

## **Tema 16. Els serveis socials d'execució penal: estructura. Especificitat de la intervenció i objectius. El diagnòstic social en l'àmbit dels serveis socials d'execució penal. Indicadors socials d'avaluació**

### **Esquema**

- I. Els serveis socials d'execució penal
  - 1. Estructura
  - 2. Dependència orgànica i funcional
- II. Especificitat de la intervenció i objectius
  - 1. Especificitat de la intervenció
  - 2. Objectius
  - 3. Principis orientadors
- III. El diagnòstic social en l'àmbit dels serveis socials d'execució penal
  - 1. Concepte
  - 2. El diagnòstic social en els serveis socials d'execució penal
- IV. Indicadors socials d'avaluació

### **I. Els serveis socials d'execució penal**

#### *1. Estructura*

El Decret 278/2016, de 2 d'agost, de reestructuració del Departament de Justícia, diu que l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix en l'article 150 que correspon a la Generalitat la competència exclusiva sobre l'estructura, la regulació dels òrgans, el funcionament i l'articulació territorial, entre d'altres, per a l'actuació administrativa. Aquest decret replanteja l'estructura orgànica del Departament per distribuir noves competències i per ordenar les que actualment exerceix, per tal de dotar-la de la coherència estructural necessària.

El Departament de Justícia s'estructura en l'àmbit territorial en sis serveis que exerceixen les seves funcions en els àmbits territorials de Catalunya Central, Girona, Lleida, Tarragona, les Terres de l'Ebre i l'Alt Pirineu i Aran. En l'àmbit de Barcelona s'exerceix a través de dues gerències territorials: la de Barcelona Ciutat i l'Hospitalet de Llobregat i la de Barcelona Comarques.

Els serveis territorials a Girona, Lleida i Tarragona i les gerències territorials de Barcelona Ciutat i l'Hospitalet de Llobregat i de Barcelona Comarques s'estructuren en:

- Servei de Gestió Econòmica, Personal i Obres
- Servei de Suport Judicial
- Servei de Suport a l'Execució Penal

Els serveis territorials a les Terres de l'Ebre s'estructura en:

- Secció de Gestió Econòmica, Personal i Obres
- Secció de Suport Judicial
- Secció de Suport a l'Execució Penal

Al Servei de Suport a l'Execució Penal dels serveis territorials del Departament de Justícia a Girona, Lleida i Tarragona i de les gerències territorials de Barcelona Ciutat i l'Hospitalet de Llobregat i de Barcelona Comarques li corresponen les funcions següents:

- Facilitar i supervisar les actuacions de mediació en l'àmbit penal, i de mediació i reparació en l'àmbit de menors.
- Supervisar el compliment de les mesures penals alternatives i en medi obert de menors.
- Supervisar i facilitar l'assessorament tècnic als òrgans judicials de persones adultes i als òrgans judicials de menors.
- Fer el seguiment dels programes en medi obert.
- Coordinar les actuacions d'atenció a la víctima en general.
- Supervisar la inserció laboral de persones adultes i de menors.
- Coordinar i fer el seguiment de les actuacions del Servei d'Orientació Jurídica Penitenciària.
- Donar suport a l'actuació de la Comissió Interinstitucional per a la Reinserció Social en l'àmbit territorial de la demarcació.

Al Servei de Suport a l'Execució Penal dels serveis territorials a Girona, Lleida i Tarragona li corresponen també la funció de supervisar les actuacions de suport social i comunitari en l'àmbit penal.

Del Servei de Suport a l'Execució Penal dels serveis territorials del Departament de Justícia a Girona, Lleida i Tarragona en depèn la Secció de Serveis Socials en l'Àmbit Penal.

A la Secció de Serveis Socials en l'Àmbit Penal a Girona, Lleida i Tarragona li corresponen les funcions següents:

- Dur a terme les actuacions de suport social i comunitari en l'entorn relacional de les persones preventives i penades.
- Coordinar l'execució de les mesures penals alternatives.

