

Objetivos de la práctica

Origen de la práctica

La práctica surge en 2020 tras dos experiencias complejas con dos ciudadanos con discapacidad intelectual (PCDI) durante detenciones realizadas por la Policía Nacional. En estos episodios, las personas enfrentaron situaciones de alta tensión y vulnerabilidad con vivencias que expusieron la necesidad de una persona de apoyo en el proceso de atención en intervenciones policiales, poniendo énfasis para la comprensión de las particularidades de cada caso.

Se ha observado que, cuando las personas con discapacidad intelectual son identificadas adecuadamente y se les ofrece el acompañamiento de una persona de apoyo, ya sea alguien conocido por su entidad o una persona inicialmente desconocida, pero con experiencia especializada en el trato con estas, el desarrollo del proceso mejora de forma significativa. Este apoyo permite generar confianza, reducir la ansiedad y facilitar la comprensión y participación de la persona con discapacidad en el entorno policial.

Objetivo general:

Garantizar que la persona con discapacidad intelectual sea atendida y comprendida de forma equitativa y accesible, a la vez que comprende todo el proceso. Dotándola de los apoyos necesarios para el pleno cumplimiento de sus derechos como ciudadana.

Objetivos específicos:

- **En el ámbito comunitario y municipal:** Establecer canales de colaboración estables y efectivos entre el ayuntamiento, la comunidad y las entidades especializadas, de forma que se promueva una atención coordinada y adaptada.
- **Con las cuerpos de seguridad:** Desarrollar e implementar protocolos y acciones de formación continua dirigidas a los agentes, para que puedan identificar, comprender y gestionar de forma empática las situaciones que involucren a personas con DID.
- **Con l@s ciudadan@s con discapacidad intelectual:** Asegurar, mediante la figura del facilitador, la accesibilidad comunicativa, el apoyo emocional y la protección de derechos durante intervenciones policiales, en línea con el artículo 17 de la Constitución y la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Desarrollo de la práctica

Fases de puesta en marcha y desarrollo

La práctica comienza con **un acuerdo de colaboración** entre el Ayuntamiento de Leganés, Policía Nacional, Policía Local y tres entidades del tercer sector especializadas en discapacidad intelectual (Fundación AMÁS, Esfera y Avante 3). Este convenio establece roles, responsabilidades y mecanismos de coordinación interinstitucional.

Se lleva a cabo un proceso de **selección y formación de personas de apoyo** con experiencia en atención a personas con discapacidad y a los que se les dota de formación específica en derechos, comunicación accesible y gestión de crisis. Se elabora un **protocolo para intervenciones** policiales que involucren a personas con discapacidad intelectual, como víctimas, testigos o denunciadas. Este protocolo contempla un sistema ágil de activación del apoyo y un canal directo con la policía.

La persona de apoyo se desplaza al lugar requerido para colaborar con el agente responsable. Sus funciones son facilitar la comunicación, brindar apoyo emocional y colaborar en el proceso empático.

Todo el proceso se acompaña de acciones de formación y sensibilización dirigidas a los cuerpos policiales, centradas en la discapacidad, la comunicación inclusiva y el enfoque de derechos humanos.

Actuaciones realizadas

- Elaboración del protocolo conjunto.
- Formación continua a la policía y a personas de apoyo.
- Activación del apoyo en situaciones reales (denuncias, detenciones...)
- Coordinación periódica entre entidades, ayuntamiento y policía.
- Creación de un calendario de guardias por parte de las entidades que dan apoyo.
- Información del servicio a las personas con DID de Leganés.

Recursos utilizados

- **Humanos:** personal de apoyo, profesionales de coordinación y agentes policiales.
- **Materiales:** protocolos, guías de comunicación accesible, teléfonos de emergencia, vehículos.
- **Financieros:** asumidos por las entidades participantes.

Actores clave:

- **Persona de apoyo:** Intermediario entre policía y la persona con DID, facilitando la comunicación, la comprensión y el bienestar emocional.
- **Policía Nacional en Leganés y Policía Local de Leganés:** Detecta la necesidad de apoyo, activa el protocolo llamando a la entidad y colabora con la persona de apoyo.

