

Policía y conflicto. Un análisis de las demandas sociales que se expresan a través de los medios de comunicación

JOSÉ LUIS DOMÍNGUEZ FIGUEIRIDO

Coordinador técnico de la Escuela de Policía de Cataluña
y profesor de sociología jurídico-penal en el Graduat en Criminologia
y Política Criminal de la Universidad de Barcelona

ANABEL RODRÍGUEZ BASANTA

Facultativa de la Escuela de Policía de Cataluña

47

1. INTRODUCCIÓN

Queremos iniciar este trabajo con una anécdota sucedida en el proceso de selección de un jefe de policía de una localidad catalana. En la fase de entrevistas a los candidatos de este proceso se observó que uno de ellos presentaba una trayectoria profesional muy adecuada para cubrir la plaza vacante ya que había puesto en marcha en la policía de otra localidad, de similares características, una serie de medidas (modelo de proximidad, gestión por objetivos, medición de los tiempos de respuesta policial, etc.) que por su carácter modernizador resultaban francamente interesantes. Sin otra intención que permitir que el candidato en cuestión explicara su experiencia en dicha ciudad, se le preguntó por qué había decidido realizar un cambio de destino profesional si había conseguido poner en marcha estas reformas. Ante esa pregunta, y para sorpresa de los miembros del tribunal, el aspirante reconoció que le había sido imposible gestionar las presiones que se derivaban de las citadas reformas. La puesta en marcha de aquel modelo perfecto, al menos sobre el papel, había generado tales tensiones en su municipio (primero en la plantilla de policías, luego entre los sindicatos policiales y otros funcionarios de la administración local y finalmente en algunos colectivos vecinales) que, al sentir que no recibía el apoyo de los grupos políticos que originariamente habían apoyado sus iniciativas, no encontraba otra salida que el cambio de destino para su situación laboral.

Si hacemos un esfuerzo por ir más allá de las concretas circunstancias que se daban en este caso, esta anécdota manifiesta que todo proceso de cambio policial conlleva unos costes y unas tensiones, algunas de las cuales se manifiestan externamente dando lugar a lo que conocemos como conflicto. Y éste es precisamente el objetivo genérico de este trabajo: realizar una aproximación empírica, inicialmente de carácter básicamente cuantitativo, al tipo de conflictos que emergen cuando se implementa una reforma policial de amplio alcance.

Pero para seguir este camino lo primero que debemos hacer es desprendernos de las connotaciones negativas del término conflicto. La teoría sociológica lleva mucho tiempo insistiendo no sólo en la normalidad del conflicto sino también en las funciones positivas que éste puede desarrollar.¹ Resumidamente:

- a) El conflicto constituye, en múltiples ocasiones, una válvula de seguridad que da salida y neutraliza la tensión social. En otras palabras, la expresión de los conflictos permite que los individuos y los colectivos canalicen su agresividad y sus frustraciones, impidiendo que su carga pasional alcance un nivel peligroso para el mantenimiento de las bases del consenso social.
- b) También constituye un mecanismo psicológico adecuado para establecer, modificar o conservar la identidad y los límites de las sociedades y de los grupos. Desde esta perspectiva, el antagonismo puede servir para incentivar y movilizar a aquellos sectores de la población que se sienten en una situación desventajosa.
- c) Además, puede actuar como estímulo para el establecimiento de nuevas normas, permitiendo la adaptación de las relaciones sociales a unas condiciones cambiantes, de manera que las reglas del juego social se acomoden a las necesidades advertidas por los miembros individuales y por los grupos que integran la sociedad.

Aceptar las funciones positivas del conflicto nos permite, en consecuencia, entender cuáles son los aspectos más sensibles de un proceso de cambio y disponer de información sobre esos puntos sensibles; información que puede resultar muy útil para valorar y, en su caso, encauzar correctamente las transformaciones que se están produciendo. En suma, el conflicto no constituye un elemento negativo sino una especie de sensor: cuando se activa no nos dice que las cosas van mal sino que ciertos procesos están en marcha, que producen consecuencias relevantes y que debemos prestarles atención.

Partiendo de estas ideas, nos planteamos analizar específicamente qué tipo de conflictos lleva aparejado un proceso de cambio institucional tan complejo como el despliegue de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (en adelante la identificaremos con las siglas PG-ME) en Cataluña. Queríamos identificarlos para, según lo que acabamos de indicar, marcar cuáles son las zonas de sensibilidad que se asocian a este tipo de procesos y para comprobar si esta información puede ser interesante para reflexionar sobre la manera en que el despliegue se está realizando.

Con la expresión *proceso de despliegue* de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (PG-ME) se hace referencia a una redefinición de las fuerzas policiales que actúan, y actuarán, en el territorio catalán. En virtud del mismo, los efectivos de las fuerzas y cuerpos de seguridad estatales —la Guardia Civil y el

1. Al respecto ver el resumen sobre las teorías del conflicto aplicadas al ámbito criminológico contenido en Domínguez (2003, 244-253).

Cuerpo Nacional de Policía— son sustituidos por efectivos de la PG-ME, que pasan a desarrollar las funciones propias de una policía integral.²

Este proceso se inició sobre la base de un acuerdo de la Junta de Seguridad de 17 de octubre de 1994.³ Hasta este momento se ha completado el despliegue en las provincias de Girona y Lleida y se ha iniciado en determinadas zonas que circundan o forman parte del Área Metropolitana de Barcelona. Durante el mes de octubre de 2003 la PG-ME llegó a las ciudades de L'Hospitalet del Llobregat, Santa Coloma de Gramenet y Premià de Mar y en el verano del 2004 ha comenzado a patrullar por algunas zonas de la ciudad de Barcelona. Queda por completar, por tanto, el proceso de sustitución en el resto de la provincia de Barcelona y en las comarcas de Tarragona. De todas maneras, es necesario señalar que la Ley orgánica 6/1997, de 15 de septiembre, transfirió a la Generalitat de Cataluña las competencias de vigilancia, ordenación y control del tráfico en las carreteras catalanas y que por este motivo el proceso de sustitución policial en esta materia quedó totalmente completado en el año 2000.⁴

Existen instrumentos de carácter cuantitativo que están permitiendo *tomar la temperatura* a este proceso de despliegue. Concretamente, en la *Enquesta de seguretat pública de Catalunya* (Departamento de Interior, 2001 y 2002; Departamento de Justicia e Interior, 2003) se dedica un apartado a la valoración de los servicios policiales y, dentro de éste, se realizan diversas preguntas a los ciudadanos sobre aspectos conectados con la información de que disponen sobre el despliegue y con la valoración que hacen del mismo.⁵ Esta información cuantitativa ofrece una visión bastante positiva del cambio policial que se está produciendo en Cataluña. En el capítulo dedicado, en la última edición de la *Enquesta*, a la valoración de los servicios policiales se preguntan cosas muy diversas. Así, por ejemplo, si atendemos al índice de atención policial (cuándo, cómo y quién atiende al ciudadano) y, concretamente, a los datos sobre la valoración que los ciudadanos realizan de sus contactos efectivos con la PG-ME (en una escala que va del 0 —pésimo— al 10 —excelente—) podemos ver que el trato personal dispensado por este cuerpo recibe una puntuación de 6,98, que el tiempo que la policía destina a la atención del

2. No obstante, las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado mantienen en el territorio de despliegue una serie de funciones de carácter supracomunitario. Además debe tenerse en cuenta que en Cataluña existen cerca de doscientas policías locales con competencias específicas en su respectivo ámbito municipal.

3. La Junta de Seguridad es un órgano formado por un número igual de representantes del Gobierno estatal y de la Generalitat de Cataluña cuya función es coordinar la actuación de la policía autonómica con la de las policías estatales.

4. Quizás algunos datos cuantitativos pueden ayudar al lector a comprender el alcance de este proceso: en el año 1983 la PG-ME sólo disponía de ciento uno efectivos mientras que en la actualidad la componen unos ocho mil —lo que equivale a la existencia de un policía por cada 793 habitantes—, y en las previsiones relativas al final del despliegue se espera que el cuerpo esté integrado por una cantidad de efectivos que oscila entre los doce y quince mil efectivos; el presupuesto del Departament d'Interior en el año 2002 fue de 438 millones de euros; y en ese mismo año se cometieron en Cataluña 355.577 infracciones penales (0,056 infracciones por habitante).

