (vigilantes de seguridad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunicación con los educadores del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunicación con los supervisones y directivos del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comunicación con los menores del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Claridad de roles					
Claridad en cuanto a las labores que usted debe llevar a cabo en el centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grado de correspondencia entre las labores que usted lleva a cabo en el centro y sus conocimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidad para dejar a un lado lo personal en cuanto llega al trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**VIGILANTES DE SEGURIDAD EN CENTROS DE MENORES:
CUESTIONARIO SOBRE CREENCIAS**

Las creencias son creencias por dos motivos: Porque estamos seguros de su verdad, por más que no podamos tener claras y precisas las razones que las hacen verdaderas, y porque son el suelo sobre el que apoyamos nuestra vida, nuestras relaciones, nuestros pensamientos y nuestras acciones. Las creencias, la mayoría de las veces, son inconscientes, no sabríamos siquiera formularlas claramente. Porque son como el suelo que pisamos, que no nos damos cuenta de que vamos sobre él a no ser que nos encontremos una dificultad o un tropiezo.

El objetivo de este cuestionario es conocer las creencias que el vigilante de seguridad tiene acerca de los menores y las razones de su internamiento en el Centro. Le pedimos que sea sincero, no existen respuestas correctas o incorrectas sino opiniones que se valorarán de una forma respetuosa, anónima y objetiva.

El cuestionario es anónimo, sin embargo, para identificarlo individualmente necesitamos una contraseña. Le rogamos que siga estas sencillas instrucciones:

Iniciales de su nombre + inicial de su mes de nacimiento + su año de nacimiento

Por ejemplo: *Juan Mesa Mesa, nacido en Diciembre de 1980* → JMM-D1980

Su contraseña: _____

Centro:	Centro Valle Tabares	<input type="checkbox"/>	Categoría profesional	
	Centro La Montañeta	<input type="checkbox"/>		
	Otro:			
Sexo:	Hombre <input type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>	Labor exacta que desempeña (perímetro, intervención, accesos, etc.)	
Edad:	años			
Años de experiencia laboral:	años	meses	Años de experiencia en Centros de Menores	años meses

- Cuando un menor de edad comete un delito, ¿quién considera usted que es el responsable?, por favor ordene del 1 (el más responsable) al 5 (el menos responsable) el orden de importancia las siguientes alternativas:

Del propio menor ()

De su familia ()

De la sociedad ()

De los Servicios policiales ()

Del ambiente en el que viven ()

- En la mayoría de los casos, cuando un menor comete un delito, ¿con qué probabilidad cree usted que volverá a delinquir en un futuro? Marque la opción que considere más correcta

0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

- Indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
El problema de estos jóvenes es que nadie se ha preocupado por ellos				
Estos jóvenes son víctimas de la sociedad				
El problema de estos jóvenes es que su familia les ha permitido hacer lo que han querido				
Los jóvenes que cometen delitos merecen ser castigados				
Lo realmente importante es proteger a la sociedad del peligro que suponen estos jóvenes				
Internar a los menores en el centro es la mejor manera de proteger a la sociedad del peligro que estos suponen				
El delincuente nace delincuente y no existe posibilidad de que cambie				
Trabajando con menores, he llegado a temer por mi vida				
Cuando un menor ha estado internado en un centro de menores, la sociedad siempre le verá como un delincuente				
La única forma de que no vuelvan a delinquir es internándoles en los centros				
El problema de estos jóvenes es que su familia no les ha prestado la atención necesaria				
Algunas veces paso por alto determinadas situaciones por miedo a represalias por parte de los menores				
Con el apoyo y la ayuda necesaria pueden dejar de delinquir y adaptarse a la sociedad				
Los jóvenes que cometen delitos merecen una segunda oportunidad				
Estos jóvenes se comportan así porque la vida les ha tratado mal				
Una persona puede vivir con todo lo necesario y aún así convertirse en delincuente				
El internamiento en el centro es la mejor medida para reinsertar a los jóvenes				

- Qué probabilidad cree usted que tiene el menor de insertarse o reinsertarse en la sociedad de una manera adecuada una vez cumplido el periodo de internamiento? Marque la opción que considere más correcta

0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

- ¿Conoce la ley penal del menor?

SI () NO ()

En caso afirmativo, ¿cuáles son sus objetivos?

- ¿Conoce la diferencia entre un centro de protección y un centro de reforma?

SI () NO ()

En caso afirmativo, ¿cual es la diferencia?

7. Realice una breve reflexión personal acerca de los aspectos tratados con anterioridad.

Cuestionario Situación Laboral Vigilante de Seguridad

El cuestionario es anónimo, sin embargo, para identificarlo individualmente necesitamos una contraseña. Le rogamos que siga estas sencillas instrucciones:

Iniciales de su nombre + inicial de su mes de nacimiento + su año de nacimiento

Por ejemplo: *Antonio Borges Rodríguez, nacido en Diciembre de 1980* → ABR-D-1980



Su contraseña: _____

- Prefiere trabajar: Sóló En equipo
- ¿Está contento con su profesión? Si No
- Cree que su trabajo es: Excesivo Adecuado
- Si pudiera, ¿volvería usted a presentarse para este puesto de trabajo?
 Si No
- ¿Considera que su trabajo está bien pagado? Si No
- ¿Ha obtenido méritos por su trabajo?
 No
 Si → ¿Qué clase de méritos?

-
- ¿Se siente como una autómatá (como una máquina, robotizado) en su trabajo?
 Si No
 - ¿Es frecuente que en su trabajo se felicite a las personas cuando hacen algo bien?
 Si No
 - ¿En qué medida se siente satisfecho con la forma en que sus superiores valoran su tarea?
 No me siento satisfecho Poco Bastante Mucho
 - ¿Recibe apoyo de sus superiores?
 Nada Poco Bastante Mucho
 - ¿En qué grado su empresa cumple con el convenio y las disposiciones?
 Nada Poco Bastante Mucho

➤ ¿Hay ciertas circunstancias en su trabajo que le producen desánimo o impotencia?
 Si No

➤ ¿Cómo definiría su trabajo? Monótono Interesante

➤ ¿En qué unidad de especialización o área le gustaría prestar servicio?

➤ ¿Ha tenido problemas alguna vez en el desempeño de su trabajo como vigilante?
 No
 Si → ¿Cuáles? ¿Cómo los resolvió?

➤ ¿Cómo considera las oportunidades de **formación** dentro de su empresa?

Nulas Pocas Bastantes Muchas

➤ ¿Cómo considera las oportunidades de **promoción** dentro de su empresa?

Nulas Pocas Bastantes Muchas

➤ ¿Para qué cree que puede servirle la formación que ha tenido?

➤ ¿Dónde le gustaría estar dentro de 10 años (laboralmente)?

➤ Describa alguna situación en la que ha trabajado bajo presión (*Ej: intentos de fuga, peleas, intentos de robo, situaciones de riesgo o contención física, etc.*)

¿Cómo se ha sentido? *Puede marcar más de una respuesta*

- Desbordado
- Paralizado
- Capaz / Capacitado
- Tenso
- Estimulado
- Miedo

- ¿Su trabajo requiere turnos rotativos que le obligan a alterar sus horas de sueño? Si No
 - ¿En ocasiones se encuentra nervioso en su trabajo? Si No
 - Entre sus compañeros de trabajo ¿hay alguien que le saque de sus casillas?
No Si → ¿Qué tipo de cosas le sacan de sus casillas?
-
-



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
Unitat d'Investigació de Psicometria/ Psychometrics Research Unit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> *Prof. Josep L. Melià*

CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12

J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>

Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 – Universitat de València



DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____

83.- Sexo:

- 1. Varón
- 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada intensiva fija.
- 3) Horario flexible y/o irregular.
- 4) Jornada parcial
- 5) Turnos fijos.
- 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

Muchas gracias por su colaboración.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

ÁREA 2: CORDINACIÓN CON OTROS COMPAÑEROS

2.1 ¿Describame cómo es su relación con otros/as **vigilantes**?, ¿cómo repercute este tipo de relación en el centro?

(Si relación negativa), ¿cómo cree usted que podría mejorarse esta relación?

RELACIÓN

REPERCUSIÓN

POSIBLES MEJORAS

2.2 ¿Describame cómo es su relación con los **educadores/as**?, ¿cómo repercute este tipo de relación en el centro?

(Si relación negativa), ¿cómo cree usted que podría mejorarse esta relación?

RELACIÓN

REPERCUSIÓN

POSIBLES MEJORAS

2.3 ¿Describame cómo es su relación con los **directivos del centro**?, ¿cómo repercute este tipo de relación en el centro?

(Si relación negativa), ¿cómo cree usted que podría mejorarse esta relación?

RELACIÓN

REPERCUSIÓN

POSIBLES MEJORAS

2.4 ¿Describame cómo es su relación con los **psicólogos/as**?, ¿cómo repercute este tipo de relación en el centro?

(Si relación negativa), ¿cómo cree usted que podría mejorarse esta relación?

RELACIÓN

REPERCUSIÓN

POSIBLES MEJORAS

2.5 ¿Describame cómo es su relación con los **cuidadores/as**?, ¿cómo repercute este tipo de relación en el centro?

(Si relación negativa), ¿cómo cree usted que podría mejorarse esta relación?

RELACIÓN

REPERCUSIÓN

POSIBLES MEJORAS

ÁREA 3: SITUACIÓN LABORAL

Horas en el puesto de trabajo:

3.1.- ¿Cuántas horas diarias/semanales trabaja?

Horas diarias

Horas semanales

3.2.- ¿Consideras que las horas de trabajo que realizas diariamente/semanalmente son las adecuadas para desempeñar correctamente el puesto? ¿Por qué?

3.3.- ¿De que manera cree usted, que influye la cantidad de horas diarias/semanales de trabajo que realiza, en las diferentes facetas del puesto como del desempeño del puesto, la satisfacción en el mismo, etc. ...?

3.4.- ¿En qué otros aspectos del trabajo cree usted que influye la cantidad de horas que trabajas (ocio, sueño, relaciones con los demás)?

3.5.- ¿Cuáles crees que son la horas de trabajo diarias/semanales recomendables para desempeñar correctamente el puesto de trabajo? ¿Por qué lo consideras?

Nº DE HORAS DIARIAS Nº DE HORAS SEMANALES

MOTIVOS

3.6.- ¿En relación a sus horas de trabajo, qué aspectos cambiarías: salario, remuneraciones, días de descanso, vacaciones...?

3.7.-¿ Cómo resiste los horarios? ¿Cómo resuelve los problemas de cansancio, fatiga, etc.? ¿Toma alguna sustancia activadora para ello?

ÁREA 4: FORMACIÓN PARA EL PUESTO

4.1.- ¿Has recibido formación sobre la realización de tu puesto de trabajo?

4.2.- ¿Cuándo recibió esta formación (Antes, Durante o Después del comienzo de su trabajo)?

4.3.- ¿Considera que la formación recibida es suficiente para realizar correctamente su trabajo?

4.4.- ¿Qué aspectos de la formación añadiría o suprimiría: mejoras, nuevas propuestas, nuevas áreas de formación, personas encargadas de la misma, otros?

ÁREA 5: BALANCE DE COMPETENCIAS

5.1. ¿Qué empleos/trabajos realizó con anterioridad a su actual puesto de trabajo? ¿De que puesto viene? ¿Cuánto tiempo estuvo en cada puesto?

TIEMPO

Puesto 1:

Puesto 2:

Puesto 3:

Puesto 4:

Puesto 5:

Puesto 6:

5.2. ¿Ha recibido formación en esos puestos de trabajo? ¿Has recibido otro tipo de formación?

5.3 ¿Para qué otros puestos de trabajo considera que está capacitado?

ÁREA 6: CONOCIMIENTO SOBRE LEYES

6.1. ¿Tienes conocimientos sobre las condiciones legales del menor?

6.2. ¿Consideras necesaria alguna modificación en estas condiciones?

6.3. ¿Posees conocimientos sobre las condiciones legales/ convenio de trabajo de los vigilantes de seguridad?

6.4. ¿Consideras necesaria alguna modificación en las mismas?

ÁREA 7: SITUACIONES DE CRISIS/ESTRÉS

7.1- ¿Sabría como actuar ante situaciones de crisis o estrés (intentos de fugas, peleas, agresiones, etc.)?

7.2. ¿Consideras que estás lo suficientemente formado y capacitado para llevar a cabo el protocolo de actuación? ¿Se dan las condiciones en el centro para ello?

ÁREA 8: CONTRASTE DE RESULTADOS.

8.1. El 90,5% de los trabajadores considera que existe alguna circunstancia que le produce malestar en su trabajo. ¿Ha sentido usted malestar? ¿En qué circunstancia?

8.2. El 70,7% de los trabajadores considera que su trabajo no está bien pagado. ¿Usted que opina de esto?

8.3. El 50,7% de los trabajadores considera que se cumple poco o nada el convenio de trabajo. ¿Usted que opina de esto?

OBSERVACIONES:

Educadores en Centros de menores

Entrevista personal

Contraseña

Puesto de trabajo:

Titulación:

Años de experiencia en Centros de menores:

Centro: T M G

Edad:

Sexo: H M

Área 1: Percepción sobre el desempeño del trabajo de los vigilantes de seguridad

1.1.- ¿Para usted, cuáles son las funciones o tareas que desempeña actualmente, un vigilante de seguridad en su centro?

1.2.- ¿Cuáles son las funciones o tareas que debería desempeñar los vigilantes de seguridad en el centro?

1.3. ¿Qué cambios/mejoras introducirías en relación a las tareas o funciones a desempeñar por un vigilante de seguridad en el centro?

Área 2: Conflictos en el trabajo

2.1.- Describame cómo es su relación con los vigilantes de seguridad? ¿Cómo repercute este tipo de relación en el centro?
(Si relación negativa), ¿cómo cree usted que podría mejorarse esta relación?

RELACIÓN

REPERCUSIÓN

POSIBLES MEJORAS

Área 3: Competencias

3.1 ¿Cuáles han sido los empleos /trabajos que ha realizado con anterioridad a su actual puesto? ¿Cuánto tiempo ha realizado cada puesto?

TIEMPO

Puesto 1:

-----Puesto 2:

Puesto 3:

Puesto 4:

Puesto 5:

Área 4: Seguridad en el centro

4.1. ¿Cuál es su percepción sobre la seguridad en cada una de las tareas que a continuación se les cita? (su percepción sobre la realización de estas tareas)

	Nivel de Seguridad				
	Nada	Poca	Regular	Mucha	Toda
1.- Control de accesos al recinto					
2.- Control de zonas interiores del recinto					
3.- Comprobación de las instalaciones y sistemas de seguridad					
4.- Cumplimentación de formularios y registros documentales					
5.- Manejo de equipos y sistemas de seguridad					
6.- Coordinación con el resto del personal del centro					

7.- Procedimientos de detección y control de incendios					
8.- Protección contra agresiones a personal del centro					
9.- Protección contra peleas, reyertas					
10.-Protección contra intentos de fugas					
11.- Detección de manejo de drogas					
12.- Información a los visitantes del centro					
13.- Capacidad de los vigilantes para el autocontrol emocional					
14.- Capacidad de los vigilantes para fijarse en detalles, mantener la atención y concentrarse en su trabajo					
15.- Cumplimiento de las funciones de los vigilantes en general					
16.- Trato a menores del centro					

4.2 .Una vez analizada su percepción sobre la seguridad en algunos aspectos ¿Considera que la seguridad general en el centro es?