- Gestionar les prestacions socials en l'àmbit penitenciari en benefici de les persones internes i les seves famílies.
- Fer el seguiment de les persones alliberades condicionals.
- Participar en el pla d'execució, seguiment i control del compliment de la pena de localització permanent.

A la Secció de Suport a l'Execució Penal a les Terres de l'Ebre li correspon, entre d'altres, la funció de:

- Supervisar les actuacions de suport social i comunitari en l'àmbit penal.

Específicament l'Àrea de Serveis Socials d'Execució Penal en l'àmbit territorial de Barcelona depèn de la Direcció General de Serveis Penitenciaris i, més concretament, de la Subdirecció General de Programes de Rehabilitació i Sanitat, a la qual corresponen, entre d'altres, les funcions de:

- Coordinar els programes d'intervenció que contribueixin a la reinserció dels interns i internes.
- Planificar i supervisar els programes de medi obert i llibertat condicional.

De la Subdirecció General de Programes de Rehabilitació i Sanitat depenen, entre d'altres:

- El Servei de Medi Obert i Serveis Socials.
- L'Àrea de Serveis Socials d'Execució Penal en l'àmbit territorial de Barcelona.

Al Servei de medi Obert i Serveis Socials li corresponen, entre d'altres, les funcions de:

- Supervisar i coordinar els plans de treball dels serveis socials penitenciaris en l'àmbit territorial de Catalunya.
- Avaluar els programes i serveis de medi obert i serveis socials en l'àmbit territorial de Catalunya.

A l'Àrea de Serveis Socials d'Execució Penal a en l'àmbit territorial de Barcelona li corresponen les funcions següents:

- Dur a terme les polítiques d'assistència i serveis socials en l'àmbit territorial de Barcelona, en coordinació amb els plans estratègics dels serveis socials de Catalunya.
- Dirigir i supervisar les actuacions i protocols de treball del seu àmbit territorial.
- Coordinar les àrees d'actuació del seu àmbit territorial.
- Garantir l'assistència i atenció de les persones que estiguin sotmeses a mesures d'execució penal i de les seves famílies en l'àmbit territorial de Barcelona.

## *2. Dependència orgànica i funcional*

Els serveis territorials i les gerències territorials del Departament de Justícia depenen orgànicament i funcionalment de la Secretaria General, i també tenen dependència funcional de la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia, de la Direcció General de Serveis Penitenciaris, de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil i de la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques, d'acord amb l'àmbit competencial corresponent a cadascuna de les unitats directives esmentades.

## **II. Especificitat de la intervenció i objectius**

### *1. Especificitat de la intervenció*

L'especificitat dels serveis socials d'execució penal comporta:

- Tenir coneixements del context jurídic i, alhora, de problemàtiques socials, com ara, estrangeria, salut mental, toxicomanies, exclusió social, dependència, mobilitat, habitatge, etc.
- Conjuguar els objectius de treball amb la legislació relativa al sistema d'execució penal i la seva finalitat resocialitzadora.
- Treballar en equip multidisciplinari, amb implicacions tècniques, però també jurídiques, en tant que es participa en òrgans col·legiats que resolen propostes d'actes administratius que inicien recursos davant dels tribunals.
- En els territoris de Lleida, Tarragona, Girona i Terres de l'Ebre, els serveis socials en l'àmbit penal són també responsables de la coordinació de les mesures penals alternatives.

### *2. Objectius*

Les intervencions dels professionals dels serveis socials en l'àmbit de l'execució penal han de tenir com a objectiu la vinculació de l'individu amb el seu entorn, per a la qual cosa han de prioritzar la utilització de recursos comunitaris al servei de la població general, i han de mantenir un estret contacte amb aquests recursos i potenciar-ne la creació de nous o l'adequació dels existents a les necessitats de la població atesa.

La rehabilitació social s'enquadra en l'àmbit de l'execució penal a partir d'una decisió judicial que comporta la privació de llibertat. Els objectius de totes les intervencions

dels serveis socials d'execució penal són fer una lectura i un abordatge adequats de la demanda i establir un equilibri entre els elements d'ajuda i els de control.