- **Organizaciones del tercer sector** especializadas en discapacidad intelectual: Seleccionan y forman a las personas de apoyo, participan en la elaboración y revisión del protocolo, y coordinan la disponibilidad de las personas de apoyo.
- **Personas con discapacidad intelectual:** Son los beneficiarios directos de la práctica, experimentando un trato más comprensivo y adaptado.
- **Familiares y tutores legales:** Pueden ser informados y consultados sobre la intervención, ofreciendo información sobre las necesidades de la persona.

Contratiempos y dificultades

- Dificultades iniciales por la burocracia y las jerarquías administrativas.
- Coordinación entre múltiples actores.
- Disponibilidad de la persona de apoyo fuera del horario habitual en la entidad.
- Necesidad de actualización del protocolo y formación continua.

Lecciones aprendidas

- El apoyo profesional mejora radicalmente la vivencia y comprensión de las personas con discapacidad intelectual en entornos policiales.
- Colaborar entre administraciones, policías y tercer sector es esencial para mejorar la intervención y garantizar la plena ciudadanía de las personas con discapacidad intelectual.
- La figura de la persona de apoyo en entornos policial es replicable en otros municipios, a la par que en otros contextos públicos donde todavía no existe.

Sistema de evaluación

- Registro de intervenciones.
- Evaluación de satisfacción de agentes policiales.
- Reuniones periódicas de coordinación.

Evidencia visual (fotografías/videos)

-  [YouTube. Vídeo resumen del proyecto](#)
-  [Noticia oficial del Ayuntamiento de Leganés](#)
-  [YouTube. Reportaje Telemadrid](#)
-  [YouTube. Teleganés](#)

Método empleado para la puesta en marcha

Enfoque colaborativo: Todo parte de una colaboración efectiva comunitaria, liderada por el Ayuntamiento de Leganés junto con el entorno policial y entidades especializadas en discapacidad intelectual.

Diseño del protocolo y coordinación técnica: Se diseñó un protocolo conjunto para intervenciones policiales con personas con DID, a cargo de un grupo mixto técnico. Este

equipo definió el procedimiento, elaboró materiales accesibles y seleccionó y formó al personal de apoyo.

Participación de las personas con discapacidad: Se incorporó la perspectiva de las propias personas con discapacidad y sus familias en las fases de consulta, validación y revisión de los materiales y estrategias.

Herramientas y canales de activación: Se dotó a la práctica de herramientas específicas como formularios de registro, encuesta de satisfacción y un sistema de contacto permanente. Cada entidad participante, asignó una vía de comunicación directa con Policía Nacional y Policía Local.

Coordinación institucional: El Ayuntamiento de Leganés, como actor facilitador, asume la coordinación general del proyecto y convoca reuniones periódicas para evaluar su implementación.

Flexibilidad y universalidad del apoyo: Flexibilidad del protocolo, adaptándose a la disponibilidad del personal de apoyo y a la diversidad de casos, incluidos aquellos sin vinculación institucional, garantizando así un apoyo universal.

Compromisos institucionales: Compromiso de la Policía Nacional de activar canales de colaboración y mejorar el acceso a la justicia; el de la Policía Local de mantener un teléfono operativo 24h y sensibilizar a su plantilla; y el de las entidades de ofrecer una persona de apoyo cuando sea requerida, independientemente de la filiación de la persona usuaria a una entidad.

Principales resultados obtenidos.

Datos cuantitativos:

- **Se han llevado a cabo 20 intervenciones** documentadas **a personas con discapacidad intelectual.** [ENLACE AL REGISTRO.](#) [ENLACE A INFORME](#)
- **0 incidentes.** Durante el desarrollo de dichas intervenciones, **no se han registrado incidentes ni situaciones de conflicto**, lo que sugiere una alta eficacia preventiva y de mediación del modelo implementado.
- **Aumento del nivel de satisfacción de las personas con discapacidad intelectual** y sus familias con el trato recibido por la policía. [ENLACE ENCUESTA.](#)
- **Aumento del nivel de satisfacción de los agentes policiales**, gracias al apoyo en la intervención. [ENLACE A ENCUESTA](#)

Datos cualitativos:

- **Testimonios de personas con discapacidad intelectual y sus familias** expresando sentirse más seguras, tranquilas y comprendidas en sus interacciones con la policía.
- **Valoraciones positivas de los agentes policiales** sobre la utilidad y la eficacia de la figura de la persona de apoyo.
- **Valoraciones positivas de la ciudadanía** sobre la sensibilidad de los cuerpos policiales con respecto a colectivos vulnerables.