5. Esta encuesta tiene tres partes: una dedicada a la victimización, otra a la valoración de los servicios policiales y la última a los valores, opinión y percepción sobre la seguridad ciudadana.

problema es valorado con un 6,36, que la confianza que transmite es valorada con un 6,29 y que la valoración global del contacto con la policía es de un 6,49.

Esta tendencia también se ve reforzada si atendemos, por ejemplo, al indicador relativo al prestigio de la profesión policial. En general, la policía resulta ser una profesión bien valorada pues recibe un 6,37 en una escala del 0 al 10 (se sitúa por debajo de bomberos, médicos y profesores y por encima de abogados, jueces y políticos), pero al preguntarse específicamente por el prestigio de la PG-ME ésta obtiene una valoración superior: un 6,72.

Ahora bien, nuestra intención ha sido abordar este fenómeno institucional desde otro punto de vista que consideramos complementario ya que intenta integrar la opinión del ciudadano con las perspectivas socio-políticas y socio-profesionales que entran en juego cuando una nueva policía comienza a actuar. Concretamente, desde la Escuela de Policía de Cataluña hemos impulsado una investigación sobre la conflictividad asociada a la actividad policial que aparece en la prensa escrita.

2. LA IMAGEN DEL DESPLIEGUE DE LA POLICÍA DE LA GENERALITAT - MOSSOS D'ESQUADRA EN LA PRENSA ESCRITA⁶

2.1 La metodología empleada

El conflicto generado por la aparición de un nuevo cuerpo policial puede ser analizado de múltiples maneras. Nosotros hemos decidido estudiar cómo se ha manifestado este conflicto en la prensa escrita por dos motivos: en primer lugar, porque, quizás por nuestra ubicación profesional,⁷ estamos interesados en la imagen social que se está construyendo sobre la PG-ME y consideramos que en esta cuestión los medios de comunicación, y marcadamente la prensa escrita, desarrollan un papel importante;⁸ en segundo lugar, porque, como hemos indicado anteriormente, nuestro instrumento de análisis ha sido planteado como un comple-

6. Este apartado del artículo constituye la presentación parcial de los resultados de una investigación realizada en el marco de las prácticas correspondientes al ámbito policial del Graduado en Criminología y Política Criminal de la Universidad de Barcelona en su edición 2000-2001, organizadas con la colaboración de la Escuela de Policía de Cataluña. Los alumnos que participaron en las prácticas se encargaron de la recopilación y de la codificación del material periodístico. También ha colaborado en la selección de información Cristina Aneas Pérez. Vaya para todos ellos nuestro agradecimiento.

7. Saber cuáles son las quejas que genera el despliegue de la PG-ME puede ser útil, con la ayuda de otros instrumentos, para determinar objetivos específicos en la mejora de la formación policial.

8. Son muchas las cuestiones, teóricas y pragmáticas, que están conectadas con esta afirmación por lo que nos parece necesario realizar, aunque sea brevemente, algunas aclaraciones.

La opción por la prensa escrita se basa en una valoración previa y en un aspecto práctico: creemos que, por la manera en que se ha realizado, el despliegue de la PG-ME en sus primeras fases ha recibido mayor cobertura en la prensa escrita y en la radio que en la televisión, y para el tipo de trabajo que nos planteamos la información contenida en los diarios nos pareció más asequible, más exhaustiva y más fácilmente analizable con técnicas cuantitativas.

Aunque es evidente que la imagen de la PG-ME, y de las instituciones en general, no sólo se construye sobre la base de lo que dicen los medios, nos parece oportuno señalar que frente a la línea teórica

mento para la información derivada de otros trabajos preocupados por cuestiones similares.

Atendiendo a estos motivos, nuestra investigación consistió en analizar la información que la prensa escrita difundía de la PG-ME, prestando especial atención a los puntos conflictivos de la actuación policial que se manifestaban por parte de la ciudadanía, los actores del sistema político y los operadores del sistema penal, incluyendo en esta última categoría a la propia policía. A tal efecto, se analizaron los dos periódicos de ámbito comarcal de mayor difusión en la provincia de Girona (*El Punt*) y en la provincia de Lleida (el *Segre*), y un periódico de ámbito estatal que contaba con una edición catalana (*El País*). Para la determinación del periodo cronológico que íbamos a estudiar y de las características de la muestra de estos diarios se atendió al ritmo de despliegue de la PG-ME ya que nos interesaba realizar el seguimiento de las zonas y periodos en que este cuerpo estuviera desarrollando de forma integral sus funciones.

En relación con esta última cuestión, debe tenerse en cuenta que la PG-ME comenzó a desplegarse en 1994 en la comarca de Osona pero que hasta 1997 no abarcó todo el territorio de la provincia de Girona. Teniendo en cuenta la escasa presencia territorial del cuerpo hasta noviembre de 1997, se tomó esta última fecha como punto de partida del análisis de prensa. Respecto a la provincia de Lleida, también se hizo coincidir el inicio del periodo temporal analizado con la fecha en que se completó totalmente el despliegue en este territorio, es decir, noviembre de 1999. El diario *El País* se revisó desde noviembre de 1997 con un doble objetivo: obtener una representación de las noticias que se daban en todo el territorio catalán e introducir en el estudio un periódico con una línea editorial más fuerte.⁹ En todos los casos el análisis se extendió hasta febrero de 2001.

Dentro de los citados periodos se alternó el análisis de una semana de prensa comarcal con el de una semana del diario *El País*, seleccionándose todas las piezas periodísticas (noticias, reportajes, artículos de opinión, cartas abiertas, etc.) en las que apareciera cualquier tipo de referencia a la actividad, organización o actuación de la PG-ME. Cada pieza informativa fue sometida a una ficha-cuestionario, en la que, además de incluir aspectos generales (diario de origen, fecha, extensión, etc.) se recogieron los elementos relativos al conflicto en tres apartados prin-

que asigna a los medios de comunicación la mera función de difundir una realidad preexistente, nosotros nos alineamos con la perspectiva propia del construccionismo social, la cual sostiene que éstos poseen capacidad para construir realidades sociales. Según el construccionismo social el conocimiento que tenemos de la realidad no se basa en sustratos de información absolutos y objetivos sino que está influido por la percepción que tenemos de las cosas (subjetividad) y por procesos de construcción psicosocial de la misma en los que juegan un papel importante los discursos institucionales. Como es bien conocido, el punto de partida de estas teorías en el ámbito sociológico se hace coincidir habitualmente con la obra de Berger y Luckmann (1999). Sobre la aplicación de estas teorías a la actividad de los medios de comunicación ver Cohen, 1990; Cohen y Young, 1981; Tuchman, 1978.

9. Entendemos que la línea editorial contiene la reflexión del diario sobre las cuestiones de actualidad tratadas en el mismo. Esta reflexión puede hacerse poniendo el acento en cuestiones de carácter ideológico y político o en aspectos más pragmáticos. En nuestra opinión, la prensa comarcal, a diferencia de la prensa de ámbito nacional, no suele incorporar una valoración muy elaborada sobre los procesos políticos e institucionales que están detrás de la información ofrecida.

cipales. El primer apartado se dedicaba al objeto del conflicto, intentando establecer si éste se relacionaba con problemas surgidos en la *actuación* de los agentes, con cuestiones relativas a sus *actitudes* y *habilidades* o con aspectos relacionados con la *organización* de la PG-ME. El segundo apartado del cuestionario recopilaba datos sobre el sujeto emisor del conflicto, es decir, sobre la persona o colectivo que eran identificados en la noticia como fuente de la información. El tercer apartado, incluía aspectos complementarios como la formalización o no del problema (por ejemplo, si había desembocado en una sentencia judicial o en una sanción administrativa), la posible existencia de un conflicto profesional explícito, etc.¹⁰

Los resultados que presentamos a continuación se basan exclusivamente en un análisis de la frecuencia de los conflictos tal como han sido codificados y según los sujetos y colectivos que los han hecho públicos. Es evidente que un análisis de frecuencias no puede abarcar todos los aspectos del fenómeno de la conflictividad policial pero se muestra útil, en nuestra opinión, como base cuantitativa para la elaboración de ese sensor que comentábamos al iniciar estas páginas.