Els objectius de les intervencions han de tenir en compte tant les variables personals, familiars i socials com les processals, i també les dificultats i mancances de les estructures socials a les quals s'han d'integrar les persones privades de llibertat.

Els serveis socials en l'àmbit de l'execució penal s'han d'entendre com una estructura intermediària, de forma que totes les seves actuacions han de tenir com a objectiu analitzar i avaluar totes les variables esmentades en una tasca coordinada amb altres professionals i programes, tant de l'àmbit penitenciari com del comunitari.

L'objectiu de la rehabilitació social des de la perspectiva dels professionals d'aquest àmbit és que totes les seves actuacions persegueixin la millora de la qualitat de vida de les persones, prioritàriament la d'aquelles la carència de recursos personals, socials i econòmics de les quals és més gran, i promoguin el ple desenvolupament de les seves capacitats, així com l'autonomia personal i l'exercici dels drets i els deures inherents a tots els ciutadans.

### *3. Principis orientadors*

Els principis que han d'orientar l'actuació dels serveis socials d'execució penal següents:

- De servei públic
- De respecte a la llei
- De normalització i transitorietat
- D'integració
- D'adequació i proporcionalitat
- D'individualització científica
- De participació
- De responsabilitat social

## **III. El diagnòstic social en l'àmbit dels serveis socials d'execució penal**

### *1. Concepte*

El diagnòstic en treball social (a partir d'ara, diagnòstic social) constitueix un dels elements fonamentals dels mètodes d'intervenció social, i serveix per mesurar i interpretar. Ajuda a obtenir un coneixement real i concret de la situació sobre la qual es vol fer una intervenció i dels diferents factors, situacions i problemes amb què s'ha de comptar per orientar i resoldre la situació problemàtica diagnosticada.

El diagnòstic i la intervenció formen un continu: hem de conèixer la situació per actuar-hi, hem de conèixer la situació per intervenir-hi. Des del vessant més metodològic, es concep com un instrument que ordena, explicita i construeix hipòtesis en el procés d'estudi i les orienta cap a la intervenció. Dins l'àmbit més concret de les problemàtiques socials, és un procés que descriu la realitat, la valora i interpreta els problemes i les situacions. Compara els fets i informa de com es relacionen per comprendre la naturalesa dels problemes i les causes que els provoquen.

Es tracta, doncs, d'una informació organitzada que ha de tenir en compte diversos elements:

- Ha de descriure i valorar les situacions i els seus contextos
- Ha de centrar la seva atenció en els aspectes més significatius
- Ha de relacionar aquests aspectes amb el context global i social.
- Ha d'interpretar les causes que els generen
- Ha de fer un pronòstic
- Ha de proposar situacions de futur

El diagnòstic és un procés que s'inicia en el moment que es comença a estudiar una situació i que finalitza quan s'acaba la intervenció. És un procés fonamentalment dinàmic, ja que la realitat social i els seus processos estan en una contínua situació de canvi.

D'altra banda, les situacions socials i la lectura que se'n fa estan influenciades per la subjectivitat dels professionals, per les seves creences i opinions, i pels valors i normes predominants en la societat. Aquesta càrrega subjectiva ens indica que el diagnòstic d'una situació no és mai totalment objectiu. Cal tenir en compte, així mateix, que els altres tenen dret a pensar i actuar de manera diferent. Malgrat aquestes dificultats, els professionals dels serveis socials han de reunir les dades i la informació que els permetin fer una anàlisi de la situació tan global com sigui possible. Per tant, s'han de considerar aspectes de l'entorn, la naturalesa dels problemes i el procés pel qual s'ha arribat a la situació.

Un bon diagnòstic social segons Ezequiel Ander-Egg ha de tenir les funcions o requisits següents:

- Informar sobre els problemes i necessitats en l'àmbit, àrea o sector on s'ha fet el diagnòstic.
- Respondre al perquè d'aquests problemes, intentar comprendre'n les causes i els efectes, així com els condicionaments, i apuntar possibles tendències.
- Identificar recursos i mitjans per actuar, segons el tipus d'ajuda o atenció necessària.
- Determinar prioritats d'intervenció, d'acord amb criteris científicotècnics.