- **Proceso que mejora las relaciones y la comunicación interinstitucional** - colaboración entre la Policía Nacional y Policía Local de Leganés y las organizaciones del tercer sector. Clave no sólo para casos concretos sino para todo tipo de problemáticas.
- **Mayor conocimiento y comprensión por parte de la comunidad de Leganés sobre las necesidades de las personas con discapacidad intelectual** en el ámbito de la seguridad ciudadana.

Impacto de la práctica:

- **En las personas con discapacidad intelectual:** Reducción de la ansiedad y el estrés en situaciones de interacción con la policía.
- **En el personal policial:** Mayor conocimiento, confianza y herramientas para atender de forma adecuada y respetuosa a las personas con discapacidad intelectual. Reducción de la frustración y el estrés en este tipo de intervenciones.
- **En la comunidad:** Fomento de una cultura de inclusión y compromiso hacia la diversidad, más allá del deber de los cuerpos de seguridad.

Logros y aprendizajes del proceso

- Relevancia de la formación y sensibilización continua de los agentes.
- Valor de la coordinación con entidades especializadas para aportar apoyo y conocimiento.
- Necesidad de adaptar la comunicación, actitudes y procedimientos a las capacidades cognitivas.
- Importancia de la participación activa de las personas con discapacidad intelectuales en todo el proceso.
- La figura de la persona de apoyo, clave para garantizar la comprensión y los derechos, y equiparar los procesos para que estos se respeten.

Aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para el tercer sector

- **Modelo de colaboración:** Este proyecto de colaboración y protocolo conjunto entre administración y tercer sector puede servir de modelo para iniciativas similares en discapacidad o inclusión social en otros municipios.
- **Rol de la persona de apoyo:** La figura de la persona de apoyo como mediador y "facilitador" puede ser replicable en otros contextos donde se requiera una comunicación adaptada y un apoyo emocional, como por ejemplo el entorno bancario o el de salud.
- **Importancia de la formación:** La experiencia destaca la necesidad de formar y sensibilizar a los profesionales que trabajan con personas con discapacidad intelectual, con un rol clave del tercer sector en su diseño e impartición.

- **Participación de las personas con DID:** El proyecto resalta la importancia de incluir a las personas con discapacidad intelectual y sus representantes en todas las fases, garantizando que sus necesidades y voces sean consideradas.
- **Evaluación y seguimiento:** Los mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos para esta práctica pueden servir como guía para otras organizaciones del tercer sector que deseen medir el impacto de sus intervenciones y realizar mejoras continuas.
- **Sinergias y colaboraciones:** La experiencia fomenta nuevas alianzas entre administraciones, cuerpos de seguridad y el tercer sector. La colaboración con Plena Inclusión Madrid es clave para proteger los derechos de las personas con discapacidad intelectual.

Conclusiones

La implantación de la práctica ha transformado la vida de las personas con discapacidad intelectual en Leganés, al incorporar profesionales especializados que garantizan una comunicación adecuada y apoyo emocional durante las intervenciones policiales. Esto ha reducido el estrés y la ansiedad en situaciones críticas, garantizando los derechos fundamentales y priorizando la dignidad y la igualdad.

El proyecto ha fortalecido el compromiso de las instituciones públicas y del tercer sector, consolidando una red de colaboración que va más allá de la atención puntual y se convierte en un modelo de inclusión sostenible. Los mecanismos de formación, coordinación y evaluación han mejorado la respuesta policial y empoderado a las personas con discapacidad intelectual y sus familias, alineándose con la misión de la organización y del Movimiento Asociativo.

Finalmente, consideramos que este modelo puede replicarse en otras comunidades y localidades, en clave a mejorar y consolidar un cambio positivo y duradero en la sociedad.