A pesar de ello, y para acabar este apartado metodológico, nos parece oportuno realizar dos aclaraciones que matizan la importancia del factor *frecuencia*. Por un lado, debemos recordar que la frecuencia de aparición de un conflicto en la prensa no siempre está relacionada con su extensión como fenómeno social; así, hay que tener en cuenta la incidencia del factor *actualidad* en la reiteración informativa de un suceso o de un tipo de sucesos. Por otro lado, debe tenerse presente que en algunos casos las frecuencias bajas son, en realidad, un indicador de los problemas que tienen ciertos sujetos implicados en los hechos para acceder a los medios de comunicación.

2.2 Los resultados

2.2.1 Cuestiones de carácter general

Para empezar este apartado apuntaremos la baja presencia de conflictos relacionados con la PG-ME en la prensa escrita, lo cual demuestra la reducida visibilidad social de esta cuestión. En concreto, de las 2.731 piezas periodísticas analizadas sólo el 13% hacía referencia a algún tipo de conflicto o de queja.

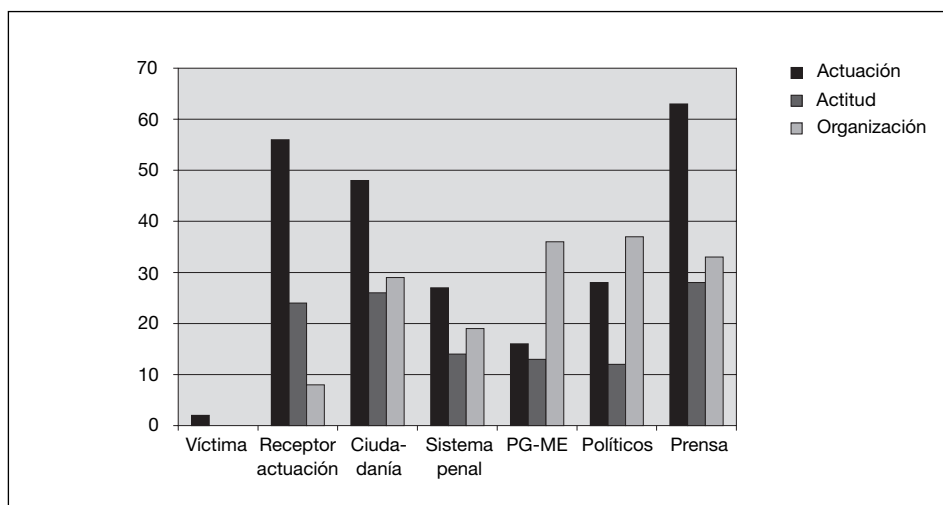
Las quejas que manifiestan los diversos colectivos están, lógicamente, rela-

10. Una de las cuestiones metodológicas que resultó más compleja fue la confección de esta ficha-cuestionario así como su explicación a los codificadores de las piezas periodísticas. Debemos señalar que los apartados que hemos indicado se establecieron sobre la base de nuestra propia experiencia en otras investigaciones y sobre los grandes temas que eran tratados en otros estudios internacionales de carácter cuantitativo sobre la policía (Monjardet y Gorgeon, 1993; Monjardet, 1997). Para intentar detallar más el tipo de conflictividad manifestada y para facilitar la codificación, cada gran categoría fue especificada en una serie de cuestiones concretas, que eran también objeto de codificación específica (por ejemplo, la manera de realizar la detención en la categoría de actuaciones policiales). Seleccionamos estas cuestiones concretas basándonos en el cruce de dos criterios: la relevancia que hubiera tenido un tema en una investigación preparatoria que llevamos a cabo previamente y el interés detectado sobre ese mismo tema en los otros estudios que han sido elaborados por el propio Departament d'Interior (2001 y 2002; Departament de Justicia e Interior, 2003).

cionadas con los intereses concretos de cada uno de ellos, siendo estos intereses los que determinan que se haga más hincapié bien en las denuncias relativas a las actuaciones policiales específicas, bien en los conflictos que presentan un carácter más político o institucional.

En este sentido, si observamos el cuadro número 1 podemos constatar que las concretas actuaciones policiales y las actitudes que se derivan de las mismas son el objeto de atención mediática más frecuente para la propia prensa, para los receptores de dichas actuaciones y para los ciudadanos en general, mientras que los aspectos organizativos preocupan algo más a los actores público-políticos, a la PG-ME y, también, a la prensa.¹¹

Cuadro núm. 1: Objeto de la queja por colectivos



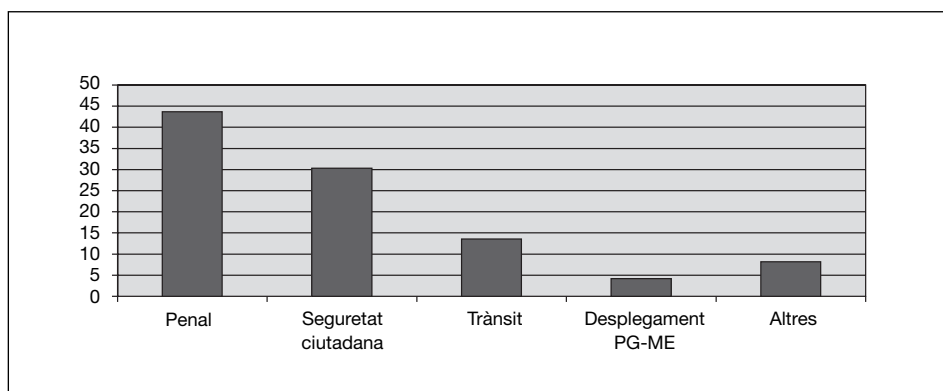
Esto significa que un mismo proceso es observado de distinta forma por los diversos colectivos, o si se prefiere, que existen matices relevantes en la «forma de mirar» de cada actor social. Resaltemos sólo dos datos más, también observables en este primer cuadro, que ratifican esta idea: por una parte, los receptores de la actuación policial apenas hablan de la organización policial; por otra, los actores públicos —el sistema político, los agentes del sistema penal y la PG-ME— presentan valores muy similares en lo referente al tema de las actitudes. Esta cuestión, tan general, será analizada más detenidamente con relación a cada colectivo en las páginas que siguen, pero por de pronto permite establecer un baremo

11. Como se observa en el cuadro número 1, en la categoría prensa aparecen fuertemente representados todos los problemas (en lo relativo a actuaciones, a actitudes y a la organización). Esto se debe a que, en nuestra opinión, los medios de comunicación juegan el papel de cajón de sastre al que van a parar los conflictos entre la PG-ME y los diversos colectivos en los que éstos últimos no figuran claramente como fuentes de información o difusores.

«posicional» en la valoración de la actividad policial. Con ello queremos decir que esta valoración no tiene tanto que ver con cuestiones ideológicas (por ejemplo, y utilizando el lenguaje común, ser de derechas o de izquierdas) o socio-económicas, como con la ubicación (como actor, como paciente, como observador, etc.) del sujeto o colectivo ante el acto de que se trate.

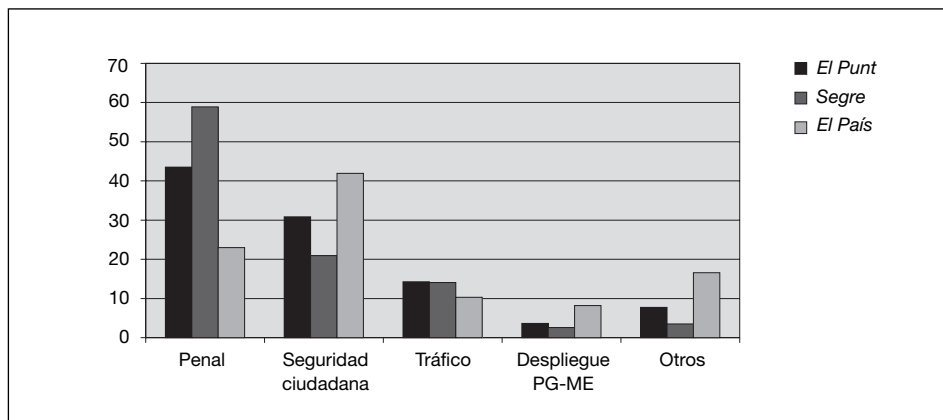
Otra cuestión de carácter general que queremos destacar tiene que ver con el tipo de noticias relacionadas con la policía que aparecen con más frecuencia en la prensa. Si observamos el cuadro número 2, constataremos que las noticias relativas al ámbito penal son las más frecuentes, lo cual podría confirmar que el *suceso* es un elemento esencial de la información periodística (Barata, 1999). Un análisis más detallado del contenido de este tipo de noticias manifiesta dos cuestiones:¹² en primer lugar, que esta clase de información es mucho más habitual en los diarios de ámbito territorial más reducido (ver cuadro número 3) y, en segundo lugar, que la información más frecuente se refiere, por el siguiente orden, a detenciones en casos de pequeña delincuencia (robos, daños, etc.), a delitos contra la salud pública (tráfico de drogas) y, en menor medida, a delitos contra el medio ambiente. Por lo tanto, podría plantearse la hipótesis de que la imagen que el lector se configura de las fuerzas policiales a través de los medios de comunicación tiene que ver fundamentalmente con cuestiones delictivas próximas, geográfica y temporalmente, a su vida cotidiana y no tanto con las grandes operaciones policiales. Desde esta perspectiva, «lo cotidiano» se convierte en un ámbito fundamental en la determinación de la imagen pública de la actividad policial.