Nula Poca Regular Buena Excelente

Observaciones:

CONCLUSIONES GENERALES

Principalmente las conclusiones generales de este trabajo de investigación, se han dividido en dos bloques:

l) En este primer bloque se incide sobre las premisas generales del estudio y el planteamiento de resultados objeto de la investigación.

1.- Se ha realizado una aproximación a las distintas teorías explicativas de la delincuencia juvenil, lo que me ha facilitado enmarcar el contexto de intervención, consciente de que ninguna de ellas explican por sí mismas el origen y las causas del fenómeno. Un contexto de intervención establecido desde una perspectiva multidisciplinar, ha sido el más recomendado, en tanto que la delincuencia de los menores se origina a través de la confluencia de diferentes factores (personales, sociales y económicos), sin que se puedan abordar individualmente o de forma aislada.

2.- Parto del principio operativo que determina la intervención integral de que “unir no es lo mismo que confundir. Para integrar hay que diferenciar”⁴³⁵; resuelvo explicitar la concepción de que la calidad se debe exigir, cuando de servicios sociales de atención especializada se refiere. Se debe contar con un sistema de aseguramiento de la calidad de la información que tiene como objeto, de una parte, la calidad de las bases de datos y, de otra la actualización de la documentación e información de que disponga en cada momento, a través de un Centro de Documentación.

3.- La normativa sobre servicios sociales⁴³⁶ reconoce una serie de derechos dentro de la relación prestacional (los relativos a la forma en que debe hacerse efectiva la prestación). Estos derechos es conveniente que se precisen en las llamadas Cartas de Servicios⁴³⁷, y que las mismas prevean formas de garantía. En este caso creo más eficaces las vías administrativas previas, creando órganos de control y garantía relativos a la forma en que se presta el servicio. Control que debe extenderse a las entidades privadas colaboradoras. Por ello, el usuario debe poder en todo caso reclamar a la Administración

435 GONZÁLEZ ARAÑA, Enrique. *El límite y la Gestión Integral de Políticas Sociales en la Gestión Integrada*. Ed. Benchoño, Canarias, 1995

436 Normativa Internacional Básica de interés en Materia de Servicios Sociales. Enlace web http://ocw.innova.uned.es/sociologia/contenidos/1_aula/4_normativa/unidad004.html

437 De acuerdo con la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y con la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

responsable un determinado nivel de calidad en la prestación de los servicios, aún cuando quien los presta sea una entidad privada. Sin olvidarse el importante papel que en este tema pueden jugar el Defensor del Pueblo y los Defensores del Pueblo autonómicos y locales. La calidad en un servicio para la ejecución de medidas judiciales para menores debe ser propuesto por la Administración, más si se refiere a educación y resocialización. Y siempre amparados por la seguridad.

4.- Sólo cuando en una institución educativa y socializadora se privilegian los valores como el respeto mutuo, el diálogo, la participación, entonces se genera el clima adecuado para posibilitar el aprendizaje, es por eso que puedo afirmar que la convivencia se aprende⁴³⁸.

5.- La socialización⁴³⁹, término tan contemplado en la LORPM es un proceso de aprendizaje e interiorización de valores, símbolos y actitudes frente a la política. El objetivo de la socialización está en conseguir que los menores se identifiquen y estén conformes con la estructura normativa y política de una sociedad. Los principales agentes de socialización son las personas o instituciones que ejercen su influencia sobre el menor incidiendo en su desarrollo social.

6.- En cuanto a los destinatarios de la intervención, los menores, es preciso trabajar tanto con medidas de prevención primaria que abordan a los mismos en general, como con medidas específicas dirigidas a quienes ya han cometido delitos o haber protagonizado actos violentos.

Entre los principales factores que incrementan los índices delictivos y en los que tienen que incidir las medidas preventivas primarias, se pueden observar:

- Crisis en la estructura familiar.
- Violencia intrafamiliar creciente.
- Disminución en el fomento de valores cívicos y de convivencia al interior de la familia.
- Deterioro de la economía familiar.
- Desempleo y subempleo.

438 CERRILLO MARTÍN, M. del Rosario. *Enseñar a convivir, una tarea del tutor*. En Revista Tendencias Pedagógicas Nº 7, 2002, pp. 179-189.

439 La convivencia con una persona, familia o grupo educativo es una medida que intenta proporcionar al menor un ambiente de socialización positivo, mediante su convivencia, durante un período determinado por el Juez, con una persona, con una familia distinta a la suya o con un grupo educativo que se ofrezca a cumplir la función de la familia en lo que respecta al desarrollo de pautas socioafectivas prosociales en el menor. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS. Nº 22., de la LORPM.

- Insatisfacción de las necesidades básicas de amplias capas de la población.
- Agudización de la pobreza extrema.
- Acceso marginal a las oportunidades de educación, servicio de salud y vivienda.
- Protección asistencial y tutelar aislada a niños y jóvenes.
- Deficiencias en los programas de readaptación social, en menores y adultos infractores.
- Escasa participación de la sociedad civil en los programas de prevención de la delincuencia.
- Reproducción de los esquemas de violencia en medios masivos de comunicación.

Por ello habrá que abordar de manera especializada y correcta, todos estos factores, para alcanzar en lo posible esa prevención.

Una vez han entrado en el circuito de la responsabilidad penal del menor, solo resta abordar la ejecución de medidas judiciales impuestas a través del desarrollo de diferentes programas generales de tratamiento⁴⁴⁰ que permitan la intervención personalizada de la conducta infractora que se revela como fundamental y a la elección de herramientas que sirvan para predecir el riesgo de reincidencia.

7.- El concepto de responsabilidad solidaria⁴⁴¹, otro término tan contemplado en la LORPM, es rico y esencial, y debe configurarse como el eje de la justicia penal de menores, en cuanto a la imposición de las medidas. Y por ello el modelo o referente de intervención, debe ser el denominado Judicial o de responsabilidad.

8.- Este concepto de responsabilidad, también significa que en los casos en los que corresponda iniciar actuaciones judiciales, la actuación de la justicia penal de menores debe estar en todo, de acuerdo al debido proceso establecido en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño, y respetando siempre

440 GRAÑA GÓMEZ, José Luis y RODRÍGUEZ BIEZMA, María José. *Programa central de tratamiento educativo y terapéutico para menores infractores*. Agencia de la Comunidad de Madrid para la reeducación y reinserción del Menor infractor. Comunidad de Madrid, 2012.

441 (...) En este ámbito de atención a los intereses y necesidades de las víctimas, la Ley introduce el principio en cierto modo revolucionario de la responsabilidad solidaria con el menor responsable de los hechos de sus padres, tutores, acogedores o guardadores, si bien permitiendo la moderación judicial de la misma y recordando expresamente la aplicabilidad en su caso de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.... EXPOSICIÓN DE MOTIVOS. Nº 8., de la LORPM.

el criterio de la privación de la libertad como último recurso. Se da por ello una corresponsabilidad⁴⁴².

9.- La seguridad, debe representar y representa uno de los pilares básicos de la convivencia y, por tanto su garantía constituye una actividad esencial a la existencia misma del Estado moderno que en tal condición se ejerce en régimen de monopolio por el poder público. Sin embargo, progresivamente se ha ido extendiendo por todas las sociedades de nuestro entorno, la realización de actividades de seguridad por otras instancias sociales o agentes privados dando una nueva visión y cierta transparencia. Se puede sostener que en los estados modernos es absolutamente pacífica la defensa de la seguridad privada, como complementaria de la seguridad pública, a la que está subordinada y con la que coadyuva, sin que en este momento se promueva por nadie (estudiosos, expertos o eruditos) con seriedad o autoridad la “simplificación o purificación” del sistema u otra alternativa que suponga la desaparición de los servicios o sistemas de seguridad privada, así como de las aportaciones que ésta realiza al mantenimiento de la seguridad pública.

A este respecto también habrá que complementar, los estudios que posea el personal de vigilancia y la experiencia con la que cuentan, a través de la obtención de Grado en Seguridad, que debe constituir la formación académica idónea para todos cuantos deseen trabajar profesionalmente en el ámbito de esa seguridad, como también para todos los que estén desempeñando actividades profesionales en este sector del mercado laboral. Resultará la titulación adecuada para todo profesional de la Seguridad Privada en sus muy diferentes ocupaciones y cometidos. Además también será idóneo y de un gran interés en la Seguridad Pública.

10.- Muchos de los métodos, programas, proyectos, para cumplir cualquier medida judicial por los menores, están claramente explicitados genéricamente; en tanto que otros están íntimamente

442 Un trato que fortalezca el respeto del niño por los derechos humanos y las libertades de terceros. Este principio está en armonía con la consideración que figura en el preámbulo de que el niño debe ser educado en el espíritu de los ideales proclamados en la Carta de las Naciones Unidas. También significa que, dentro del sistema de la justicia de menores, el trato y la educación de los niños debe orientarse a fomentar el respeto por los derechos humanos y las libertades (artículo 29 1 b) de la Convención y Observación general Nº 1 sobre los objetivos de la educación). Es indudable que este principio requiere el pleno respeto y la aplicación de las garantías de un juicio justo, según se reconoce en el párrafo 2 del artículo 40 (véanse párrafos 40 a 67 infra). Si los principales agentes de la justicia de menores, a saber los policías, los fiscales, los jueces y los funcionarios encargados de la libertad vigilada, no respetan plenamente y protegen esas garantías. OBSERVACIÓN GENERAL Nº 10 (2007) Los derechos del niño en la justicia de menores. COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO 44º período de sesiones Ginebra, 15 de enero a 2 de febrero de 2007.

ligados a una supuesta “identidad institucional” en una administración que adolece en proponer un modelo de intervención abierto y claro, que suponga una base, un referente de calidad. Estos son los que diariamente evidencian que cada cual va por su lado, y que según un menor caiga en una administración u otra, en una entidad privada u otra concertada, podemos hablar de ganancias o pérdidas, para ese menor de cara a una reincorporación a la sociedad, una reinserción válida o no.

11.- La justicia penal de menores en España, antes de la LORPM, establecía su función principal, que era la de recoger a los menores y reeducarlos para la vida trabajadora, junto al ejercicio de la facultad reformadora, donde se primaría, la amonestación o breve internamiento, la libertad vigilada, la colocación bajo la custodia de otra persona, el ingreso en establecimiento oficial o privado, de observación, de educación, de reforma o de tipo correctivo o de semilibertad, e ingreso en un establecimiento especial para menores anormales. No podemos volver hacia esa justicia.

13.- Ahora la LORPM, promueve “la adopción de unas medidas que no pueden ser represivas, sino preventivas y orientadas hacia la efectiva reinserción y el interés superior del menor, valorados con criterios que han de buscarse primordialmente, en el ámbito de las ciencias no jurídicas”. Dentro de esas ciencias no jurídicas, la escuela clásica y la escuela positivista ha marcado un equilibrio que perdura hasta la actualidad. “Tres grandes modelos han presidido la justicia en base, tanto a influencias ideológicas, como a la evolución de los conocimientos científicos:

El Modelo de protección (niño delincuente)

El Modelo educativo (niño en peligro)

El Modelo de responsabilidad (pedagogía de la responsabilidad)

- En el primer modelo existe una subordinación de lo educativo a lo judicial. Se intenta controlar a los "inadaptados" a través de instancias de poder-control centradas en la Policía, el Juzgado, etc., en un intento de salvar a los niños de sus negativas influencias sociofamiliares. Lo identificaríamos en la época de la proliferación de los reformatorios. Es la concepción del niño-delincuente.
- En el segundo modelo vemos un claro predominio de la acción educativa con la consiguiente reducción de la intervención judicial; lo ubicaríamos claramente en la segunda Guerra Mundial, con evidentes ansias de paz y aumento de sensibilidad humanística. Se trata de "educar" más que de

"salvar"; educar contando con la participación y la voluntad del menor. Ideología asociada al auge del Estado de Bienestar, el "Welfare"⁴⁴³, en donde se desplaza la culpa desde el delincuente hacia la sociedad para lo cual los recursos deben ser coherentemente de tipo social. Este modelo despunta en el seno de la Justicia Francesa y en Bélgica, conjuntamente con la aparición de las medidas alternativas y la relevancia de la figura del Educador Social. El niño ya no es entendido solo como delincuente sino como niño en peligro.

- En el tercer modelo encontramos un equilibrio entre lo judicial y lo educativo resaltando los aspectos psicosociales implícitos, en el que se intenta cambiar el sentido de la culpabilidad por el de la responsabilidad contemplando derechos y garantías individuales que se aproximan a la Justicia Penal de adultos. Se caracteriza por una clara tendencia a la pedagogía de la responsabilidad, en tanto lo educativo se centraría en la asunción de responsabilidades individuales y familiares⁴⁴⁴.

14.- Las ciencias sociales, educativas y humanísticas, proponen abordar la intervención a través procesos para alcanzar unos resultados que deben contemplarse como "un conjunto de interacciones humanas y materiales que tienen un inicio y un final claramente identificables. Es una transformación, que pretende conseguir al final, un producto que añada valor para el menor, la familia, la sociedad, con respecto a la situación de partida".

15.- La gestión por procesos para alcanzar criterios de calidad total, debe diseñarse particularmente cuando venga acompañada de certificación bajo normativa ISO 9000, como una de las propuestas o visiones de la gestión de calidad, que más incidencia ha tenido hasta ahora. Prueba de ello es la disponibilidad de diversas guías editadas por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

"La familia de normas de la serie ISO 9000 está compuesta por:

- Norma ISO 9001:2000: contiene las especificaciones que debe cumplir un sistema de gestión de calidad. Esta norma se apoya y complementa en las dos normas relacionadas a continuación:
- Norma ISO 9004: 2000: son directrices para la mejora del desempeño (diseñada para ser utilizada de forma conjunta con la ISO 9001 como un par coherente).

443 Se puede traducir como asistencia social, prevención social, beneficio social, beneficencia.

444 CRISTINA CALVO, Noemí. *Intervención, metodología de trabajo y competencias del Equipo Técnico adscrito al Juzgado y a la Fiscalía de Menores*. Boletín Informativo de Trabajo Social, Nº 16, Universidad de Castilla-La Mancha, 2011.

- Norma ISO 9000: 2000: contiene los principios de un sistema de gestión de calidad y define los términos relacionados con el mismo.