- Establir estratègies d'acció per respondre als canvis de comportament de les variables externes.
- Donar compte dels factors que poden augmentar la viabilitat de la intervenció

## *2. El diagnòstic social en els serveis socials d'execució penal*

Els serveis socials en l'àmbit penal a Catalunya al llarg d'anys d'intervenció i de treball multidisciplinari s'han vist en la necessitat d'elaborar un instrument propi per diagnosticar i pronosticar la realitat social. Aquest document inicial, que ha suposat una manera diferent d'observar, recollir dades i analitzar la realitat, ha estat impulsat per professionals de l'àmbit dels serveis socials d'execució penal amb el suport de diferents responsables. Ha servit, a més, com a base en l'elaboració posterior de l'estructura dels informes socials que aquests professionals han elaborat a través de la comunitat de pràctiques de la gestió del coneixement.

El procés d'elaboració del diagnòstic parteix de la definició de set variables ja existents en els anomenats programes específics:

### 1. Variables generals:

#### 1.1. Factors familiars i ambientals protectors

#### 1.2. Factors familiars i ambientals de risc

Estructura de la família, funcionament i dinàmica, situació laboral, classe social, habitatge, condicions d'habitabilitat, barri, actituds envers la dona, la infància, la paternitat, etc.

### 2. Variables relacionades amb les capacitats:

#### 2.1. Suport emocional

#### 2.2. Vinculació a la xarxa de serveis i recursos

#### 2.3. Qualitat de vida – economia familiar

#### 2.4. Contenció i límits

#### 2.5. Esment de problemes per part de la família

Dinàmiques basades en el respecte, l'afecte, els límits i el diàleg, la capacitat de superació de problemes, l'equilibri, la igualtat, etc.

El document, que facilita el diagnòstic social en l'àmbit específic de l'execució penal, té, a més a més, la particularitat de dotar els professionals dels serveis socials d'un llenguatge comú. El que es diu, el que es pronostica, s'assenta en una mateixa base i té el mateix significat.

#### **IV. Indicadors socials d'avaluació**

Els indicadors són un instrument de mesura que permet establir comparacions entre situacions, grups o persones respecte de fenòmens complexos, no observables directament en moltes ocasions i que han de descriure els diferents aspectes i dimensions del fet que cal estudiar.

Formular indicadors de mesura ens serveix per orientar l'avaluació. Durant tot el procés d'intervenció social, els indicadors socials de mesura ens serveixen per verificar que el que fem ho estem fent bé, i així podem ratificar processos, introduir modificacions i ajustar les activitats futures.

Treballar amb indicadors de mesura també ens permet conèixer millor el treball que es fa des dels serveis socials, la realitat de les estructures, aprofundir en les problemàtiques i aprofitar els recursos amb què comptem.

Segons Ezequiel Ander-Egg, quan els apliquem a plans, programes i projectes ens permeten saber si hem aconseguit els objectius proposats, identificar els factors que han influït en els resultats, formular recomanacions per introduir correccions o reajustaments necessaris. Els serveis socials en l'àmbit de l'execució penal treballen amb un model de qualitat de referència que es fonamenta en tres conceptes:

- Considerar els interessos dels nostres clients/usuaris
- Fer les coses bé a la primera
- Fer-les segons el procediment establert

Un indicador de qualitat és una mesura quantitativa que s'utilitza com a guia per controlar i valorar la qualitat de les diferents activitats. S'han d'identificar els factors que poden variar d'indicador i que en fan impossible la valoració i el control, així com la font que ens proporciona les dades, la periodicitat amb què es recullen, el mètode escollit i la vigència. El nivell de compliment dels indicadors ha de ser l'estàndard de qualitat dels diferents processos dels serveis socials.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya, en el títol VIII parla de la qualitat dels serveis socials:

«Article 82

*Disposicions generals*

1. La qualitat dels serveis socials és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret dels usuaris. Aquesta qualitat s'ha de basar en les noves modalitats i tècniques de prestacions disponibles per permetre que els serveis socials millorin i s'adaptin d'una manera continuada. [...]