Cuadro núm. 2: Ámbitos de actuación policial que aparecen en las noticias



Cuadro núm. 3: Ámbitos de actuación policial según el diario de publicación

12. Siempre que una frecuencia nos ha llamado la atención hemos realizado una revisión de los contenidos de las noticias implicadas con la finalidad de establecer hipótesis de trabajo específicas para futuras investigaciones.



Otro elemento de carácter general que nos ha llamado la atención consiste en que, dejando ahora al margen cuestiones relativas a la presencia en los medios de delitos con víctima colectiva o sin víctima, la prensa no suele incorporar información sobre la víctima ni en el momento en el que se producen los hechos ni en momentos posteriores (relativos, por ejemplo, al desarrollo del proceso penal); la excepción se produce cuando se trata de delitos como el homicidio o la violencia doméstica.¹³ En consecuencia, apenas aparecen en nuestra muestra quejas que sean manifestadas por las víctimas del delito (ver cuadro número 1).¹⁴

¿Cómo podemos interpretar este último dato? Creemos que lo más razonable es enunciar dos hipótesis de trabajo, de carácter acumulativo, que deberían ser objeto de otro tipo de estudio más detallado. La primera hipótesis apuntaría al papel secundario que todavía hoy ocupa la víctima en nuestro sistema penal, y ello a pesar del desarrollo de la victimología y del movimiento de protección a la víctima en nuestro país en los últimos años. En este sentido, y por lo que se refiere al ámbito específico de la actividad policial, no debemos olvidar que todavía hoy el éxito de la misma suele medirse a través del porcentaje de delitos resueltos, es decir, señalando los casos en que el autor de la conducta delictiva queda identificado y es condenado, parámetro que no tiene en cuenta si son atendidas o no las necesidades de la víctima que no están directamente relacionadas con el hecho mismo de la condena. La segunda hipótesis apunta a la idea, bien conocida en las redacciones de los diarios, de que *no es noticia lo que se hace bien*. En este sentido debe señalarse que la PG-ME ha realizado en los últimos años un esfuerzo

13. No nos referimos a los datos relativos a la identidad de la víctima, que en ciertas circunstancias y por diversas cuestiones éticas y jurídicas pueden ser objeto de reserva informativa, sino a aspectos como sus características, sus necesidades específicas, sus preocupaciones, su grado de satisfacción ante el trato que recibe, etc. De todas maneras, debe señalarse que la cobertura informativa de fenómenos como la violencia de género o el terrorismo parece que comienza a abrir espacios a la información sobre las víctimas en la prensa escrita.

14. Hemos encontrado sólo dos casos de quejas directas, que se centran en la falta de atención o en la información deficiente que se facilita a la víctima.

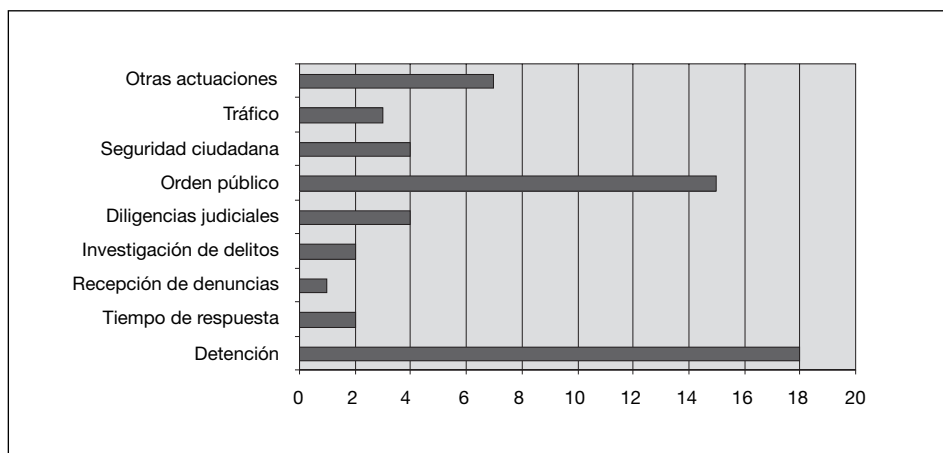
especial en lo relativo al trato a las víctimas: facilitando los trámites de la denuncia, teniendo en cuenta las peculiaridades del denunciante en sus procedimientos de actuación, informando personalmente a la víctima de la evolución de su caso, etc.

2.2.2 Las quejas emitidas por el receptor de la actuación y por la ciudadanía

En este apartado se exponen los conflictos manifestados por dos tipos de sujetos: los receptores de la actuación policial, es decir, las personas concretas que se han visto sometidas a la intervención policial, y los colectivos ciudadanos. En esta última categoría se incluyen las declaraciones que la prensa adjudica a sindicatos, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, vecinos y otros grupos sociales.

Las quejas de los receptores de la intervención policial se concentran mayoritariamente, como puede observarse en el cuadro número 4, en dos tipos de actuaciones: las detenciones y el control del orden público.¹⁵

Cuadro núm. 4: Objeto de las quejas sobre actuaciones de PG-ME manifestadas por los receptores de las mismas



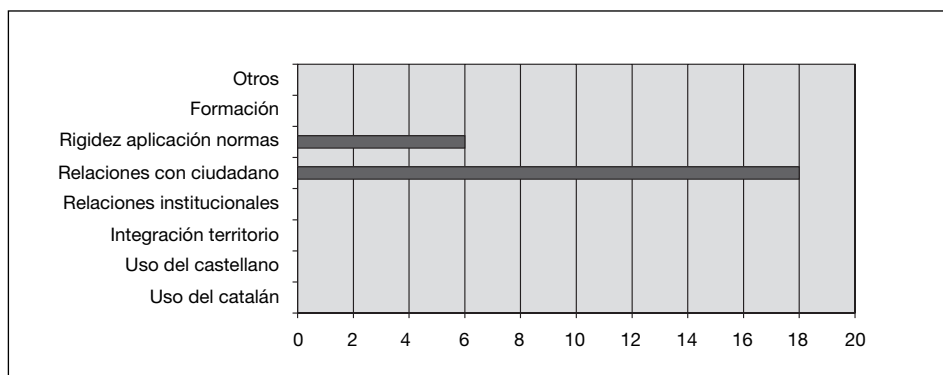
La lectura de las noticias recopiladas nos indica que en el primer caso los receptores de la actuación se quejan de que la policía ha detenido injustificadamente, de que ha empleado una fuerza excesiva al practicar la detención, de que no le ha ofrecido un trato adecuado en las dependencias policiales, etc. Por su

15. De forma residual aparecen quejas sobre dispositivos de seguridad ciudadana, gestión del tráfico y cuestiones relacionadas con la investigación de delitos y diligencias judiciales. Estos dos últimos elementos, como veremos, son, sin embargo, una *zona sensible* marcada por los operadores del sistema penal. Si no aparece más representada en la prensa es porque ésta pierde interés por el suceso una vez que éste se ha incorporado en los cauces procesales o una vez que ha perdido actualidad política.

parte, en la categoría de orden público se incluyen esencialmente los conflictos resultantes de intervenciones policiales en el control de manifestaciones (cargas policiales que se consideran innecesarias, denuncia de un uso desproporcionado de la fuerza durante las mismas, considerar injustificadas detenciones en el transcurso de la manifestación, etc.) y en los desalojos de casas *okupadas*. Parece normal, al menos en una cultura democrática, que este tipo de quejas sean mayoritarias: en el primer caso, porque no debe extrañar que una persona que vea limitados sus derechos manifieste su desacuerdo y utilice los medios de comunicación como vía de denuncia; en el segundo, porque la actuación policial se inscribe en un clima que ya es, previamente a la misma, conflictivo.