El enfoque basado en procesos es un principio de gestión básico y fundamental para la mejora de los resultados, y así se recoge tanto en la familia ISO 9000 como en el modelo de excelencia de la EFQM. La actual familia de normas ISO 9000 del año 2000 para los “Sistemas de Gestión de la Calidad” ha permitido introducir unos cambios trascendentes en dichos sistemas en comparación con la anterior versión de 1994. La mayor evidencia de esto es precisamente el hecho de que esta familia de normas se sustenta en ocho Principios de Gestión de la Calidad; Estos principios como pilares básicos a tener en cuenta si se quieren implantar sistemas o modelos de gestión orientados a obtener buenos resultados de manera eficaz y eficiente, en términos de satisfacción de los diferentes grupos de interés. Para poder comprender este principio, es necesario conocer qué se entiende por proceso. Según la norma ISO 9000:2000 un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Con esta definición, se puede deducir que el enfoque basado en procesos enfatiza cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de manera más eficiente considerando las actividades agrupadas entre sí. Permite a una organización centrar su atención sobre “áreas de resultados” que es importante conocer y analizar para el control del conjunto de actividades y para conducir a la organización hacia la obtención de los resultados deseados”⁴⁴⁵.

Se dispone en estos momentos de numerosas técnicas, tanto para actuar sobre los procesos, como para emplear los procesos dentro de la política y la estrategia de la empresa o entidad colaboradora.

Entre las técnicas para adaptar procesos individuales o grupos relacionados de ellos a las necesidades cambiantes de la empresa destacan por su uso extendido, con bastante éxito, el Método sistemático de mejora para cambios graduales, y la Reingeniería, cuando la situación requiere un salto drástico o una orientación completamente nueva.

Estas dos técnicas son más necesarias que nunca para afinar el rendimiento de los procesos, cuando éstos constituyen un elemento

445 NMX-CC-9000-IMNC-2000 (ISO 9000): Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

NMX-CC-9001-IMNC-2000 (ISO 9001): Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos. Artículos técnicos

NMX-CC-9004-IMNC-2000 (ISO 9004): Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

fundamental en la gestión integrada de la empresa, de modo que toda decisión política o estratégica de la misma se despliega y ejecuta por medio de la red de procesos, que conforman sus actividades.

16.- En la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común 30/1992, de 26 de noviembre de 1992, subyace el compromiso de garantizar la calidad y transparencia de la administración, así como de ponerlas al servicio del ciudadano. Las cartas de servicio, deben ser uno de los instrumentos que más se generalice en aplicación de programas de calidad. “Las Administraciones públicas, en sus relaciones, se rigen por el principio de cooperación y colaboración, y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos”. “En sus relaciones con los ciudadanos las Administraciones públicas actúan de conformidad con los principios de transparencia y de participación”⁴⁴⁶. Los términos cooperación, colaboración, transparencia, son característicos de participación ciudadana como conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa. Ello es la base para impulsar acciones claras que desemboquen en la calidad en los servicios.

17.- Nos encontramos afortunadamente, ante el final del tránsito de un modelo de Administración Pública que responde al Estado Liberal de Derecho, a un nuevo modelo de Administración Pública fundamentado en el Estado Social de derecho, que se organiza integrando unidades de control y unidades de servicio, y cuya cultura organizativa se basa en integrar la autoridad a la negociación, al intercambio y a la deliberación, desde una cultura enfocada a la resolución de problemas desde procesos de calidad, orientados tanto a la evaluación de los resultados como de los procedimientos.

18.- Esta será una de las formas más certeras de obtener en una organización (pública o privada) los resultados que buscamos por medio del trabajo por procesos. Porque, la calidad buscada en el proceso de la producción del servicio, es lo que determina la calidad del producto.

⁴⁴⁶ TÍTULO PRELIMINAR. Del ámbito de aplicación y principios generales. Artículo 3 Principios generales. Nº 2 y 5, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. (Vigencia desde 27 de Febrero de 1993. Esta revisión vigente desde 18 de Septiembre de 2014 hasta 01 de Junio de 2015)

19.- Pero hay que tomar decisiones, y en efecto toda decisión tiene por objeto transformar un mundo previo en otro posterior, que se verá modificado precisamente por efecto de esa decisión.

20.- Siempre, desde la visión de este doctorando, el objetivo general y las actividades a desarrollar deben partir de un modelo de proyecto educativo, que se sustentará en tres orientaciones psicológicas: la conductual, la cognitiva y la relacional afectiva; orientaciones formuladas con propuestas de calidad, en cuanto a su elaboración y desarrollo.

21.- El componente socio educativo en la decisión judicial, también se puede y debe convertir en oferta social, sostenido en que el modelo de responsabilidad o educativo responsabilizador debe ser el dominante, pues se sigue por la doctrina mayoritaria y la legislación tanto internacional (Reglas mínimas de Naciones Unidas de la Justicia de Menores o “Reglas de Beijing”, aprobadas en 1985; las Recomendaciones del Consejo de Europa sobre Justicia de Menores de 1987 y la Convención de Derechos del Niño de 1989) así como la nacional (LORPM). Evidentemente, las medidas judiciales impuestas a los menores son dictaminadas por los juzgados de menores y buscan la reinserción de los mismos. Aún mantienen un carácter punitivo y de reforma, una voluntad reparadora de los menores hacia la comunidad. Pero cada vez más procuran una vertiente educativa responsabilizadora, puesto que pueden ofrecer a los menores espacios de éxito, de forma que la reparación esté relacionada con una conducta positiva que les sirva para afirmar su autoestima.

22.- Una norma de calidad, es una especificación por escrito para ser aplicada en una actividad o sector correspondiente. Debe ser aprobada con anterioridad a su puesta en funcionamiento, por un organismo competente.

23.- El modelo de calidad que se siga es siempre un patrón, una guía si se quiere, y el sistema de gestión es el fundamento para administrar unos bienes y servicios de calidad, sin que a estos efectos sea necesaria la certificación; aunque ésta será la “guinda” que coronará un trabajo bien hecho, obteniéndose efectos que excederán los meramente publicitarios.

24.- Al no haber interesantes experiencias de calidad en los programas para la ejecución de medidas judiciales en menores, y en

cuanto a la seguridad y protección en centros de convivencia, se tendrá que promover la orientación sinérgica de las organizaciones y sistemas a sus diversas personas y grupos interesados e implicados, lo que lógicamente conllevará un énfasis en la gestión proactiva de las relaciones con todas esas personas y grupos, promoviendo la mejora de la prestación en su condición de servicio público obligatorio: cartas de servicios, accesibilidad, y gestión presupuestaria adecuada.

25.- En esa carta de servicios, deberá contemplarse la competencia profesional definida, tal como se plantea en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional como “el conjunto de conocimientos y capacidades que permitan el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo”.

En esa accesibilidad, la norma ISO/TC 16027, la define como la facilidad de uso de forma eficiente, eficaz y satisfactoria de un producto, servicio, entorno o instrumento por personas que poseen diferentes capacidades. Por tanto, accesibilidad electrónica hará referencia a que los productos y servicios electrónicos puedan ser utilizados por los usuarios con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso determinado. Por ejemplo: accesibilidad de los equipos informáticos (hardware y software), accesibilidad web, accesibilidad de la televisión digital, accesibilidad de la telefonía móvil, accesibilidad de los productos y servicios de domótica, así como otros servicios característicos de la sociedad de la información. En el ámbito de los servicios de información públicos, la accesibilidad a la información electrónica es una condición necesaria para la participación social, la formación, el acceso a la cultura y la integración de las personas con distintas limitaciones funcionales. En una sociedad en la que cada vez se utilizan más las tecnologías de la información y de las comunicaciones para informarse, estudiar, relacionarse, entretenerse, y trabajar, y en la que cada vez son más los servicios que se prestan por vía telemática, los servicios de información públicos deben comprometerse a asegurar la accesibilidad a toda la información electrónica que gestionan y difunden.

Y con una buena gestión económica, se podría mejorar la calidad de cualquier asistencia que se quiera dar, más si es pública.

26.- Para este doctorando, queda demostrado que para alcanzar la calidad total, debe tenerse claro lo que es la competencia: un conjunto de comportamientos observables que están causalmente

relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta. Debe ser la resultante del esfuerzo de dos o más personas físicas (individuos) o morales (empresas) por ganar la preferencia de una parte del mercado que esté dispuesta a intercambiar sus recursos por productos o servicios. Y la competitividad que debe ser la habilidad y capacidad de las personas físicas y morales para lograr ganar la preferencia en mayor proporción que el resto de las empresas que participan en su competencia.

27.- Reconocer esta complejidad de competencia y competitividad⁴⁴⁷, ha implicado cambiar esquemas de reflexión, dotarme de un modelo o referente de intervención adecuado para afrontar el aprender a guiarse en el interior de realidades complejas. La complejidad de las necesidades, la complejidad de las respuestas⁴⁴⁸.

II) En un segundo bloque de conclusiones, se incide en los beneficios que para el menor en ejecución de medidas judiciales, tienen contemplar las mismas en las propuestas de colaboración tipo.

1.- Comenzó este doctorando, en la presentación de esta tesis, manifestando que “todos los menores deberán beneficiarse de acciones concebidas para ayudarles a reintegrarse en la sociedad, la vida familiar y la educación o el trabajo, después de haber cumplido una medida o medidas judiciales impuestas por los jueces de menores competentes⁴⁴⁹”. Y que a tal fin se deberán establecer procedimientos y acciones especiales, para alcanzar un objetivo principal: Cristalizar en la reintegración en la comunidad de los menores sujetos a la ejecución de medidas judiciales. Para ello, las autoridades competentes tienen que crear o recurrir a servicios que ayuden a los menores a reintegrarse en la sociedad, una vez cumplidas las medidas judiciales y contribuir a atenuar los perjuicios que existen contra esos menores. Estos servicios, en la medida de lo posible, deberán proporcionar al menor, alojamiento, trabajo y los medios necesarios para que puedan mantenerse después de la finalización de la medida para facilitar su feliz reintegración.

447 MORIN, Edgar. *Introducción al pensamiento complejo*, Gedisa, España, 2003.

448 PÉREZ ROJAS, Luis Beltrán y ACOSTA TRUJILLO, María Ofelia. *Teorías del Aprendizaje*. Fundación Universitaria Luis Amigó, Medellín, Colombia, 2003.

449 Reglas de Beijing 1984.

Para alcanzar ese objetivo principal, deberemos mantener en nuestros programas, diseñados y ejecutados bajo parámetros de calidad que:

- Ningún menor, con medida judicial impuesta, puede ser admitido en un centro, sin una orden válida de una autoridad judicial o administrativa u otra autoridad pública. Los detalles de esa orden siempre deben consignarse inmediatamente en un registro. Parto siempre de que ningún menor será admitido en ningún centro en el que no exista ese registro.
- La estancia de los menores, en cualquier centro cerrado/semiabierto/abierto, sólo se producirá en condiciones que tengan en cuenta plenamente sus necesidades y situaciones concretas y los requisitos especiales que exijan su edad, personalidad, sexo y tipo de delito, así como su salud física y mental, y que garanticen su protección contra influencias nocivas y situaciones de riesgo. El criterio principal para separar a los diversos grupos de menores privados de la libertad, deberá ser la prestación del tipo de medida/asistencia que mejor se adapte a las necesidades concretas de los interesados y la protección de su bienestar e integridad físicos, mentales y morales.
- Los menores, con medidas judiciales tienen y tendrán derecho a contar con locales y servicios que satisfagan todas las exigencias de la higiene y de la dignidad humana, dentro de unos mínimos satisfactorios.
- Cuando corresponda, las instalaciones sanitarias deberán ser de un nivel adecuado y estar situadas de modo que el menor pueda satisfacer sus necesidades físicas en la intimidad y en forma aseada y decente.
- Todo menor, tendrá derecho a ser examinado por un médico inmediatamente después de su ingreso en un centro de menores (a entender de este Inspector, en cualquier centro), con el objeto de hacer constar cualquier prueba de supuestos malos tratos anteriores y verificar cualquier estado físico o mental que requiera atención médica.
- Cualquier información, acción u omisión, debe ser contemplado en el expediente de cada menor, y se velará porque siempre se dé conocimiento puntual a los técnicos responsables.

De una forma más concreta señalaré:

- Ingreso, registro, desplazamiento y traslado de menores, con medidas judiciales.
- Clasificación y asignación.
- Medio físico y alojamiento

- Educación, formación profesional y trabajo
- Actividades recreativas, lúdicas.
- Religión, necesidades espirituales.
- Atención médica.
- Notificación de enfermedad, accidente y defunción (sensible pero posible)
- Contactos con la comunidad en general (lo que más se demanda)
- Limitaciones de la coerción física y el uso de la fuerza.
- Inspección y reclamaciones.

A) Ingreso, registro, desplazamiento y traslado de menores, con medidas judiciales.

En todos los lugares donde haya menores con medidas judiciales, deberá llevarse un registro completo y fiable de la siguiente información relativa a cada uno de los menores admitidos:

- Datos relativos a la identidad del menor.
- El hecho del internamiento, así como sus motivos y la autoridad con que se ordenó.
- El día y hora del ingreso; aspectos relativos al traslado.
- Detalles de la notificación de cada ingreso, traslado o liberación (salidas programadas y/o autorizadas) del menor/joven a los padres o tutores a cuyo cargo estuviese en el momento de ser internado;
- Detalles acerca de los problemas de salud física y mental conocidos, incluido el uso indebido de drogas y alcohol.

La información relativa al ingreso, lugar de internamiento, traslado/s y liberación deberá notificarse sin demora a los padres o tutores o al pariente más próximo del menor.

Lo antes posible después del ingreso, se prepararán y presentarán a la entidad pública responsable, informes completos y demás información pertinente acerca de la situación personal y circunstancias de cada menor.

En el momento del ingreso, todos los menores deberán recibir copia del reglamento que rija el centro de adscripción y una descripción escrita de sus derechos y obligaciones en un idioma que puedan comprender, junto con la dirección de las autoridades competentes ante las que puedan formular quejas, así como de los organismos y organizaciones públicos o privados que presten asistencia jurídica. Para los menores que sean analfabetos o que no puedan comprender el idioma en forma escrita, se deberá comunicar la información de manera que se pueda comprender perfectamente.

Deberá ayudarse a todos los menores a comprender los reglamentos que rigen la organización interna de cada centro, los objetivos y metodología del tratamiento dispensado, las exigencias y procedimientos disciplinarios, otros métodos autorizados para obtener información y formular quejas y cualquier otra cuestión que les permita comprender cabalmente sus derechos y obligaciones durante el internamiento.

El transporte de menores deberá efectuarse a costa de la Administración y/o entidad convenida, en vehículos debidamente ventilados e iluminados y en condiciones que no les impongan de modo alguno, sufrimientos físicos o morales. Los menores no serán trasladados arbitrariamente de un centro a otro.

B) Clasificación y asignación

Una vez admitido un menor, será entrevistado lo antes posible y se preparará un informe psicológico y social en el que consten los datos pertinentes al tipo y nivel concretos de tratamiento y programa que requiera el menor. Este informe, junto con el preparado por el médico (de procederse y a ser posible siempre) que haya reconocido al menor en el momento del ingreso, deberá presentarse al responsable coordinador a fin de decidir el lugar más adecuado para la instalación del menor en el centro y determinar el tipo y nivel necesarios de tratamiento y de programa que deberán aplicarse. Cuando se requiera tratamiento rehabilitador especial, y si el tiempo de permanencia en la institución lo permite, personal cualificado, deberán preparar un plan de tratamiento individual por escrito en que se especifiquen los objetivos del tratamiento, un plazo y los medios, etapas y plazos en que haya que procurar los objetivos.