## Article 83

### *Àmbit d'aplicació*

Les normes sobre qualitat dels serveis socials s'apliquen a la iniciativa pública i privada en matèria de serveis socials i obliguen les administracions competents, les entitats d'iniciativa privada i els professionals i els proveïdors de serveis socials.

## Article 84

### *Establiment dels criteris de qualitat*

1. Correspon al Govern establir els criteris i els estàndards mínims i òptims de qualitat de les activitats i les prestacions de serveis socials.
2. Correspon al Govern establir els mecanismes d'avaluació i garantia del compliment dels criteris de qualitat. [...]

## Article 85

### *Pla de qualitat*

1. El Pla de qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat, i forma part del Pla estratègic de serveis socials.
2. El Pla de qualitat ha de fomentar la formació continuada, la innovació i el millorament continuat de les activitats i les prestacions socials, i l'estabilitat laboral dels professionals, i ha de promoure la màxima participació de tots els implicats en la detecció d'insuficiències i la proposta de solucions.
3. El Pla de qualitat, d'acord amb el que s'estableixi per reglament, ha d'incloure els continguts següents:
  - a) La definició dels objectius de qualitat.
  - b) Els instruments i els sistemes de millorament globals o sectorials.
  - c) Els estudis d'opinió i els resultats dels procediments de participació dels usuaris i de llurs famílies.
  - d) Els requisits de qualitat exigibles a les activitats i prestacions socials corresponents a la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
  - e) Els mecanismes i els sistemes d'avaluació de l'assoliment dels objectius.»

## **Punts clau**

- Els Serveis Socials d'execució penal a Catalunya s'organitzen al voltant dels serveis territorials i les gerències, dependència orgànica i funcional de la Secretaria General i la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia, de la Direcció General de Serveis Penitenciaris, de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil i de la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques.
- Són serveis que conjuguen la legislació relativa al sistema d'execució penal amb l'acció resocialitzadora. Els seus objectius estan marcats per la necessària

vinculació de les persones privades de llibertat amb el seu entorn i la utilització dels recursos comunitaris adreçats a la població general.

- El diagnòstic social: instrument per valorar, interpretar i pronosticar les situacions socials, instrument propi d'anàlisi de diferents variables, els factors familiars i ambientals protectors i de risc i les variables relacionades amb les capacitats.
- Els indicadors socials d'avaluació permeten aconseguir els objectius, introduir correccions, controlar i valorar la qualitat dels serveis prestats.
- La Llei de serveis socials de Catalunya recull en el seu articulat el criteri de qualitat com a principi rector dels serveis socials i un dret dels usuaris.

## **Bibliografia**

ANDER-EGG, Ezequiel. *Metodologia del trabajo social*. Editorial El Ateneo.

COL·LEGI OFICIAL DE DIPLOMATS EN TREBALL SOCIAL I ASSISTENTS SOCIALS DE CATALUNYA. (2006) *Material de preparació d'oposicions d'Assistents Socials de la Generalitat*.

COMISSIÓ TERRITORIAL D'ASSISTÈNCIA SOCIAL PENITENCIÀRIA DE BARCELONA. *Proposta d'organització dels serveis socials*.

Decret 278/2016, de 2 d'agost, de reestructuració del Departament de Justícia, DOGC núm. 7177.

GENERALITAT DE CATALUNYA (2006). *Reglament d'organització i funcionament dels serveis d'execució penal a Catalunya*. Barcelona. (Quaderns de Legislació; 60).

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA (2010). *La gestió de la qualitat en els serveis socials penitenciaris*.

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya.

SERVEI DE SUPORT A L'EXECUCIÓ PENAL (2005 i actualitzacions) . *Manual de Procediments*. Barcelona.