En nuestra opinión, y siempre partiendo de la base de que toda actuación policial debe ser objeto de un estricto control de legalidad y de oportunidad, únicamente existen dos situaciones en las que esta clase de noticias debe llamar la atención de los responsables de las políticas de seguridad: cuando un tipo concreto de queja es reiterada y esa reiteración resulta especificada (es decir, cuando se repiten accidentes que presentan las mismas características concretas) y cuando la queja del receptor es confirmada por otro tipo de emisores. En nuestro trabajo han aparecido ambas circunstancias. Por una parte, en la categoría de «otras actuaciones» (ver cuadro número 4), se recogen algunas quejas específicas sobre el trato policial a inmigrantes que reiteran los colectivos ciudadanos; por otra, en la categoría de actitudes, la rigidez en la aplicación de las normas o el exceso de celo en ciertas detenciones es un elemento que manifiestan también los receptores de la actuación (ver cuadro número 5) y los grupos ciudadanos (ver cuadro número 8), y que es confirmado, a su vez, por los jueces y fiscales.¹⁶

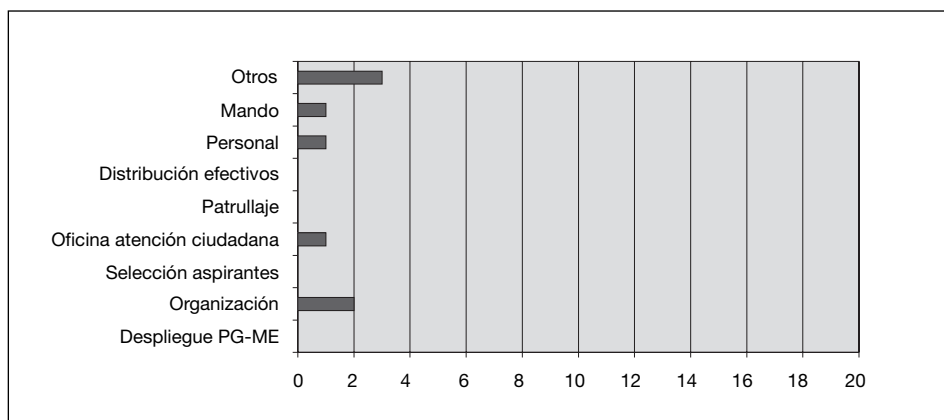
Cuadro núm. 5: Objeto de las quejas sobre actitudes y habilidades manifestadas por los receptores de la actividad de PG-ME



16. El tema del exceso de celo es mucho más complejo de lo que podría parecer a primera vista pues remite, entre otras cuestiones, a la cuestión del uso de la discrecionalidad por parte de los agentes de la PG-ME. Para hacerse una idea aproximada de las dificultades que plantea el tema de la discrecionalidad puede acudir a los trabajos de Añón (1994) y Domínguez (1996).

Siguiendo en el plano de las actitudes, y en correlación con las actuaciones policiales que provocan más conflictos con los receptores de las mimas, el mayor número de quejas se refiere a las relaciones de los agentes con los ciudadanos (ver cuadro número 5).

Cuadro núm. 6: Objeto de las quejas sobre la organización manifestadas por los receptores de la actividad de la PG-ME



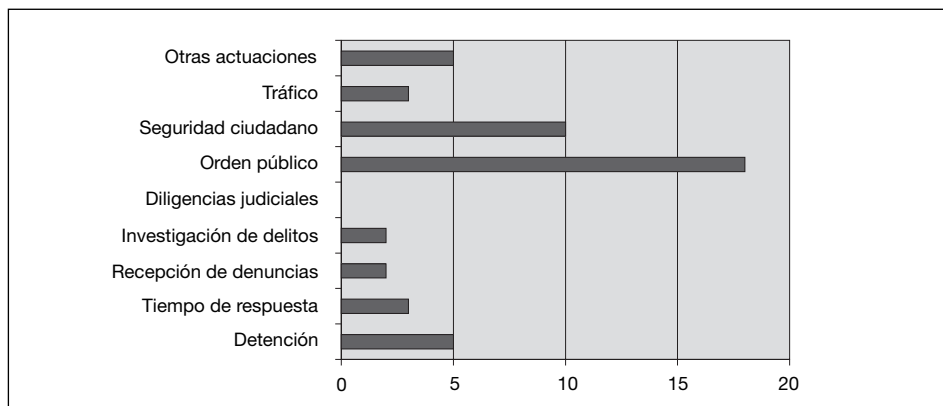
Si pasamos al colectivo que podemos englobar bajo la etiqueta de «ciudadanía», lo primero que debemos recordar es que sus quejas recogen estados de opinión de carácter corporativo,¹⁷ es decir, que los intereses específicos expresados en esas noticias van más allá de un ámbito estrictamente individual.

En concreto, se pueden identificar dos focos principales de conflicto (ver cuadro número 7): el orden público y la seguridad ciudadana. Las quejas sobre orden público se conectan con las intervenciones policiales directas en manifestaciones o en desalojos y son similares a las planteadas por los receptores individuales de la actuación: cargas policiales innecesarias, abuso de la fuerza, detenciones injustificadas, etc. Por su parte, el descontento en materia de seguridad ciudadana se refiere a un aumento del sentimiento de inseguridad que es asociado, directa o indirectamente, al proceso de despliegue de la PG-ME. En concreto, podemos encontrarnos con quejas relativas a la poca presencia de efectivos policiales en la calle, a la deficiente organización de determinados dispositivos de seguridad o de protección civil (en este último caso normalmente se enfatiza la descoordinación con otros servicios ante una situación de emergencia) o a la utilización de demasiados efectivos o de demasiada contundencia en ciertas intervenciones. En estos casos la PG-ME es objeto de una crítica por comparación con los cuerpos a los que vienen a sustituir. Parecería, por tanto, que se afirma que éstos actuaban de

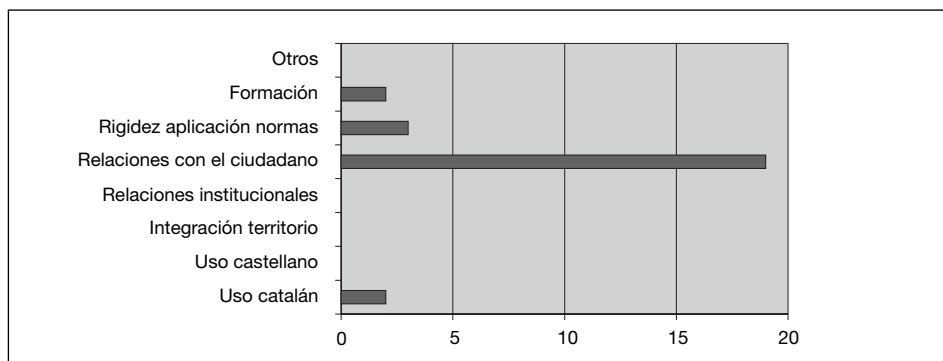
17. Sobre la cuestión del corporativismo ver Pérez Yruela y Giner (1988).

forma más adecuada, sin embargo, no debe perderse de vista que este tipo de quejas se enmarcan en situaciones en las que una corporación está defendiendo un interés propio frente a un oponente (que en ocasiones es la propia administración) y que en estos casos la queja puede ser esgrimida para ganar ventaja política de negociación o de presión, es decir, para presentarse ante la opinión pública como un colectivo que, a su problema originario, añade un nuevo maltrato institucional. Desde un punto de vista analítico es interesante resaltar que en la medida en que los colectivos que manifiestan el conflicto están más estructurados tienden a dirigir sus críticas hacia la organización policial (ver cuadro número 9), dotándolas de un carácter más institucional y, por lo tanto, subrayando su gravedad.¹⁸