En todos los centros, los menores deberán estar separados de los adultos a menos que pertenezcan a la misma familia. En condiciones de supervisión podrá reunirse a los menores con adultos

cuidadosamente seleccionados en el marco de un programa especial cuya utilidad para los menores interesados haya sido demostrada.

Deben primar los Centros abiertos para menores. Se entiende por centros de medidas judiciales abiertos, entre otros aspectos, aquellos donde las medidas de seguridad (entendidas como tal) son escasas o nulas. La población de esos centros deberá ser lo menos numerosa posible.

El número de menores internados en centros cerrados, debería ser también suficientemente “equilibrado” a fin de que el tratamiento pueda tener carácter individual. Los centros de medidas judiciales para menores deberán estar descentralizados y tener un tamaño que facilite el acceso de las familias de los menores y su contacto con ellas. Convendrá establecer pequeños centros cerrados e integrarlos en el contorno social, económico y cultural de la comunidad.

C) Medio físico y alojamiento

El diseño de los centros de internamiento para menores y el medio físico deberían responder a su finalidad, es decir, la rehabilitación de los menores en tratamiento de internado/abierto, teniéndose debidamente en cuenta la necesidad del menor de intimidad, de estímulos sensoriales, de posibilidades de asociación con sus compañeros y de participación en actividades deportivas, ejercicios físicos y actividades de esparcimiento. El diseño y la estructura de los centros para medidas judiciales para menores, deberían ser tales que reduzcan al mínimo el riesgo de incendio y garanticen una evacuación segura de los locales. Siempre, habrá un sistema eficaz de alarma en casos de incendio, así como procedimientos establecidos y debidamente ensayados que garanticen la seguridad de los menores. Los centros, no estarán situados en zonas de riesgos, conocidos para la salud o donde existan otros peligros, a todas luces del conocimiento y visibles.

Los locales para dormir deberán consistir normalmente en dormitorios para pequeños grupos o en dormitorios individuales, teniendo presentes las normas del lugar de procedencia. Por la noche, todas las zonas destinadas a dormitorios, incluidas las habitaciones individuales y los dormitorios colectivos, deberán ser objeto de una vigilancia regular y discreta para asegurar la protección de todos los menores. Cada menor dispondrá, según los usos locales o nacionales, de ropa de cama individual suficiente, que deberá

entregarse limpia, mantenerse en buen estado y mudarse con regularidad por razones de aseo.

La posesión de efectos personales es un elemento fundamental del derecho a la intimidad y es indispensable para el bienestar psicológico del menor. Deberá reconocerse y respetarse plenamente el derecho de todo menor a poseer efectos personales y a disponer de lugares seguros para guardarlos. Los efectos personales del menor que éste decida no conservar o que le sean confiscados, deberán depositarse en lugar seguro. Se hará un inventario de dichos efectos que el menor firmará y se tomarán las medidas necesarias para que se conserven en buen estado. Todos estos artículos, así como el dinero, deberán restituirse al menor al ponerlo en libertad, salvo el dinero que se haya autorizado a gastar o los objetos que haya remitido al exterior. Si el menor recibe medicamentos o se descubre que los posee, el médico o personal facultado, deberá decidir el uso que deberá hacerse de ellos.

En la medida de lo posible, los menores tendrán derecho a usar sus propias prendas de vestir. Los centros, velarán porque todos los menores dispongan de prendas personales apropiadas al clima y suficientes para mantenerlos en buena salud. Dichas prendas no deberán ser en modo alguno degradantes ni humillantes. Los menores que salgan del centro o a quienes se autorice a abandonarlo con cualquier fin, podrán vestir sus propias prendas.

Todos los centros, deben garantizar que todo menor disponga de una alimentación adecuadamente preparada y servida a las horas acostumbradas, en la calidad y cantidad que satisfagan las normas de la dietética, la higiene y la salud, y, en la medida de lo posible, las exigencias religiosas y culturales. Todo menor deberá disponer en todo momento de agua limpia y potable.

- Educación, formación profesional y trabajo

Todo menor en edad de escolaridad obligatoria recibirá una enseñanza adaptada a sus necesidades y capacidades y destinada a prepararlo para su reinserción en la sociedad. Siempre que sea posible, esta enseñanza deberá impartirse fuera del establecimiento, en escuelas de la comunidad, y en todo caso, a cargo de maestro/profesorado competentes, mediante programas integrados en el sistema de instrucción pública, a fin de que, cuando terminen de cumplir sus medidas judiciales, los menores puedan continuar sus estudios sin dificultad. La administración de los establecimientos

deberá prestar especial atención a la enseñanza de los menores de origen extranjero o con necesidades culturales o étnicas particulares. Los menores analfabetos o que presenten problemas cognitivos o de aprendizaje tendrán derecho a enseñanza especial.

Deberá autorizarse y alentarse a los menores que hayan superado la edad de escolaridad obligatoria y que deseen continuar sus estudios a que lo hagan, y deberá hacerse todo lo posible para que tengan acceso a programas de enseñanza adecuados.

Los diplomas o certificados de estudios otorgados a los menores durante su estancia en los centros, no deberán indicar en ningún caso que los menores han estado recluidos, con la finalidad de no estigmatizarlos.

Todo centro de medidas judiciales, facilitará el acceso de los menores a una biblioteca bien provista de libros y periódicos instructivos y recreativos que sean adecuados; se deberá estimular y permitir que utilicen al máximo los servicios de la biblioteca.

Todo menor recibirá formación para ejercer una profesión que lo prepare para un futuro empleo.

Teniendo debidamente en cuenta una selección profesional racional y las exigencias de la administración del establecimiento, los menores deberán poder optar por la clase de trabajo que deseen realizar (alternativas varias).

Deberán aplicarse a los menores con medidas judiciales, todas las normas nacionales e internacionales de protección que se aplican al trabajo de los niños y a los trabajadores jóvenes.

Siempre que sea posible deberá darse a los menores la oportunidad de realizar un trabajo remunerado, de ser posible en el ámbito de la comunidad local, que complemente la formación profesional impartida a fin de aumentar la posibilidad de que encuentren un empleo conveniente cuando se reintegren a sus comunidades. El tipo de trabajo deberá ser tal que proporcione una formación adecuada y útil para los menores después del cumplimiento de su/s medidas. La organización y los métodos de trabajos que haya en los centros de medidas judiciales deberán asemejarse lo más posible a los de trabajos similares en la comunidad, a fin de preparar a los menores para las condiciones laborales normales.

Todo menor que efectúe un trabajo tendrá derecho a una remuneración justa. El interés de los menores y de su formación profesional no deberá subordinarse exclusivamente al propósito de realizar beneficios para el centro de medidas judiciales o para un tercero (siempre la comunidad). Una parte de la remuneración del menor debería reservarse de ordinario para contribuir al fondo de ahorro que le será entregado cuando quede en libertad. El menor debería tener derecho a utilizar el remanente de esa remuneración para adquirir objetos destinados a su uso personal, indemnizar a la víctima perjudicada por su delito, o enviarlo a su propia familia o a otras personas fuera del centro.

- Actividades recreativas, lúdicas.

Todo menor dispondrá diariamente del tiempo suficiente para practicar ejercicios físicos al aire libre si el tiempo lo permite, durante el cual se proporcionará normalmente una educación recreativa y física adecuada. Para estas actividades se pondrán a su disposición terreno suficiente y las instalaciones y el equipo necesarios. Todo menor deberá disponer diariamente del tiempo adicional para actividades de esparcimiento, parte de las cuales deberán dedicarse, si el menor así lo desea, a desarrollar aptitudes en artes y oficios. El centro de ejecución de medidas judiciales deberá velar por que cada menor esté físicamente en condiciones de participar en los programas de educación física disponibles. Deberá ofrecerse educación física correctiva y terapéutica, bajo supervisión médica, a los menores que la necesiten.

- Religión, necesidades espirituales.

Deberá autorizarse a todo menor a cumplir sus obligaciones religiosas y satisfacer sus necesidades espirituales, permitiéndosele participar en los servicios o reuniones organizados en el establecimiento o celebrar sus propios servicios y tener en su poder libros u objetos de culto y de instrucción religiosa de su confesión. Si en un centro, hay un número suficiente de menores que profesan una determinada religión, deberá nombrarse o admitirse a uno o más representantes autorizados de ese culto que estarán autorizados para organizar periódicamente servicios religiosos y efectuar visitas pastorales particulares a los menores de su religión, previa solicitud de ellos. Todo menor tendrá derecho a recibir visitas de un representante calificado de cualquier religión de su elección; a no

participar en servicios religiosos y rehusar libremente la enseñanza, el asesoramiento o el adoctrinamiento religiosos.

- Atención médica

Todo menor recibirá atención médica adecuada, tanto preventiva como correctiva, incluida atención odontológica, oftalmológica y de salud mental, así como los productos farmacéuticos y dietas especiales que hayan sido recetados por un médico. Normalmente, toda esta atención médica deberá prestarse cuando sea posible a los jóvenes internados por conducto de los servicios e instalaciones sanitarias apropiadas de la comunidad en que esté situado el centro de medidas judiciales, a fin de evitar que se estigmatice al menor y de promover su dignidad personal y su integración en la comunidad.

Los servicios médicos a disposición de los menores deberán tratar de detectar y tratar toda enfermedad física o mental, todo uso indebido de sustancias químicas y cualquier otro estado que pudiera constituir un obstáculo para la integración del joven en la sociedad. Todo centro de ejecución de medidas judiciales de menores deberá tener acceso inmediato a las instalaciones y equipos médicos adecuados que guarden relación con el número y las necesidades de sus residentes, así como personal capacitado en atención sanitaria preventiva y en tratamiento de urgencias médicas. Todo menor que esté enfermo se queje de enfermedad o presente síntomas de dificultades físicas o mentales, deberá ser examinado rápidamente por un médico.

Todo personal médico que tenga razones para estimar que la salud física o mental de un menor ha sido afectada, o pueda serlo, por la estancia prolongada, una huelga de hambre o cualquier circunstancia de la convivencia, deberá comunicar inmediatamente este hecho al director del establecimiento y a las autoridades responsables del bienestar del menor.

Todo menor que sufra una enfermedad mental deberá recibir tratamiento en una institución especializada bajo supervisión médica independiente. Se adoptarán medidas, de acuerdo con los organismos competentes, para que pueda continuar cualquier tratamiento de salud mental que requiera después de la finalización de la ejecución de la medida/s judiciales.

Los centros de medidas judiciales, deberán organizar programas de prevención del uso indebido de drogas y de rehabilitación administrados por personal calificado. Estos programas deberán

adaptarse a la edad, al sexo y otras circunstancias de los menores interesados, y deberán ofrecerse servicios de desintoxicación dotados de personal calificado a los menores toxicómanos o alcohólicos.

Sólo se administrará medicamentos para un tratamiento necesario o por razones médicas y, cuando se pueda, después de obtener el consentimiento del joven debidamente informado. En particular, no se deben administrar para obtener información o confesión, ni como sanción o medio de reprimir al menor. Los menores nunca servirán como objeto para experimentar el empleo de fármacos o tratamientos. La administración de cualquier fármaco deberá ser siempre autorizada y efectuada por personal médico calificado.

- Notificación de enfermedad, accidente y defunción (sensible pero posible)

El Juzgado de menores, la familia o el tutor de un menor, o cualquier otra persona designada por dicho menor, tienen el derecho de ser informados, si así lo solicitan, del estado de salud del menor y en el caso de que se produzca un cambio importante en él. El director del centro (o a quién corresponda) de ejecución de medidas judiciales, deberá notificar inmediatamente a la familia o al tutor del menor, o a cualquier otra persona designada por él, en caso de fallecimiento, enfermedad que requiera el traslado del menor a un centro médico fuera del centro, o un estado que exija un tratamiento de más de 48 horas (o el tiempo establecido legalmente) en el servicio clínico del centro de atención.

En caso de fallecimiento de un menor durante el período de ejecución de la medida/s judiciales, el pariente más próximo tendrá derecho a examinar el certificado de defunción, a pedir que le muestren el cadáver y disponer su último destino en la forma que decida. En caso de fallecimiento de un menor durante su internamiento, deberá practicarse una investigación independiente sobre las causas de la defunción, cuyas conclusiones deberán quedar a disposición del pariente más próximo; evidentemente en manos del Juzgado de menores.

Deberá informarse al menor inmediatamente del fallecimiento, o de la enfermedad o el accidente graves de un familiar inmediato, y darle la oportunidad de asistir al funeral del fallecido o, en caso de enfermedad grave de un pariente, a visitarle en su lecho de enfermo.

I) Contactos con la comunidad en general (lo que más se demanda)

Se deberán utilizar todos los medios posibles para que los menores tengan una comunicación adecuada con el mundo exterior, pues ella es parte integrante del derecho a un tratamiento justo y humanitario y es indispensable para preparar la reinserción de los menores en la sociedad.

Deberá autorizarse a los menores a comunicarse con sus familiares, sus amigos y otras personas o representantes de organizaciones prestigiosas del exterior; a salir de los centros, para visitar su hogar y su familia, y se darán permisos especiales para salir del establecimiento por motivos educativos, profesionales y otras razones de importancia.

Todo menor tendrá derecho a recibir visitas regulares y frecuentes, en condiciones que respeten la necesidad de intimidad del menor, el contacto y la comunicación sin restricciones con la familia y con el abogado y/o representantes.

Todo menor tendrá derecho a comunicarse por escrito o por teléfono, con la persona de su elección, salvo que se le haya prohibido legalmente hacer uso de este derecho, y deberá recibir la asistencia necesaria para que pueda ejercer eficazmente ese derecho. Todo menor tendrá derecho a recibir correspondencia.

Los menores tendrán la oportunidad de informarse periódicamente de los acontecimientos por la lectura de diarios, revistas u otras publicaciones, mediante el acceso a programas de radio y televisión y al cine, así como a través de visitas de los representantes de cualquier club u organización de carácter lícito en que el menor esté interesado. También el uso de la informática.

J) Limitaciones de la coerción física y el uso de la fuerza:

- Estará prohibido, el recurso a instrumentos de coerción y a la fuerza con cualquier fin, salvo... en ¿qué casos?,

Sólo podrá hacerse uso de la fuerza o de instrumentos de coerción en casos excepcionales, cuando se hayan agotado y hayan fracasado todos los demás medios de control y sólo de la forma expresamente autorizada y descrita por una ley o por un reglamento. Esos instrumentos no deberán causar humillación ni degradación y deberán emplearse en forma restrictiva y sólo por el lapso

estrictamente necesario. Por orden del director del Centro, o responsable en ese momento puntual, podrán utilizarse esos instrumentos para impedir que el menor lesione a otros o a sí mismo, cause importantes daños materiales. En todo Centro donde haya menores internados, deberá prohibirse al personal portar y utilizar armas, o artilugios que puedan utilizarse como tales.

➤ Procedimientos disciplinarios

Todas las medidas y procedimientos disciplinarios deberán contribuir a la seguridad y a una vida comunitaria ordenada, y ser compatibles con el respeto de la dignidad inherente del menor y con el objetivo fundamental del tratamiento institucional, a saber, infundir un sentimiento de justicia y de respeto por uno mismo y por los derechos fundamentales de toda persona.