Cuadro núm. 7: Objeto de las quejas sobre actuaciones de PG-ME manifestadas por la ciudadanía

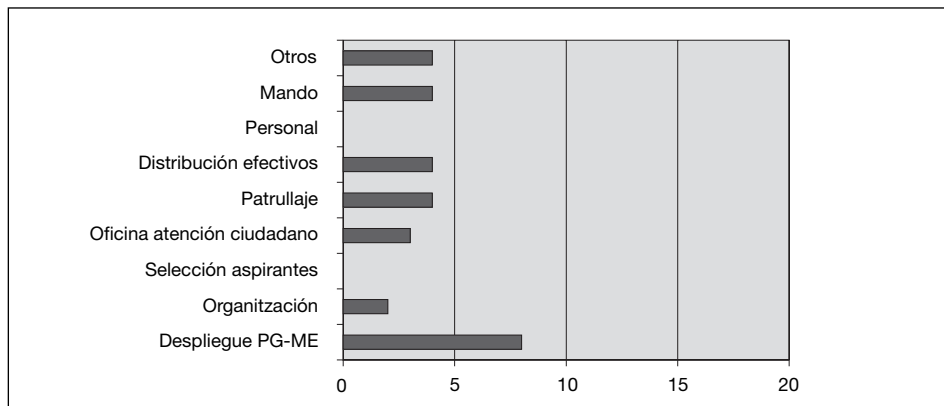


Cuadro núm. 8: Objeto de las quejas sobre actitudes y habilidades de PG-ME manifestadas por la ciudadanía



18. En el cuadro número 6 se observa que las personas que se han visto sometidas a la intervención policial apenas manifiestan quejas sobre aspectos policiales de carácter organizativo; sus intereses se centran más en la denuncia de la concreta actuación.

Cuadro núm. 9: Objeto de las quejas sobre la organización de PG-ME manifestadas por la ciudadanía



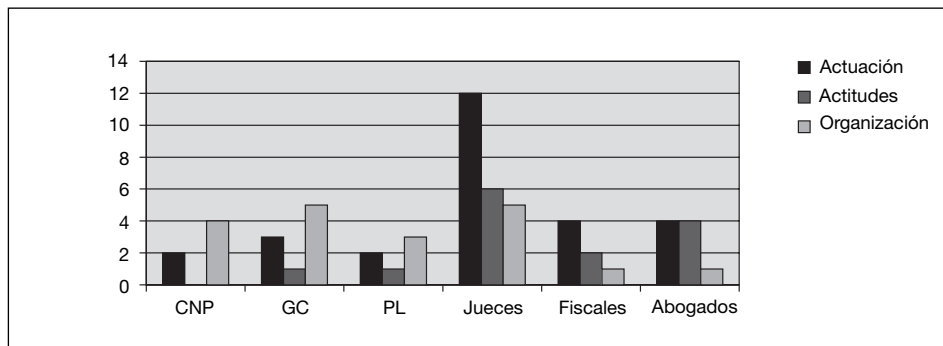
2.2.3 Las quejas emitidas por los operadores del sistema penal

En este apartado hemos agrupado las quejas manifestadas por los operadores del sistema penal: miembros de la PG-ME, del Cuerpo Nacional de Policía —CNP—, de la Guardia Civil —GC—, de la policía local —PL—, jueces, fiscales y abogados. Antes de comentar, brevemente, los resultados obtenidos es necesario señalar que estos sujetos y/o colectivos no parecen muy predispuestos a utilizar los medios de comunicación para airear sus fricciones con la PG-ME, ya que (como puede observarse en los cuadros números 1 y 10) el número de piezas periodísticas es inferior al correspondiente a otras categorías. Esta circunstancia nos conduce a pensar que es especialmente recomendable contrastar la imagen de esta conflictividad aportada por la prensa con otros instrumentos de análisis.

Como se observa en el cuadro número 10, los conflictos con los cuerpos policiales inciden básicamente en aspectos organizativos, con mucha frecuencia relacionados con cuestiones que afectan el propio proceso de despliegue de la PG-ME. Se trata, por ejemplo, de demandas de agentes del Cuerpo Nacional de Policía o de la Guardia Civil para ingresar en el nuevo cuerpo policial o de quejas de algunas policías locales por la disminución de competencias que sufren a causa del despliegue de la PG-ME.¹⁹

19. Como puede observarse en ese mismo cuadro, aparecen en menor medida problemas en las actuaciones. Estos casos se han debido a conflictos de competencia (por ejemplo, dos cuerpos se consideran competentes para investigar el mismo asunto) o a problemas de coordinación (dos cuerpos están realizando las mismas actuaciones, uno sin conocimiento del otro).

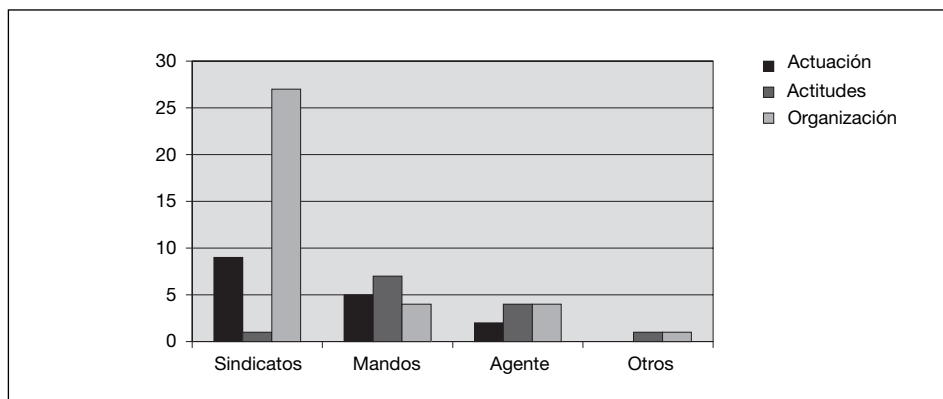
Cuadro núm. 10: Conflictos manifestados por los agentes del sistema penal



En lo relativo a la categoría de PG-ME lo primero que debemos subrayar es que los emisores de las quejas tienen posiciones institucionales muy diferentes y, en consecuencia, defienden intereses también diversos: por una parte aparecen los sindicatos de la PG-ME, por otra los responsables y mandos de la organización, y, por último, los agentes individuales. También se observa que con cierta frecuencia que las piezas periodísticas manifiestan tensiones entre algunos de estos emisores, lo cual significa que la prensa escrita es utilizada en algunos casos para canalizar ciertas tensiones internas de la organización.

En este sentido, son los sindicatos de la PG-ME los que difunden un mayor número de quejas en los medios de comunicación (ver cuadro número 11). Estas quejas se centran principalmente en cuestiones relativas a la organización del cuerpo, concretamente versan sobre las repercusiones que tiene el ritmo del despliegue en las condiciones de trabajo de los agentes. En cuanto a las quejas relativas a actuaciones, se observa que en ciertos casos los sindicatos han utilizado a los medios de comunicación como canal para criticar decisiones de los mandos en determinadas actuaciones de orden público o en la conducción de ciertas investigaciones judiciales.

Cuadro núm. 11: Conflictos manifestados por PG-ME



Por su parte, las declaraciones de conflictividad realizadas por los responsables y mandos de la PG-ME en relación con las actuaciones o actitudes de sus agentes pueden entenderse como un indicador del nivel de aceptación interna del conflicto ya que en la mayor parte de los casos se trata bien de declaraciones públicas sobre problemas detectados en las actuaciones policiales y en las actitudes de los agentes con los ciudadanos, bien de explicaciones sobre incoaciones de expedientes disciplinarios por alguno de esos mismos motivos.²⁰

Para acabar con esta subcategoría de PG-ME, debemos señalar que son muy pocas las quejas que manifiestan los agentes de policía individualmente²¹ ya que, como se observa en la lectura de las piezas periodísticas, normalmente intentan canalizar sus quejas a través de los sindicatos.

Merecen mención aparte los operadores no policiales del sistema penal —abogados, jueces y fiscales—, los cuales plantean (ver también el cuadro número 10) un *espacio sensible* o, si se prefiere, susceptible de conflictividad con relativa frecuencia.

Este espacio tiene que ver con cuestiones pragmáticas que acaban afectando al equilibrio institucional entre los operadores penales. En el caso de jueces y fiscales este conjunto de cuestiones tienen que ver con la manera en que se concreta el principio de dependencia funcional de la policía a la autoridad judicial. En el caso de los abogados se relacionan con problemas surgidos durante la asistencia jurídica en comisarías.

En realidad, ninguna de estas cuestiones afecta en exclusiva a la PG-ME ni surge como consecuencia de su despliegue,²² lo que ocurre más bien es que la irrupción de este nuevo operador, que ha intentado establecer sus propios modos de hacer policiales —sus propios códigos pragmáticos de actuación—, ha cuestionado los equilibrios tácitos existentes entre los profesionales, y entre las instituciones que los representan, operantes en un determinado territorio. Vamos a ver, muy brevemente y siempre según lo que surge de la prensa escrita, qué circunstancias pueden haber influido en esta situación.

Una de ellas puede haber sido la necesidad de la PG-ME de crear su propia identidad institucional. Esta necesidad ha conducido en los momentos iniciales del despliegue al uso de estrategias comunicativas que han incomodado a otros operadores. Esto ha sucedido, por poner un ejemplo, cuando la organización policial ha hecho públicos (por un afán de transparencia, por manifestar su preocupa-

20. El uso de estos instrumentos disciplinarios también ha sido objeto de debate en la prensa escrita. En este sentido, el Síndic de Greuges alertó en su momento sobre el uso excesivo de los expedientes disciplinarios por parte de la PG-ME y sobre el hecho de que este uso excesivo podía llegar a afectar negativamente a los derechos de los funcionarios policiales (*El Punt*, 17 de julio de 1999).

21. Cuando lo hacen denuncian problemas en los procesos de selección y de formación, así como en las condiciones de trabajo.

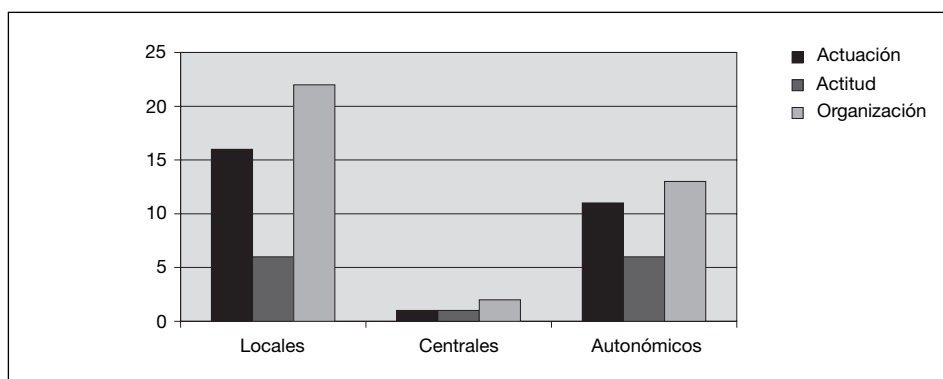
22. Así, por ejemplo, la doctrina especializada ha señalado que uno de los puntos más delicados de las relaciones entre policía y justicia en el caso español es la configuración de la policía judicial, la cual se define en el marco legal como orgánicamente dependiente de la autoridad gubernativa y funcionalmente dependiente de la justicia. Sobre esta cuestión pueden consultarse los trabajos de Alonso Pérez (1996); Andrés Ibáñez (1988); Andrés Ibáñez y Movilla Álvarez (1986); Bergalli (1999); Blázquez González (1998); Queralt (1999); Queralt y Jiménez Quintana (1987); Recasens y Domínguez (1996).

ción por un caso o por una determinada materia, etc.) detalles de actuaciones enmarcadas en una investigación judicial. También pueden haber influido aspectos de carácter técnico-profesional, es decir, problemas de ajuste o de coordinación entre la práctica policial (sus procedimientos, su instrumental técnico, sus ritmos y rutinas de trabajo, etc.) y la propia de los jueces y fiscales. Finalmente, la combinación entre la inexperiencia lógica de un cuerpo joven y la presión autoinducida *por hacer bien las cosas* puede haber producido efectos inesperados, perversos. Así, un cierto exceso de celo en las detenciones o el uso de la figura jurídico-penal de la desobediencia contra la autoridad como reacción de los agentes frente a las tensiones que se generan con los ciudadanos han dado lugar a un aumento de la litigiosidad —y de los índices delictivos— o a actuaciones incorrectas que han terminado por invalidar el conjunto de las actuaciones procesales.

2.2.4 Las manifestaciones de los actores políticos

Los representantes políticos que realizan más declaraciones sobre conflictos referidos a la PG-ME pertenecen a las instituciones locales y autonómicas, tal como puede observarse en el cuadro número 12.

Cuadro núm. 12: Conflictos manifestados por representantes políticos



Creemos que en el nivel estatal no se ha manifestado tanta conflictividad institucional porque en los acuerdos de la Junta de Seguridad que definieron el proceso de sustitución de las fuerzas y cuerpos de seguridad por parte de la PG-ME se distribuyeron las competencias que correspondían a cada cuerpo. Quedaron marcadas, por tanto, las reglas principales del equilibrio institucional. En el caso de los municipios, en cambio, este equilibrio tuvo que definirse en cada supuesto. De hecho, en una primera etapa del despliegue, el sistema de delimitación de competencias entre la policía autonómica y las policías locales se basaba en la negociación entre ambas administraciones de un convenio específico para cada municipio. Este sistema, que sin duda presentaba elementos positivos, alimentaba la comparación entre municipios y el uso de los medios de comunicación como vía informal de presión política.

Los conflictos con los representantes locales, principalmente con los alcaldes, son de dos tipos. Un primer tipo de conflictos se refiere a la definición de la autonomía local en materia de seguridad; aquí pueden encontrarse dos situaciones diversas: alcaldes que prefieren delegar toda la gestión de la seguridad a la PG-ME o alcaldes —habitualmente de municipios grandes y con policía local— que reclaman el reconocimiento de sus funciones en esta materia. El segundo tipo de quejas de los representantes locales debe interpretarse como una respuesta a las demandas de seguridad de su electorado y se traducen en solicitudes a la PG-ME para que tengan mayor presencia en sus poblaciones.

Por su parte, las manifestaciones de los políticos autonómicos se enmarcan en la lógica actividad de oposición al gobierno, y se agrupan en un doble nivel: por un lado, la denuncia de las actuaciones y actitudes de la PG-ME que afectan a los ciudadanos y, por otro, las quejas sobre aspectos de la planificación y aplicación del plan de despliegue de este cuerpo.

3. REFLEXIONES FINALES

En un trabajo de este tipo, una primera aproximación empírica de carácter cuantitativo a cómo se manifiesta la conflictividad asociada al despliegue de la PG-ME en los medios de comunicación, nos parece muy arriesgado establecer unas conclusiones en sentido estricto, pero sí creemos oportuno retomar algunas de las ideas que hemos ido desgranando en el texto y subrayar los motivos por los que las creemos relevantes.

Hemos podido observar que la puesta en marcha de un modelo policial conduce a un espacio simbólico y pragmático de conflictividad en el que se enfrentan códigos cívicos y profesionales diversos que representan, a su vez, una pluralidad de intereses. Para intentar hacer legible el mapa de intereses en juego y de conflictos resultantes hemos agrupado las quejas a partir de dos ejes básicos: los relativos al sujeto emisor de la queja y a las cuestiones policiales debatidas (actividad, actitudes y habilidades profesionales, y organización). El cruce de estos ejes facilita la visión de ciertas zonas sensibles que aparecen en un proceso de cambio policial.

Ante todo, creemos que este mecanismo es positivo en la medida en que permite normalizar y desdramatizar la conflictividad (la cual, por otra parte, como hemos dicho, se refleja en un número reducido de piezas periodísticas). Pero lo más relevante es el hecho de que muchos de los conflictos que hemos identificado se refieren al enfrentamiento de códigos pragmáticos, es decir, de las formas de trabajo presentes en las diversas organizaciones, lo cual permite proponer maneras de superar el conflicto.