Estarán estrictamente prohibidas todas las medidas disciplinarias que constituyan trato cruel, inhumano o degradante, incluidos los castigos corporales, el encierro en celda oscura y las penas de aislamiento o de celda solitaria, así como cualquier otra sanción que pueda poner en peligro la salud física o mental del menor. Estarán prohibidas, cualquiera que sea su finalidad, la reducción de alimentos y la restricción o denegación de contacto con familiares. El trabajo será considerado siempre un instrumento de educación y un medio de promover el respeto del menor por sí mismo, como preparación para su reinserción en la comunidad, y nunca deberá imponerse a título de sanción disciplinaria. No deberá sancionarse a ningún menor más de una vez por la misma infracción disciplinaria. Deberán prohibirse las sanciones colectivas.

Los reglamentos aprobados por la autoridad administrativa competente, deberán establecer normas relativas a los siguientes puntos, teniendo plenamente en cuenta las características, necesidades y derechos fundamentales del menor:

- La conducta que constituye una infracción a la disciplina
- El carácter y la duración de las sanciones disciplinarias que se pueden aplicar atendiendo al principio de proporcionalidad establecido en nuestro ordenamiento jurídico.
- La autoridad competente para imponer esas sanciones;
- La autoridad competente en grado de apelación.

Los informes de mala conducta serán presentados de inmediato a la autoridad competente, la cual deberá decidir al respecto sin demoras injustificadas. La autoridad competente deberá examinar el caso con detenimiento.

Ningún menor estará sujeto a sanciones disciplinarias que no estén estrictamente de conformidad con lo dispuesto en las leyes o los reglamentos en vigor⁴⁵⁰. No deberá sancionarse a ningún menor a menos que haya sido informado debidamente de la infracción que le es imputada, en forma que el menor comprenda cabalmente, y que se le haya dado la oportunidad de presentar su defensa, incluido el derecho de apelar a una autoridad imparcial competente⁴⁵¹. Deberá levantarse un acta completa de todas las actuaciones disciplinarias.

Ningún menor deberá tener a su cargo funciones disciplinarias, salvo en lo referente a la supervisión de ciertas actividades sociales, educativas o deportivas o programas de autogestión.

K) Inspección y reclamaciones.

Para una eficaz y positiva labor inspectora, no pertenecer a la administración del centro a inspeccionar es básico. Estar facultado a efectuar visitas periódicas, y a hacerlas sin previo aviso, por iniciativa propia y a gozar de plenas garantías de independencia en el ejercicio de esta función. La inspección debe tener acceso sin restricciones a todas las personas empleadas y que trabajen en los establecimientos o instalaciones donde haya o pueda haber jóvenes, a todos los menores y a toda la documentación de los establecimientos.

En las inspecciones podrían participar funcionarios médicos o personal especializado adscritos a la entidad competente en materia de justicia juvenil o al Servicio de Salud Pública, quienes evaluarán el cumplimiento de las reglas relativas al ambiente físico, la higiene, la comida, el ejercicio y los servicios médicos, así como cualesquiera otros aspectos o condiciones de la vida del centro que afecten a la salud física y mental de los menores. También abogo por cualificar, a través de cursos especializados la labor inspectora, en estos campos.

Todos los menores tendrán derecho a hablar confidencialmente con los inspectores.

450 Principio de tipicidad.

451 Conforme al Artículo 24.1 de la Constitución Española.

Terminada una inspección, el inspector deberá presentar un informe sobre sus conclusiones. Este informe incluirá una evaluación de la forma en que el Centro donde se ejecutan medidas judiciales, observa las presentes reglas y disposiciones pertinentes de la legislación a aplicar y del contenido del Convenio suscrito y vigente; así como recomendaciones acerca de las medidas que se consideren necesarias para garantizar su observancia. Todo hecho descubierto por la inspección que parezca indicar que se ha producido una violación de las disposiciones legales relativas a los derechos de los menores o al funcionamiento del Centro para menores será comunicado a las autoridades competentes para que lo investigue, exija las responsabilidades correspondientes, y/o tome las medidas que se consideren oportunas.

Todo menor, deberá tener la oportunidad de presentar en todo momento peticiones o quejas al director del establecimiento o a su representante autorizado.

Todo menor tendrá derecho a dirigir, por la vía prescrita y sin censura en cuanto al fondo, una petición o queja a la administración central de los establecimientos para menores, a la autoridad judicial o cualquier otra autoridad competente, y a ser informado sin demora de la respuesta.

En algunas actuaciones la inspección se constituye en mediador, facultado para recibir e investigar las quejas formuladas por los menores y ayudar a la consecución de soluciones equitativas.

A los efectos de formular una queja, todo menor tendrá derecho a solicitar asistencia a miembros de su familia, asesores jurídicos, grupos humanitarios u otros cuando sea posible. Se prestará asistencia a los menores analfabetos cuando necesiten recurrir a los servicios de organismos u organizaciones públicos o privados que brindan asesoramiento jurídico o que son competentes para recibir reclamaciones.

L) Relativas al Personal:

El personal deberá ser competente y contar con un número suficiente de especialistas, como educadores, instructores profesionales, asesores, trabajadores sociales, psiquiatras y psicólogos. Normalmente, ese personal y otros especialistas, deberán formar parte del personal permanente, pero ello no excluirá los auxiliares o voluntarios cuando resulte apropiado y beneficioso por el nivel de apoyo y formación que puedan prestar.

- La Administración podrá participar en los procesos de selección cuidadosamente al personal de todas las clases y categorías (aquellas a determinar), por cuanto la buena marcha de los centros de medidas judiciales depende de su integridad, actitud humanitaria, capacidad y competencia profesional para tratar con menores/jóvenes, así como de sus dotes personales para el trabajo.
- La Administración debería adoptar formas de organización y gestión que faciliten la comunicación entre las diferentes categorías del personal de cada Centro de medidas judiciales para intensificar la cooperación entre los diversos servicios dedicados a la atención de esos menores, así como entre el personal y la Administración, con miras a conseguir que el personal que está en contacto directo con los menores, pueda actuar en condiciones que favorezcan el desempeño eficaz de sus tareas.
- El personal deberá recibir, por igual y mínimamente, una formación que le permita desempeñar eficazmente sus funciones, deberá mantener y perfeccionar sus conocimientos y capacidad profesional asistiendo a cursos de formación que se organizarán a intervalos apropiados, motivados por la Administración. Al igual que una remuneración similar ante categorías y funciones similares.
- El director/a de cada Centro, de medidas judiciales, deberá estar debidamente calificado para su función por su capacidad administrativa, una formación adecuada y su experiencia en la materia y deberá dedicar todo su tiempo en su función oficial.
- En el desempeño de sus funciones, el personal de medidas judiciales, deberá respetar y proteger la dignidad y los derechos humanos fundamentales de todos los menores, y, en especial:
- No podrá infligir, instigar o tolerar acto alguno de tortura ni forma alguna de trato, castigo o medida correctiva o disciplinaria severa, cruel, inhumana o degradante, bajo ningún pretexto o circunstancia de cualquier tipo.
- Todo el personal deberá impedir y combatir severamente todo acto de corrupción, comunicándolo sin demora a las autoridades competentes.
- Todo el personal deberá respetar las reglas aprobadas (régimen interno). Cuando tenga motivos para estimar que estas reglas han sido gravemente violadas o puedan serlo, deberá comunicarlo a sus autoridades superiores u órganos competentes facultados para supervisar o remediar la situación.
- Todo el personal deberá velar por la cabal protección de la salud física y mental de los menores, incluida la protección contra la

explotación y el maltrato físico, sexual y emocional, y deberá adoptar con urgencia medidas para que reciban atención médica siempre que sea necesario.

Todo el personal deberá respetar el derecho de los menores de la intimidad y, en particular, deberá respetar todas las cuestiones confidenciales relativas a los menores o sus familias que lleguen a conocer en el ejercicio de su actividad profesional;

Todo el personal deberá tratar de reducir al mínimo las diferencias entre la vida dentro y fuera del centro que tiendan a disminuir el respeto debido a la dignidad de los menores como seres humanos.

Propuesta de especialización para los vigilantes de seguridad en centros de menores con medidas judiciales.

Además creo que sería recomendable evaluar el fenómeno de burnout⁴⁵², cuyos elementos son el cansancio emocional, despersonalización y el sentimiento de incompetencia personal en este colectivo de trabajadores.

2.- Ser extremadamente celosos en la protección de los datos de carácter personal de los ficheros de los menores. La recogida, tratamiento automatizado y cesión de los datos de carácter personal de esos menores en convivencia, contenidos en los ficheros informáticos existentes, se efectuará de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

3.- Las actuales demandas sociales, educativas y laborales están reclamando la transformación de las instituciones y centros de trabajo en organizaciones que aprenden. Esto es, en organizaciones que mediante procesos de mejora continua desarrollan el mayor potencial de que son capaces a nivel de las personas, de los grupos y de las propias organizaciones.

Hacer posible esta transformación va a requerir, a su vez, un significativo cambio cultural para avanzar desde las estructuras, valores y actitudes que han caracterizado las organizaciones en la

452 La palabra Burnout (contracción de Burn Out. Literalmente, "Quemado") puede asociarse con populares expresiones como "fundido", "agotado", "no doy más",..., "tirar la toalla" y hasta el infantil "no juego más", aplicado aquí con mayor rigor y sentido de un límite que se ha traspasado y que pone en serio riesgo la integridad física y emocional de las personas.

Se puede consultar en: <http://www.monografias.com/trabajos91/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional>.

era industrial de la que provenimos hacia aquellos otros más propios de la era del conocimiento en la que nos adentramos.

Debemos entender que una organización que aprende es aquella que facilita el aprendizaje permanente de todos sus miembros y que se transforma a sí misma continuamente; para ello esta organización tendrá que “ayudar a extender y relacionar el aprendizaje y las habilidades de aprendizaje de los individuos, grupos y organización como un todo en orden a cambiar continuamente en la dirección que viven y hacia los deseos y necesidades de los posibles clientes”⁴⁵³.

Gestionar con eficacia supone aprovechar al máximo el capital humano logrando su implicación y compromiso. La Gestión de la Calidad, entendida como forma desarrollada de Gestión integral, más allá de la observación de normas y procedimientos, se caracteriza por una cultura orientada hacia la eficacia que coexiste y es potenciada por una cultura de aprendizaje, basada en normas y valores que facilitan la puesta en marcha de innovaciones. Para ello suele organizarse el trabajo en torno al proceso de trabajo y la estructura de la organización viene a estar conformada por pequeños grupos multidisciplinares y heterogéneos con “muros flexibles” en una atmósfera de cooperación. Las propuestas tipos de colaboración en esta tesis presentada dan una muestra de ese “un muro flexible”.

La Entidad Pública y la empresa contratada son interdependientes y por lo tanto se han de establecer las reglas que posibiliten el crear valor para ambos. En este caso es la entidad pública quien tiene que establecer los requisitos del servicio que quiere que se le preste y realizar el seguimiento. Actúa dicha entidad pública, en estos casos como cliente y establece sus necesidades o requisitos en los contratos que firma al efecto.

453 SOLABARRIETA, Josu y VILLA, Aurelio. *Liderazgo y Organizaciones que aprenden*. Universidad de Deusto, Ed. Dialnet, Bilbao, 2000.

BIBLIOGRAFÍA ESPECIALIZADA en papel y digitalizaciones.

AARNIO, Aulis. *One Right Answer and the Regulative Principle of Legal Reasoning*, *International Seminar on Legal Theory*. Universidad de Alicante. 1989.

ABADI, Miguel. *La calidad del servicio*. Facultad de Ciencias económicas. Universidad de Buenos Aires. 2004.

ALBRECHT, Hans Jorg. *El Derecho Penal de Menores. Una Comparación de las medidas privativas de libertad y no privativas de libertad, bajo la luz de la investigación criminológica*. Editorial PPU, Barcelona, 1990.

ALHAMA BELAMARIC, Rafael. *Organización del Trabajo. Algo más que una tarea. ¿Qué hacer?*. Cuba Siglo XXI.

ALMOND y POWELL, Gabriel. *Política Comparada*. Ed. Paidós, Buenos Aires. 1.972.

ALONSO FERNANDEZ, María y Col. *MAKARENKO y la Escuela del Trabajo*. En *Movimientos de Renovación Pedagógica: Historia y presente*.

En: <http://movimientosrenovacionpedagogica.wikispaces.com/Makarenko+y+la+escuela+del+trabajo>.

ÁLVAREZ GONZALEZ, Luis Ignacio, VAZQUEZ CASIELLES Rodolfo., SANTOS VIJANDE, María Leticia. *Definición del sector no lucrativo en cuanto unidad relevante de análisis en la disciplina de marketing*. Departamento de administración y contabilidad de la Universidad de Oviedo, 2001.

En: <http://www19.uniovi.es/econo/DocumentosTrabajo/2001/d244-01.pdf>.

ANDREW, D. Abel y BONTA, James. *The Psychology of Criminal Conduct*. (4ª ed.). Cincinnati (EEUU): Anderson Publishing Co. 2006 En: <http://www.papelesdelpsicologo.es>.

ANDRÉS-PUEYO, Andrés y REDONDO, Santiago. *Predicción de la violencia: entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de violencia*. En *Revista: Papeles del Psicólogo*, 28 (3). 2007.

ANGUERA, María Teresa. *Metodología observacional*. En J. Arnau, M.T. Anguera y J. Gomez Benito: *Metodología de la investigación en las Ciencias del Comportamiento*. Universidad de Murcia, 1990, pp. 125-236.

ANGUERA, María Teresa y BLANCO, Angel. Registro y codificación del comportamiento deportivo. En A. Hernández-Mendo: *Psicología del Deporte (Vol. II): Metodología*, Buenos Aires, 2003, pp. 6-34. Extraído de <http://www.observesport.com/desktop/images/docu/j55okbjx.pdf>

ANGULO RASCO, J. Félix. *La estructura y los intereses de la tecnología de la educación: un análisis crítico*. En *Revista de Educación*, núm. 289, 1989.

ARTEAGA SÁNCHEZ, Alberto y DÍAZ CHACÓN, Freddy José. *La privación de libertad en el proceso penal venezolano*. Colaborador: Tribunal Supremo de Justicia de Venezuela. 2007.

ASHWOTRH, Adele. *Responsibilities, Rights and Restorative Justice*. En *The British Journal of Criminology*, Special Issue, vol. 42, nº3. 2002.

ATIENZA, Manuel. *Outlines of a Theory of Legal Argumentation, International Seminar on Legal Theory*. (Contribución para una Teoría de la Legislación). Ed. Doxa N. 6. Universidad de Alicante. 1989.

BANDURA, Albert. *Behavioral modification through modeling procedures*. En L. Krasner, y L.P Ullman, (Eds.) "Research in Behavior Modification". Nueva York: Holt, Rinehart and Winston. 1965.