Así, conocidos aquellos puntos que provocan el «encuentro conflictual» de códigos, son posibles diversas estrategias de gestión del conflicto: de carácter comunicativo cuando se produzca una discordancia sobre un criterio de actuación que se pueda solucionar promoviendo el mutuo conocimiento y debate de esos códigos; de carácter técnico cuando lo que sucede es que se produce un desajuste práctico entre los instrumentos utilizados por los actores, etc. Dicho de otra

manera, siempre es posible evitar y/o corregir una parte relevante de los conflictos sin tener que acudir a decisiones de carácter político-económico en un sentido fuerte.²³

De esta manera, se abre un campo de trabajo amplio y con un importante sentido práctico para las investigaciones de carácter socio-jurídico. Es cierto que a través de estas investigaciones no podremos resolver todos los problemas que están presentes en la realidad, pero sí podremos proponer instrumentos que racionalicen esos problemas. Y la racionalidad, en sus diversos niveles (Domínguez, 2003: 264-272), es en sí misma una finalidad relevante para un sistema democrático.

BIBLIOGRAFÍA

65

- ALONSO PÉREZ, FRANCISCO (1996): *Intervención del abogado ante la policía judicial*, Madrid: Dykinson.
- ANDRÉS IBÁÑEZ, PERFECTO (1988): *Justicia/conflicto*, Madrid: Tecnos.
- ANDRÉS IBÁÑEZ, PERFECTO Y MOVILLA ÁLVAREZ, CLAUDIO (1986): *El poder judicial*, Madrid: Tecnos.
- AÑÓN, MARÍA JOSÉ (1994): «Notas sobre discrecionalidad y legitimación», *Doxa*, 15-16, p. 897-911.
- BARATA, FRANCESC (1999): «De Ripper al pederasta: un recorregut per les notícies, les seves rutines i els pànics morals», *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 4, p. 43-55.
- BARCELONA LLOP, JAVIER (1988): *El régimen jurídico de la policía de seguridad*, Oñati: Instituto Vasco de Administración Pública.
- BARCELONA LLOP, JAVIER (1997): *Policía y constitución*. Madrid: Tecnos.
- BERGALLI, ROBERTO (1984): *Estado democrático y cuestión judicial. Vías para alcanzar una auténtica y democrática independencia judicial*, Buenos Aires: Depalma.
- BERGALLI, ROBERTO (1999): *Hacia una cultura de la jurisdicción: ideologías de jueces y fiscales. Argentina, Colombia, España, Italia*, Buenos Aires: AD-HOC.
- BERGER, PETER Y LUCKMANN, THOMAS (1999): *La construcción social de la realidad*, decimosexta reimpresión, Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- BERISTAIN, ANTONIO (2000): *Victimología. Nueve palabras clave*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- BLÁZQUEZ GONZÁLEZ, FÉLIX (1998): *La policía judicial*, Madrid: Tecnos.
- BUSTOS, JUAN Y LARRAURI, ELENA (1993): *Victimología: presente y futuro*, Santa Fe de Bogotá: Temis.
- CARMENA CASTRILLO, MANUELA (1997): *Crónica de un desorden. Notas para reinventar la Justicia*, Madrid: Alianza editorial.

23. Entiéndase bien, con esta afirmación no queremos decir que esas decisiones «fuertes» no sean oportunas, más bien insinuamos la existencia de diversos escalones en el proceso de decisión técnico-político y subrayamos que muchos de ellos son más practicables de lo que a primera vista pudiera parecer.

- COHEN, S. (1990): *Folk Devils and Moral Panics*, 1ª reimpresión, Cambridge: Basil Blackwell.
- COHEN, S. Y YOUNG, J. (EDS.) (1981): *The manufacture of news*, Edición revisada, London-California: Constable-Sage.
- DEPARTAMENT D'INTERIOR (2001): *Enquesta de seguretat pública de Catalunya. Edició 2000*, Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- DEPARTAMENT D'INTERIOR (2002): *Enquesta de seguretat pública de Catalunya. Edició 2001*, Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA I INTERIOR (2003): *Enquesta de seguretat pública de Catalunya. Edició 2002*, Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- DOMÍNGUEZ FIGUEIRIDO, JOSÉ LUIS (1996): «Transformaciones del derecho, relaciones de poder y sistema penal: planteamientos sobre la cuestión de la discrecionalidad», en *Derecho público, filosofía y sociología jurídicas: Perspectivas para el próximo milenio*, AA.VV., Bogotá: Universidad externado de Colombia, p. 875-895.
- DOMÍNGUEZ FIGUEIRIDO, JOSÉ LUIS (2003): «Sociología jurídico-penal y actividad legislativa», en *Sistema penal y problemas sociales*, Bergalli, Roberto (coord.), Valencia: Tirant lo Blanch, p. 243-285.
- DOMÍNGUEZ FIGUEIRIDO, JOSÉ LUIS Y BALSEBRE, BELÉN (1998) «La instancia policial en el ámbito de la justicia juvenil. Referencia al proceso de especialización cualitativa de los Mossos d'Esquadra», en Domínguez, J.L. y Ramos, M.A. (Eds.), *La joven sociología jurídica en España. Aportaciones para una consolidación*, Oñati: Instituto Internacional de Sociología Jurídica.
- ERICSSON, RICHARD V. Y HAGGERTY, KEVIN D. (1997): *Policing the risk society*. Oxford: Clarendon Press
- GONZÁLEZ VIDOSA, FELY (2001): *¿Qué es la ayuda a la víctima?*, Barcelona: Atelier.
- HERRERA MORENO, MYRIAM (1996): *La hora de la víctima. Compendio de victimología*, Madrid: Edersa.
- HREBLAY, VENDELIN (1988): *La police judiciaire*, París: Presses universitaires de France.
- LANDROVE DÍAZ, GERARDO (1990): *Victimología*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- LANDROVE DÍAZ, GERARDO (1998): *La moderna victimología*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- MARTÍN FERNÁNDEZ, MANUEL (1990): *La profesión de policía*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- MONJARDET, DOMINIQUE (1997): «La formación inicial y la cultura profesional de los policías», *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 1, p. 13-52.
- MONJARDET, DOMINIQUE Y GORGEON, CATHERINE (1993): *La socialisation professionnelle des policiers*, Informe de investigación, París: Institut des Hautes Études de la Sécurité Intérieure.
- PÉREZ YRUELA, MANUEL Y GINER, SALVADOR (Eds.) (1988): *El corporativismo en España*, Barcelona: Ariel.
- QUERALT, JOAN JOSEP (1986): *El policía y la ley*, Barcelona: Plaza & Janés editores.
- QUERALT, JOAN JOSEP (1999): *Introducción a la policía judicial*, Barcelona: J.M. Bosch editor.

- QUERALT, JOAN JOSEP y JIMÉNEZ QUINTANA, ELENA (1987): *Manual de Policía Judicial*, Madrid: Ministerio de Justicia.
- RECASENS, AMADEU y DOMÍNGUEZ, JOSÉ LUIS (1996): «Aparato y espacio policial», en *Control social punitivo. Sistema Penal e Instancia de Aplicación (policía, jurisdicción y cárcel)*, Bergalli, Roberto, et. al., Barcelona: M.J. Bosch, p. 25-51.
- ROBERT, PHILIPPE (2003): *El ciudadano, el delito y el Estado*, Barcelona: Atelier.
- TAMARIT I SUMALLA, JOSEP M. (1993): *La reparació a la víctima en el dret penal. Estudi i crítica de les noves tendències político-criminals*, Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- TOHARIA, JOSÉ JUAN (1975): *El juez español. Un análisis sociológico*, Madrid: Tecnos.
- TOHARIA, JOSÉ JUAN (1987): «¡Pleitos tengas!» *Introducción a la cultura legal española*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- TOHARIA, JOSÉ JUAN (1988): *Los españoles ante la Administración de Justicia*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- TOHARIA, JOSÉ JUAN (1994): *Actitudes de los españoles ante la Administración de Justicia*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- TOHARIA, JOSÉ JUAN (2003): *La imagen ciudadana de la justicia. Foro sobre la reforma y gestión de la justicia*, s.l.: Fundación BBVA.
- TORRENTE, DIEGO (1997): *La sociedad policial. Poder trabajo y cultura en una organización local de policía*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- TUCHMAN, GAYE (1978): *Making News. A study in the construction of reality*, Nueva York-Londres: The Free Press.