BAQUERO, Ricardo. y TERIGI, Flavia. *Constructivismo y modelos genéticos: notas para redefinir el problema de sus relaciones con el discurso y las prácticas educativas*. En *Revista enfoques pedagógicos*, serie internacional. Nº 12, Vol. 4 (2): Constructivismo y pedagogía, 1996.

BARRAGÁN, Julia. *La Inferencia Jurídica*. En *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas*, núm. 73. Caracas, Venezuela. 1989.

BARRAGÁN, Julia. *La respuesta correcta única y la justificación de la decisión jurídica*. En *Revista DOXA*, N. 8. Universidad de Alicante, Área de Filosofía del Derecho, 1990.

BARRETTE, Johanne, JONNAERT, Philippe, MASCIOTRA, Domenico y YAYA, Mane. *La competencia como organizadora de los programas de formación: hacia un desempeño competente*. En *PROFESORADO*, Revista de curriculum y formación del profesorado. Observatorio de Reformas Educativas (ORÉ). Universidad de Québec en Montreal (UQAM). Nº 12, 3. 2008.

BARRIGA MARTÍN, Luis Alberto. *Calidad en los servicios sociales – reflexiones sobre la calidez*. En *CALIDAD I*, Revista de trabajo social servicios sociales y política social Nº 49. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. Madrid, 2000.

BESSE, Juan. *El diseño de la investigación como signficante: exploraciones sobre el sentido*. En *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, Nº 148, Universidad de Barcelona, 1999.

BEYEBACH, Mark. *La terapia familiar breve centrada en soluciones*. En Manuscrito del 2013, no publicado. El texto aparece en (Alicia Moreno, ed.), "Modelos de Terapia Familiar". Universidad Pontificia de Comillas. En: <http://psyciencia.com/wp-content/uploads/2013/12/El-modelo-de-la-Terapia-Familiar-Centrada-en-Soluciones>.

BLANCO BLANCO, Miguel Ángel y GÓMEZ NADAL, Baltasar. *Una nueva ciudadanía, enclave de una buena convivencia: inmigración e interculturalidad*. En *Revista: Dialnet: Educación y futuro*. Nº 15 (ejemplar dedicado a la acción tutorial), Universidad de la Rioja, 2006.

BLANCO ROCA, María Luisa. *Desarrollo socio afectivo y trabajo social: el proyecto GIPS como estrategia psicopedagógica y social*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de La Laguna, 2004.

BOGOYA, D. *Una prueba de evaluación de competencias académicas como proyecto*. Y en BOGOYA, D. y col. *Competencias y proyecto pedagógico*. D. C: Ed. Unibiblos, Santafé de Bogotá, 2000.

BROWN, James. *Principios de la medición en psicología y educación*. México: Colección México, 1999.

BUKSTEIN, Oscar Gary. *Disruptive behavior disorders and substance use disorders in adolescents*. En *Journal of Psychoactive Drugs*, 32(1). 2000.

BUSTOS RAMÍREZ, Juan. *Imputabilidad y edad penal*.

En: http://www.iin.oea.org/imputabilidad_y_edad_penal.pdf.

CABALLERO, José Francisco. *La Teoría de la Justicia de John Rawls*. En *Revista: Voces y contextos, Ibero Forum*. Núm. II, año I, 2006.

En: http://www.uia.mx/actividades/publicaciones/iberoforum/2/pdf/francisco_caballero.pdf.

CANTARERO, Rocío. *Delincuencia juvenil y sociedad en transformación*. En *Derecho Penal y Procesal de Menores*. Madrid, Montecorvo, 1988.

CARDENAS RUIZ, Marcos. *Las teorías de la pena y su aplicación en el Código Penal*. En *Revista Derecho y cambio social*, Nº 2, Perú, 2004.

CARDONA OSSA, Guillermo. *Tendencias Educativas para el Siglo XXI. Educación Virtual*. En *Revista Electrónica de Tecnología Educativa* Núm. 15. Universitat de les Illes Balears, 2002.

En: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec15/car.htm> [2010, 29 de julio]

CATTELL, Raymond Berbard. *Intelligence, Its structure, growth, and action*. Ed. Elsevier. Nueva York. 1987.

CAUFFMAN, Elizabeth., FELDMAN, Jensen, WATERMAN, J. y STEINER, Hans. *Posttraumatic stress disorder among female juvenile offenders*. En *Revista Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, Nº 37, 1998.

CAYETANO RODRIGUEZ, Moisés. *Breve introducción a las teorías criminológicas*. Librería la Jurídica. 1ª edición. Capítulo 8. Barcelona, 2009.

CERRILLO MARTÍN, M. del Rosario. *Enseñar a convivir, una tarea del tutor*. En *Revista Tendencias Pedagógicas* Nº 7, 2002.

CLOWARD, Richard y OHLIN. Lloyd. *Delinquency and Opportunity: A Theory of delinquent Gangs*. (Delincuencia y Oportunidad: Una Teoría de las bandas). 1960. [En. https://sociologiaestudios.wordpress.com/2013/02/05/r-cloward-y-l-ohlin](https://sociologiaestudios.wordpress.com/2013/02/05/r-cloward-y-l-ohlin).

COY, Ernesto y TORRENTE, Ginesa. *Intervención con menores infractores: Su evolución en España*. En Revista anales de psicología, Vol. 13, Nº 1, Universidad de Murcia, 1997.

COY, Ernesto. TORRENTE, Ginesa. *La psicología en la "nueva" jurisdicción de menores*. En Boletín de Psicología, Nº 53, Universidad de Murcia, 1996.

COY, Ernesto. *Delincuencia de menores*. En Revista Anales de la Historia, Murcia, 1979.

COY, Ernesto. *Psicología y Jurisdicción de Menores*. En A. Garzón, Psicología y Justicia. Promolibro, Valencia, 1990.

CRISTINA CALVO, Noemí. *Intervención, metodología de trabajo y competencias del Equipo Técnico adscrito al Juzgado y a la Fiscalía de Menores*. Boletín Informativo de Trabajo Social, Nº 16, Universidad de Castilla-La Mancha, 2011.

CROSBY, P.B. *La Calidad no cuesta. El Arte de cerciorarse de la calidad*. Ed. CECSA, Décima primera reimpresión, México, 1998.

CUELLO CONTRERAS, Joaquín. *Reflexiones sobre la capacidad de culpabilidad del menor y su tratamiento educativo*. En Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, Dialnet, Universidad de la Rioja, 2010.

CUERVO, Keren; LÓPEZ, Rita; SÁNCHEZ, Ana María; CARRIÓN, Cruz; PÉREZ, Jesús M.; ZORIO, M^a del Pilar; BUSQUETS, M^a del Pilar y VILLANUEVA, Lidón. *Una medida del riesgo de reincidencia en menores infractores*. Jornades de Foment de la Investigació, Universitat Jaume I, Barcelona, 2008.

DA COSTA, Antonio. *Aprendizaje de la convivencia*. Editorial Mc Graw Hill. 3^a. Edición, México, 2003.

DE LEO, Gaetano. *La justicia de Menores*. Ed. Teide, Barcelona, 1985.

DEMBO, Richard., WILLIAMS, L. Becky y SCHMEIDLER, J. Gender differences in mental health service needs among youths entering a juvenile detention center. En Revista Journal of Prison and Jail Health, Nº12(2). 1993.

En: http://www.researchgate.net/journal/0731-8332_Journal_of_prison_jail_health.

DEMING, W.E. *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos, Madrid. 1989.

DEWEY, Jhon. *Experience and education*. Macmillan (Escuela experiencial).

En: <http://www.aprendizaje-experiencial.org/#!/filosofa/c3x8>.

DEWEY, John. *Democracia y educación*. Ed. Morata (Col. Raíces de la memoria). Madrid, 1995.

DONALD E, Brown. *Human Universals*. (Universales, La Naturaleza Humana y la Antropología), 1991. Y en *Human Nature and History. History and Theory*, Nº 38, Universidad de California, 1999.
En: <http://www.humiliationstudies.org/documents/BrownUniversalsDaedalus.pdf>.

DOLZ LAGO, Manuel Jesús. *La Ley Penal del Menor: ¿Una ley impracticable. Crítica práctica de su impráctica?*. Publicado en Anuario de Justicia de Menores, Nº. II, editorial Astigi, Sevilla, 2002.

DOLZ LAGO, Manuel-Jesús. *¿Existe un Derecho Comunitario del Menor? (La Unión Europea y los Niños)*. En Noticias de la Unión Europea, editorial CISS, núm. 146, 1997.

DOLZ LAGO, M.J. *La nueva responsabilidad penal del menor (Comentarios a la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero)*. En Revista General de Derecho, Valencia, 2000.

DONALD E, Brown. *Human Universals*. (Universales, La Naturaleza Humana y la Antropología), 1991. Y en *Human Nature and History. History and Theory*, Nº 38, 1999.
En: <http://www.humiliationstudies.org/documents/BrownUniversalsDaedalus.pdf>.

DURÁN MIGLIARDI, Mario. *Teorías absolutas de la pena: origen y fundamentos. conceptos y críticas fundamentales a la teoría de la retribución moral de Emmanuel Kant a propósito del neo-retribucionismo y del neo-proporcionalismo en el derecho penal actual*. En Revista de Derecho y Ciencias Penales, Nº 16, Universidad de Atacama y de San Sebastián, Chile, 2011.

DOWSE, Robert y HUGHES, John. *Sociología Política*. Alianza Editorial. Madrid, 2012.

ELSTER, John. *El cemento de la Sociedad*. Ed. Gedisa/Sociología. Madrid. 1997.

FARRINGTON, David. *Childhood aggression and adult violence: Early precursors and later-life outcomes. In The Development and Treatment of Childhood Aggression*. Editado por D.J. Pepler y K.H. Rubin. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. 1991.

FERNÁNDEZ GUERRERO, Rafael y MARTINEZ MORENO, Ángel. *Estrategia o control en la prestación de servicios de un sistema de economía mixta del bienestar: en la calidad como imperativo de la acción social*. En revista Documentación Social Nº 128, Caritas Española, Madrid, 2002.

FONTES DE GRACIA, Sofía, GARCIA GALLEGOS, Carmen, et al. *Diseños de Investigación en psicología*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, 2001.

FRÍAS-ARMENTA, Martha. *Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico*. En Red Estudios de Psicología, Brasil, 2006.

FRÍAS ARMENTA, Martha; LÓPEZ ESCOBAR, Amelia Eréndida; DÍAZ MÉNDEZ, Sylvia Guadalupe. *Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico*. En Revista Estudios de Psicología (Natal), Vol. 8, Nº 1, Universidad de Sonora, México, 2003.

FUNES, Jaime y RAYA, Esther. *Manual de buenas prácticas en centros (no residenciales) de incorporación social*. En Cuadernos sobre servicios sociales especializados e inserción social. Gobierno Vasco. Extraído de: Acompañamiento y los Procesos de Incorporación Social. Guía para su Práctica, de los Autores. 2001.

GARAU, Jaume y FANTOVA, Fernando. *Gestión de la calidad en la acción voluntaria*. En Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad, Nº. 51-53, Dialnet, Universidad de la Rioja, 2002.

GARAU, Jaume y FANTOVA, Fernando. *Mejora de métodos en servicios sociales (notas)*. Seminario de Intervención y Políticas Sociales. Reunión plenaria del grupo de estudio sobre situación de los servicios sociales y propuestas de futuro. 2005.

GARCIA-BERMEJO, Juan Carlos. *Sobre la Economía y sus métodos*. En Enciclopedia Iberoamericana de Filosofía. Volumen 30. Editorial Trotta, S.A. 2009; En este volumen refiere a BOUDON, Raymon, sobre la Teoría del comportamiento para las ciencias sociales, 2006.

GARCÍA-PÉREZ, Asunción et al. *Semiología clínica del trastorno por déficit de atención con hiperactividad en función de la edad y eficacia de los tratamientos en las distintas edades*. En Revista Neurología. Nº 41 (9) , 2005.

GARCÍA ROCA, Joaquín. *Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales*. En Cuadernos de Trabajo Social, Nº 197, Vol. 19, 2006.

GARAIGORDOBIL LANDAZABAL, Maite. *Conducta antisocial durante la adolescencia: correlatos socio-emocionales, predictores y diferencias de género*. En Revista Psicología Conductual, Vol. 13, Nº 2, Universidad del País Vasco, 2005.

En. http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/Antisocial%20Adolescencia%20PDF.pdf.

GARAU, Jaume. *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales*. Instituto de Trabajo Social y de Servicios Sociales (INTRESS) España, 2005.

En: <http://www.intress.org/>

GARCÍA-PÉREZ, A, et al. *Semiología clínica del trastorno por déficit de atención con hiperactividad en función de la edad y eficacia de los tratamientos en las distintas edades*. En Revista Neurología. Nº 41 (9) 2005.

GAROFALO, Raffaele. *Polémica en defensa de la Escuela Criminal Positiva*. Bolonia, 1886.

GASCÓN ABELLÁN, Marina. *Teoría del Razonamiento y Argumentación Jurídica*. tema 8. Problemas de la fijación judicial de los hechos. Universidad de Castilla La Mancha, 2005.

GELINIER, Octave. *Ética de los negocios*. Limusa/Grupo Noriega editores, Madrid, 1992.

GIL VALENZUELA, Cristóbal. *Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad*. En Revista de Trabajo Social y Acción Social (Colegio profesional de Trabajo Social), Nº 48, Málaga, 2010.

GONZÁLEZ ARAÑA, Enrique. *El límite y la Gestión Integral de Políticas Sociales en la Gestión Integrada*. Ed. Benchomo, Canarias, 1995

GONZÁLEZ ZORRILLA, Carlos. *La Justicia de Menores en España*. En Gaetano De Leo, La Justicia de Menores. Teide, Barcelona, 1985.

GONZÁLEZ, Julia, y WAGENAAR, Robert. *Tuning educational structures in Europe*. Informe final fase uno. Bilbao. Universidad de Deusto. 2003.

GONZÁLEZ MONTEAGUDO, José. *La antropología y la etnografía educativas. Aportaciones teóricas y metodológicas*. Ediciones Universidad de Salamanca. En revista Teoría educativa (Usal), Nº 8, 1996.

GORDILLO SANTANA, Luis. *Los principios constitucionales y las garantías penales en el marco del proceso de mediación penal*. Artículo publicado en Revista Redur, Universidad de La Rioja, Departamento de Derecho, 2005.

GRACIA FUSTER, Enrique, GARCÍA, Fernando y MUSITU OCHOA, Gonzalo. *Maltrato Infantil: Un Modelo de Intervención desde la Perspectiva Sistémica*. En Cuadernos de Consulta Psicológica, nº 73, 1988.

GRIMALDO MUCHOTRIGO, Mirian Pilar: *La Teoría de L. Kohlberg, una explicación del juicio moral desde el constructivismo*. 1976.

En: http://www.fcctp.usmp.edu.pe/cultura/imagenes/pdf/21_12.pdf

GRAÑA GÓMEZ, José Luis y RODRÍGUEZ BIEZMA, María José. *Programa central de tratamiento educativo y terapéutico para menores infractores*. Agencia de la Comunidad de Madrid para la reeducación y reinserción del Menor infractor. Comunidad de Madrid, 2012.

GRAÑA, J. L., GARRIDO, Vicente y GONZÁLEZ, Luis. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*. Vol. 7, Dialnet, Universidad de la Rioja, 2007. En: http://www.masterforense.com/pdf/2007/2007_Art1.

GRIMALDO MUCHOTRIGO, Mirian Pilar: *La Teoría de L. Kohlberg, una explicación del juicio moral desde el constructivismo*. 1976.

En: http://www.fcctp.usmp.edu.pe/cultura/imagenes/pdf/21_12.pdf

GUTIERREZ, Mario. *Aministrar para la Calidad. Conceptos administrativos del Control Total de Calidad*. En Limusa Noriega Editores, México, 2004.

HANSEN Y GHARE. *Control de Calidad: Teoría y aplicaciones*. Ediciones Díaz Santos. Madrid, 1990.

HAWKINS, David, CATALANO, Richard y MILLER, Janet. *Risk and protective factors for alcohol and other drug problems in adolescence and early adulthood: Implications for substance abuse prevention*. En Psychological Bulletin, N° 112 (1). 1.992.

HAWRYLAK, María F. *La Orientación Familiar*. Universidad de Burgos, 2001.

HERNÁNDEZ REQUENA, Stefany. *El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje*. Monográfico: Comunicación y construcción del conocimiento en el nuevo espacio tecnológico. En Revista de Universidad y Sociedad del conocimiento. Universitat Oberta de Catalunya. 2008.

HURTADO, Jorge. *Aspectos histórico-sociales de las políticas de institucionalización y desinstitucionalización*. En A. Bueno (coord.), Intervención social con menores. Alicante: Universidad de Alicante-Fundación Cultural CAM. 1996.

ISHIKAWA, Kaoru. *Prácticas de los círculos de control de calidad*. En Revista Price Waterhouse. Madrid. 1989.

JAEÉN VALLEJO, Manuel. *La función social de la pena*. En Revista de Ciencias Jurídicas. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, N° 3, 1998.

JAMES, P. *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Prentice Hall. Madrid. 1997.

JURAN, Joseph Moses. *El liderazgo para la Calidad*. Un Manual para Directivos. Díaz de Santos. Madrid. 1990.

JINESTA L., Ernesto. *El órgano director en el procedimiento administrativo*. En: <http://www.ernestojinesta.com/ernesto%20jinesta/curriculum%20y%20art.%20rev/EI%20organo%20director%20en%20el%20procedimiento%20administrativo>.

KOTLIARENCO, María Angélica y CÁCERES MARCELO FONTECILLA, Irma. *Estado de arte en resiliencia*. Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud. Julio, 1997.

LANNI, Norberto Daniel. *La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja*. En Revista N° 2 de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). Monografías virtuales Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales. 2003.

LARRAURI, Elena. *Tendencias actuales de la Justicia Restauradora*. En Estudios Políticos, N° 27, Artículo: Justicia restauradora y violencia doméstica. Universidad de Antioquía, 2005.

LE BLANC FRECHETE, Stephanie. *Délinquance et délinquants*. Gaëtan Morin, Chicoutimo. Québec, 1987.

En: <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/justicia/index.php/justicia/article/viewFile/21/22>

LENNON, Brian. *Intimidación escolar: Ideas para un enfoque desde la Terapia de la Realidad*. En Revista ELEGIR, Investigativa sobre el control interior. Volumen 16 - Enero a Junio de 2011. En: http://www.elegir.org.co/wp-content/uploads/014/09/ELEGIR_16_2011-06.

LOEBER, Rolf, FARRINGTON, David, y REDONDO, Santiago. *La transición desde la delincuencia juvenil a la delincuencia adulta*. En Revista Española de Investigación Criminológica (REIC). Monografía 1, Número 9, 2011. En: www.criminología.net

LÓPEZ LATORRE, María Jesús., GARRIDO GENOVÉS, Vicente y otros. *Jóvenes y competencia social. Un programa de intervención*. En Revista Psicothema, Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias, N° 14 (supl.) 2002.

LÓPEZ LATORRE, María Jesús y GARRIDO, Vicente. *La Psicología de la delincuencia juvenil: Explicación y predicción*. En Garrido, V. Manual de Intervención Educativa; En Readaptación Social. Vol. 1 Fundamentos de La Intervención. Ed. Tirant Lo Blanch, Valencia. 2005.

LOPEZ PEREZ, Luis. *Apuntes sobre la prevención especial o individual de la pena*. Facultad de derecho de la Universidad de San Martín de Porres.

En: http://www.derecho.usmp.edu.pe/instituto/revista/articulos/Prevencion_Especial.pdf

LÓPEZ SOLER, Concepción; LÓPEZ LÓPEZ, José Ramón y FREIXIÑOS Ros, Mary Ángeles. *Retardo de la gratificación y autocontroles jóvenes antisociales: características asociadas al género*. Psicopatología clínica, legal y forense, Vol. 3, N° 3, 2003. En: <http://www.masterforense.com/pdf/2003/2003art13.pdf>.

LÓPEZ VILLALOBOS, José Antonio; SERRANO PINTADO, Isabel; DELGADO SÁNCHEZ-MATEOS, Juan, JESÚS MARÍA; DE LLANO, Andrés; ISABEL SÁNCHEZ AZÓN, María, y ALBEROLA LÓPEZ, Susana. *Utilidad de un modelo estadístico de estilos cognitivos en el trastorno por déficit de atención con hiperactividad*. Psicothema, Revista anual del Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias. Vol. 23, N° 14. Universidad de Oviedo. 2011.

MAKARENKO, Antón. *Conferencia sobre educación infantil*. Colección Mano y Cerebro/1. Editorial Nuestra Cultura, Madrid, 1980.

MANFRED MAX-NEEF, Artur. *Desarrollo a Escala Humana*.

En: <http://www.decrecimiento.info/2007/09/las-necesidades-humanas-segn-max-neef.html>. pp. 50-55.

MANFRED MAX NEEF, Artur. *Desarrollo a Escala Humana*. Fundación Dag Hammarskjold (Cepaur), Medellín. 2000.

MARÍN GARCÍA, Juan. *Competencias, capacidades y habilidades en la formación y evaluación universitaria*. En Revista de docencia universitaria, Volumen 8, Nº 1, Universidad Politécnica de Valencia, 2013.

MARIO SIERRA, Hugo y SALVADOR CANTARO, Alejandro. *Lecciones de Derecho Penal*. Ed. De la Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina, 2005.

MANRIQUE, Ricardo. *Apoyo emocional en la familia y en el trabajo psicoterapéutico*. En Revista Actualidad Psicológica. En: <http://www.angelfire.com/pe/actualidadpsi/apoyoemocional.html>

MARCUELLO GARCÍA, Ángel A. *Habilidades de Comunicación: Técnicas para la comunicación eficaz*. Psicología On Line. Comunicación empresarial.

En: http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml

MARTÍN GUMERSINDO, Daniel. *Perfil psicopatológico de una muestra de menores infractores con una medida de internamiento*. Castellón, 2009.

En: <http://www.sidastudi.org/resources/doc/100714-diagrama-sidastudi-3673184307480071295.pdf>

MARTÍNEZ-ABASCAL, María Ángeles. *Tipologías como antecedentes de la Teoría de la Personalidad de H.J. Eynenck*. En Revista de Historia de la Psicología; Vol. 22, Nº 3-4. 2001.

En: <http://www.monografias.com/trabajos16/tipologia-personalidad/tipologia-personalidad.shtml>

MARTORELL, José Luis y PRIETO, José Luis. *En resumen del Manual Fundamentos de la Psicología*. En Centros de Estudios Ramón Areces. Colección de Psicología. UNED, Curso de acceso: Introducción a la psicología. Torre de Babel Ediciones. Uned, 2002.

www.e-torredebabel.com/Uned-Parla/Asignaturas/IntroduccionPsicologia/ResumenManual-Capitulo9.htm

MAS, Herrera. *Desarrollo Endógeno*. Cooperación y competencia. Ed. Panapo. Venezuela. 2005.

MASSOT Y FEISTHAMMEL. *Seguimiento de la competencia y de la formación*. Ediciones AENOR Madrid, 2003.

MAYNTZ, Renate, HOLM, Kurt, y HUBER, Peter. *Introducción a los métodos de Sociología Empírica*. Ed. Alianza, Madrid, 1985.

MELIÁ, José L. y PEIRÓ, José M. *Cuestionario de satisfacción laboral S20/23*. Psicología de Seguridad Laboral, Universidad de Valencia, 1998.

MEDINA TORNERO, Manuel, GARCÍA MONTALVO, Carmen y ROMERO MEDINA, Agustín (compiladores). *La Psicología como profesión*. 26º Congreso de la Sociedad Española de Calidad

Asistencial /4º Congreso de la Sociedad Aragonesa de Calidad Asistencial. PONENCIAS Zaragoza, 21 - 24 Octubre, 2008.

MCCLELLAND, D.C. *Testing for competencies rather than intelligence*. American Psychologist. Nº 28. 1973.

MIR PUIG, Santiago. *Principios de proporcionalidad y fines del Derecho Penal*. Editorial Echano. Y en Estudios en memoria de José María Lidón. Bilbao, 2002.

MIRANDA PÁEZ, Jesús. *Tesis doctoral. El modelo de la Terapia de la Realidad: Evaluación de sus constructos*. Departamento de psicología básica, psicobiología y metodología. Universidad de Málaga, 2000.

MOFFITT, Terrie. *La adolescencia y la vida-limitada-Curso de Comportamiento antisocial persistente: Una taxonomía del desarrollo*. En Revista Psychological Review, Nº 100, Londres, 1993.

MOFFIT, Terrie, LYNAM, Donald y SILVA, Phil. *Neuropsychological test predict persistent male delinquency*. En Revista Criminology, Nº 32, Londres, 1994.

MOFFITT, Terrie. *La Teoría del desarrollo de la delincuencia*. En Revista Adolescencia Antisocial. Santiago de Chile, 1993. En: <http://adolescenciaantisocial.blogspot.com.es/2013/04/la-teoria-del-desarrollo-de-la.html>

MORANT VIDAL, Jesús. *La Delincuencia Juvenil*. Abogado-Asociado de J. A. MUÑOZ-ZAFRILLA ASOCIADOS. Profesor colaborador del Instituto Valenciano de Seguridad Pública. En: <http://www.taringa.net/posts/info/1188699/Delincuencia-Juvenil.html>.

MONTERO, Delfín y LAGOS, Juan. *Conducta adaptativa y discapacidad intelectual: 50 años de historia y su incipiente desarrollo en la educación en Chile*. En Estudios Pedagógicos XXXVII, Nº 2. 2011.

MORIANO, Juan A. y Col. *El perfil psicosocial del emprendedor: Un estudio desde la perspectiva de los valores*. En Revista de Psicología social, Vol. 16, Fundación Dialnet, Universidad de la Rioja 2001.

MORIN, Edgar. *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, 2003.

MOSCO, Vicent. *La Economía Política de la Comunicación: una actualización diez años después*. En Cuadernos de Información y Comunicación, Vol. 11, Dialnet, Universidad de la Rioja, 2006.

MUÑOZ CONDE, Francisco y GARCÍA ARÁN, M. *Derecho Penal. Parte General*. Valencia. Ed. Tirant lo Banch, Valencia, 1996.

NAVARRO, José Luis. *Gestión de la calidad en los Ayuntamientos, guía práctica para la implantación de la Norma ISO 9001:2000 en un ayuntamiento*. Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), España, 2003. Pautas para la aplicación de las normas ISO 9000 en las corporaciones locales. 2003.

OTERO LOPEZ, et al. *An empirical study of the relations between drug abuse and delinquency among adolescents*. En Revista British Journal of Criminology, Nº 34, Reino Unido, 1994.

ORTEGA CAMPOS, Elena; GARCÍA GARCÍA, Juan; DE LA FUENTE SÁNCHEZ, Leticia; ZADÍVAR BASURO, Flor. *Meta Análisis de la Reincidencia en España*. Seminario Permanente de Formación e Investigación multidisciplinar en Justicia Juvenil, Universidad de Almería (España), 2012.

ORTIZ TALLO, Margarita; CANCINO, Constanza; COBOS, Sebastián. *Juego patológico, Trastornos de personalidad, Síndromes clínicos*. En Revista ADICCIONES, Volumen 23. Universidad de Málaga, 2011.

PALACIOS DELGADO, Jorge Raúl y ANDRADE PALOS, Patricia. *Desempeño académico y conductas de riesgo en adolescentes*. En Revista de Educación y Desarrollo, Nº 7. Universidad Nacional Autónoma de México. 2007,

E: http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Palacios.pdf.

PATTERSON, Gilbert., DE BARYSHE, B. D. y RAMSEY, E. *A Developmental Perspective on Antisocial Behavior*. American Psychologist, Nº 44. 1989.

PATTERSON, Gilbert. y otros. *Peer Relations in cultures context. Aggressive Behavior*. Cambridge University Press, Volumen 3, 2006.

PARSONS, Talcott. *El sistema de las sociedades modernas*. México. 1974.

PIAGET, Jean. *En la vida mental del niño*. En Revista Desarrollo continuo, 1967.

En: <http://reeducacion.com/desarrollo-cognitivo-piaget.aspx>.

PIAGET, Jean. *Le jugement moral chez l'enfant*. Traducido al español del francés con el nombre de "El criterio moral en el niño". Ed. Fontanella. Barcelona, 1984.

En: http://ficus.pntic.mec.es/~cprf0002/nos_hace/desarrol2.html

PLATT, Anthony. *Los salvadores del niño o la invención de la delincuencia*. Madrid, Siglo XXI, 1982.

PEREZ CARTAYA, Guacimara y ACIEGO DE MENDOZA LUGO, Ramón. *Diseño, implementación y evaluación de una acción formativa en competencia matemática*. En Revista de Investigación y Divulgación en Psicología y Logopedia, Nº 3 (2), Universidad de la Laguna.

En: www.ridpsiclo.es.

PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *Las dimensiones de la libertad*. En Revista de Ciencias Jurídicas. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Nº 8/9. 2003/2004.

PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *El Paternalismo como límite a la autonomía individual*. En Revista Laguna/Facultad de Filosofía. Servicio de Publicaciones. Universidad de La Laguna. Nº 16. 2005.

PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *Qué reclaman las minorías? Perspectivas de integración*. En Revista de Ciencias Jurídicas. 2007. Servicio de Publicaciones. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Nº 10/11. 2005/2006.

PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *La proyección Universal del concepto de Ciudadanía*. En Revista ANALES, de la Facultad de Derecho. Universidad de la Laguna. Servicio de Publicaciones, Nº 30, 2013.

PÉREZ GONZÁLEZ, David E. *Reversibilidad democrática de la globalización*. En Revista Jurídica de Canarias. Edita: Tirant lo Blanch. Publicación trimestral, Nº 33, 2014.

PÉREZ ROJAS, Luis Beltrán y ACOSTA TRUJILLO, María Ofelia. *Teorías del Aprendizaje*. Fundación Universitaria Luis Amigó, Medellín, Colombia, 2003.

RAYA DÍEZ, Esther. *Herramientas para el diseño de Proyectos Sociales. Material didáctico*. En Trabajo Social, Nº 1. Universidad de la Rioja. 2011.

REINHART, Maurach y ZIPF, Heinz. *Derecho penal. Parte general, I*. Séptima edición. Jorge Bofill Genzsch y Enrique Aimone Gibson (trads.). Astrea: Buenos Aires, 1995.

RESTREPO, Luis Carlos. *Ecología Humana*. Segunda edición. Santafé de Bogotá, 1997.

REYES MARTOS, Jacobo. *Terapia breve centrada en soluciones*. En Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. Volumen 15, Nº 3. Facultad de Psicología. Universidad de Granada, 2003.

REYNA, Rafael. *El individuo y la Socialización*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú, 2005.

En: <http://www.monografias.com/trabajos12/social/social.shtml>

RICHARDSON, Robert B. *Working with Challenging Youth: Lessons Learned Along the Way*. Filadelfia: Brunner-Routledge, 2001.

RODRÍGUEZ AMAYA, Gabriel. *Competencias comunicativas en el mundo empresarial*. Las Palmas de Gran Canaria, 2013.

En: <http://es.slideshare.net/Azul2014/conferencia-32597537>

ROMERO BARRANQUERO, Gladys. *Teorías de la criminalización, derecho penal y política criminal*. En Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales. Tomo Nº40, Dialnet, Universidad de la Rioja, 1987.

ROMERO, Estrella., LUENGO, Angeles., SOBRAL, Jorge. *Personalidad y conducta antisocial: amplificadores individuales de los efectos contextuales*. Psicothema, Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias. Vol. 12, Nº 4, 2000.

ROMERO MORAGAS, Carlos. *Ciudad, cultura y turismo: calidad y autenticidad*. Departamento de Formación Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. Dossier: Turismo en Ciudades Históricas. PH, Boletín Nº 36, 2001.

ROMERO TENA, Alfredo. *La capacidad de culpabilidad del menor*. Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Universidad de Sevilla, 2011. En: <http://master.us.es/cuadernosmaster/13.pdf>

ROWE, Richard; MAUGHAN, Bárbara; PICKLES, Andrews E; COSTELLO, Jane y ANGOLD, Adrian. *The relationship between DSM-IV oppositional defiant disorder and conduct disorder: findings from the Great Smoky Mountains Study*. En Journal of Child Psychology and Psychiatry. Nº 43:3. Universidad de Sheffield. Reino Unido, 2002.

En: <http://devepi.duhs.duke.edu/library/pdf/15207.pdf>.

ROXIN, Claus. *Culpabilidad y Prevención en el derecho Penal*. Ed. Ariel Derecho. Traducido por Francisco Muñoz Conde. Reus, 1981.

RUIZ RODRIGO, Cándido y PALACIO LIS, Irene. *Pauperismo y Educación. Siglos XVIII y XIX*. Universidad de Valencia. 1995.

RUIZ SAN ROMAN, José A. *Reflexiones sobre la recepción del pensamiento de Etzioni*. Universidad Complutense de Madrid. (Versión provisional, copia de trabajo)

RUIZ OLABUÉNAGA, José Ignacio. *El sector no lucrativo en España*. Fundación BBVA. DOCUMENTA. Madrid, 2000.

SALGADO LEVANO, Ana Cecilia. *Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Universidad de San Martín de Porres. LIBERABIT; Lima, Perú, 2007.

SALINAS, J. *Nuevos ambientes de aprendizaje para una sociedad de la información*. En Revista Pensamiento Educativo. PUC Chile. Nº 20, 1997.

SALVADOR PEDRAZA, María José. *Criterios de calidad en los servicios de atención a las personas*. Ed. Tirant lo Blanch. Valencia, 2003.

SANCHA, V. *Alternativas al internamiento en prisión*. En M. Clemente (coord.), Fundamentos de la Psicología Jurídica. Pirámide, Madrid. 1994.

SANTAMARÍA, Jesús María. *El Proyecto educativo de centro: de la teoría a la acción educativa*. En Revista Anual de Innovación Educativa. Nº 011, Madrid, 1993.

SANTAMARÍA, Sandy. *El Concepto de socialización. Proceso de socialización.*

En: <http://www.monografias.com/trabajos12/social/social.shtml>.

SAUTU, Ruth; BONIOLO, Paula; DALLE, Pablo y ELBERT, Rodolfo. *Recomendaciones para la redacción del marco teórico, los objetivos y la propuesta metodológica de proyectos de investigación, en ciencias sociales.* En Red CLACSO, Colección Campus Virtual Cap. III. Buenos Aires, Argentina, 2005.

SAENZ, M.T. *Joseph, M. Juran: La trilogía de la calidad.* En Revista Capital Humano, Nº 33, 1991.

SAENZ, M.T. *Shigeo Shingo: A prueba de errores.* En Revista Capital Humano, Nº 34, 1991.

SAENZ, M.T. *Feigenbaum, Armand Vallin. Lo mejor por el precio de venta.* En Capital Humano, Nº 36, 1991.

SERRA, Albert. *Una aproximación a la calidad en el ámbito de la acción social. Elementos para comprender la calidad y en la calidad como imperativo de la acción social.* En Revista Documentación Social Nº 128, Caritas Española, Madrid, 2002.

SETIÉN, María Luisa y SACANELI, Enrique (Coordinadores): *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias.* Tirant lo Blanch. Colección: Políticas de Bienestar Social. Primera edición. 2003.

SHEWHART, Walter A. *Father of Statistical control. Quality Progress,* 1986.

SHIGEO SHINGO. *Una revolución en la producción: el sistema SMED-TGP.* Madrid, 1993.

SOLABARRIETA, Josu y VILLA, Aurelio. *Liderazgo y Organizaciones que aprenden.* Universidad de Deusto, Ed. Dialnet, Bilbao, 2000.

STEGMANN SALAZAR, Tania. *Gestión por competencias: un nuevo desafío en la educación hoy.* (adaptado del original de Pereda y Berrocal, 1999). Santiago de Chile, 2002.

En: <http://ww2.educarchile.cl/>

TAGUCHI, Genichi y CLAUSING, Don. *La calidad en el diseño del producto es la que manda.* En Revista Harvard-Deusto Business Review, Nº 43, 3º trimestre, 1990.

TEBAR DIAZ, Alberto. *Aportación Pedagógica de Makarenko. Resumen de la vida y obra de Makarenko centradas en sus aportaciones pedagógicas,* 2012.

En: <http://es.slideshare.net/311091/makarenko>.

TOBÓN, Sergio. *La formación basada en competencias en la educación superior: El enfoque complejo.* Universidad Autónoma de Guadalajara. Curso IGLU. Méjico, 2008.

En: www.cife.ws y www.exicom.org Correo: stobon@cife.ws.

TOBÓN, Sergio. *El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular...* En Revista Acción Pedagógica, Universidad de los Ángeles, Ed. Tachira, N° 16, San Cristobal -Venezuela. 2007.

TORRES V., Javier y VARELA, Jorge. *El Modelo de Desarrollo Social: la base conceptual del sistema "Communities That Care"*. En Revista CONCEPTOS; Fundación PAZ CIUDADANOS; Edición N° 29, 2013.

En:<http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/09/conceptos-29-modelo-de-desarrollsocial.pdf>.

UDAONDO DURÁN, Miguel. *Gestión de Calidad*. Ed. Díaz de Santos. Madrid, 1991.

URBANO CASTRILLO, E. y DE LA ROSA CORTINA, J. M. *Comentarios a la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor*. Ed. Aranzadi, Navarra, 2001.

UREÑA LÓPEZ, Antonio Emilio. *Gestión estratégica de la calidad*. Departamento de Economía y Administración de empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Málaga, 1998.

VAN SOOMEREN, Paul. *Prevención de la delincuencia mediante el diseño ambiental y mediante el espacio urbano y arquitectónico*. En Revista Catalana de Seguridad Pública, N° 9, 2001.

VASCO, C.E. *Objetivos específicos, indicadores de logros y competencias ¿y ahora estándares?* En Revista Cultura y Educación, N° 62. Editora: Liliانا Tolchinsky (Universitat de Barcelona), 2003.

VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Delincuencia Juvenil. Consideraciones penales y criminológicas*. Capítulo 4. Colex. Madrid, 2003.

VAZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Teorías criminológicas sobre delincuencia juvenil*. En Módulo II del Curso de experto universitario en Delincuencia Juvenil y Derecho Penal de Menores (se corresponde con el Capítulo 4). UNED (Facultad de Derecho). Colex. Madrid, 2003.

VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *Predicción y prevención de la delincuencia juvenil según las teorías del desarrollo social (social development theories)*. En Revista de Derecho, Vol. XIV, 2003.

VÁZQUEZ GONZÁLEZ, Carlos. *La responsabilidad penal de los menores en Europa*. Ed. Dykinson. Madrid. 2005.

En: [///C:/Users/MVelAlv/Downloads/Responsabilidad_Penal_Menores_en_Europa%20\(1\).pdf](///C:/Users/MVelAlv/Downloads/Responsabilidad_Penal_Menores_en_Europa%20(1).pdf)

VALLS, Ramón. *El concepto de Dignidad Humana*. En Revista de Bioética y Derecho. N° 5, Barcelona, 2005.

VIGOTSKY, Lev Semionovich. *Las raíces genéticas del pensamiento y el lenguaje*. En Pensamiento y Lenguaje. Ciudad de la Habana. Editorial Pueblo y Educación. Segunda Edición, 1998.

VISDÓMINE-LOZANO, J. Carmelo y LUCIANO, Carmen. *Locus de control y autorregulación conductual: revisiones conceptual y experimental*. En Revista International Journal of Clinical and Health Psychology, Vol. 6, Nº 3, 2006.

WITTROCK, Merlin C. *La investigación de la enseñanza, II: Métodos cualitativos y de observación*. Ed. Paidós/MEC. Barcelona, 1989.

ZAKRISKI, Audrey et al. *Coping with Childhood Peer Rejection*, Cap 15, 1997.

En: <https://www.google.es/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF>.

ZARATIEGUI, J. R. *La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa*. En Revista Economía Industrial, Nº 330. 1999.

OTRA BIBLIOGRAFÍA ESPECIALIZADA CONSULTADA

ALVARADO, J. *Sistema Organizativo Escolar*. En Cuadernos del Ministerio de Educación. Caracas-Venezuela, 2000.

AYALA, Luis. et al. *Pobreza y condiciones de vida de la infancia en España*. En Documentación Social Nº 144, 2007.

BERNUZ, María José. *Justicia de menores en España y nuevas tendencias penales*. En Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología Nº 07, 2005.

BERNUZ, María José. y Fernández, E. *La gestión de la violencia juvenil como riesgo*. En Revista electrónica de ciencia penal y criminología Nº 10-13. 2008.

BERROCAL, Ana Isabel. *La comunidad educativa ante el acoso escolar o bullying: La responsabilidad civil de los centros docentes*. En Diario de la Ley nº 7359. 2010.

BOGDAN Robert. Y BIKLEN S.K. *Qualitative research for education*. Boston: Allyn y Bacon. 1982.

BUXARRAIS, María Rosa et al. *La educación moral en primaria y secundaria*, Ministerio de educación y ciencia, Edelvives, Madrid, 1990.

CAMPS, Victoria. *Virtudes públicas*, Espasa Calpe, Madrid, 1993.

CORBETTA, Piergiorgo. *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw Hill. 2003.

CORTINA, Adela. *La ética de la sociedad civil*. Alauda Anaya, Madrid, 1995.

CUERVO, Ana Luz., et al. *Menores agresores en el ámbito familiar*. En Revista de Derecho Penal y Criminología Nº 106, 2010.

DA COSTA, Antonio. *Aprendizaje de la convivencia*. Editorial Mc Graw Hill. 3ª, Edición, México, 2003.

DELVAL, Juan. *La representación infantil del mundo social*. En TURIEL, ENESCO y LINAZA, (compiladores), *El mundo social en la mente infantil*, Alianza psicología, Madrid, 1988.

DRASS K. *A computer program for the analysis of qualitative data*. En Urban Life, Nº 9, 1980.

ERICKSON F. *Qualitative methods in research on teaching*. En Wittrock M.: *Handbook on research on teaching*. Nueva York: Macmillan. 1986.

FÉRNÁNDEZ ENGUITA, Mariano. *Poder y participación en el sistema educativo*. Paidós, Madrid, 1992.

FERNÁNDEZ, Esther. *Entre la educación y el castigo: un análisis de la justicia de menores en España*. Tirant lo Blanch, Valencia, 2008.

FETTERMAN David. *Qualitative approaches to evaluation in education: the silent scientific revolution*. Nueva York: Praeger, 1989.

GOETZ Judith y LeCOMPTE Margaret. *Ethnography and qualitative design in educational research*. Nueva York: Academic Press, 1984.

HERSH, Richard, PAOLITTO, Diana y REIMER, Joseph. *El crecimiento moral de Piaget a Kohlberg*. Narcea, Madrid, 1979.

KIRK J. y MILLER M. *Reliability and validity in qualitative research*. Beverly Hills, CA: Sage, 1985.

LANNI, Norberto Daniel. *La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja*. En *Revista* N°2 de la OEI ISSN 1728-0001. Monografías virtuales, Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales. 2003.

LINCOLN, Yvonne. y GUBA, Egon. *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage, 1985.

LOFLAND, Jhon. *Analyzing social settings: a guide to qualitative observation and analysis*. Belmont, CA: Wadsworth, 1971.

MARTÍNEZ, Miguel. *La Psicología Humanista: fundamentación epistemológica, estructura y método*. México: Trillas, 1982

MILES Matthew y HUBERMAN A. Michel. *Qualitative data analysis: a sourcebook of new methods*. Beverly Hills, CA: Sage, 1984.

MUÑOZ TINOCO, V. *Los adolescentes españoles y sus familias: calidad en la comunicación con el padre y con la madre y conductas de riesgo relacionadas con el consumo de sustancias adictivas*. En C&E: Cultura y educación N° 3-4, 2006.

NOGUEROL, Artur. *Investigación y didáctica de la lengua y la literatura*. En Mendoza, A. (coord.). *Conceptos clave en didáctica de la lengua y la literatura*, Barcelona, 1998.

PADROS CUXART, María. et alt. *Modelos de atracción de los y las adolescentes: Contribuciones desde la socialización preventiva de la violencia de género*. En *Pedagogía Social: revista interuniversitaria* N° 17, 2010.

PÉREZ SERRANO, Gloria. *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Vol. 2, La Muralla Madrid, 1994.

RAMOS HERRERA, Igor y RAMOS HERRERA, Laura. *El análisis por computadora de datos cualitativos: Realidad o quimera*. En *Revista de salud pública y nutrición*, Vol. 10, N° 4, Méjico, 2009.

SOLA RECHE, Esteban. et al. *Derecho Penal y Psicología del menor*. Granada. Comares. 2007.

TAYLOR S. Y BOGDAN R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós, 1990.

TESCH Ronold. *Qualitative research. Analysis types and software tools*. Philadelphia, PA: Falmer Press, 1990.