

PROTOCOLO DE  
ACTUACIÓN Y  
COORDINACIÓN PARA  
LA MEJORA EN LA  
ATENCIÓN A LAS  
VÍCTIMAS DE  
VIOLENCIA MACHISTA  
Y AGRESIONES  
SEXUALES

Cuadrilla de Salvatierra

## Contenido

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS .....	6
ACUERDOS .....	8
PROPUESTA TERMINOLÓGICA .....	10
1. PRINCIPIOS RECTORES DE LA ASISTENCIA E INTERVENCIÓN CON MUJERES AFECTADAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES .....	14
2. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN URGENTE EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES .....	18
2. 1. Procedimiento de atención en casos urgentes de violencia de género .....	18
2.1.1. Primera intervención y acompañamiento .....	19
2.1.2. Alojamiento de urgencia .....	22
2.1.3. Atención a las y los menores .....	22
2.1.4. Información y asesoramiento y derivación .....	23
2.1.5. Apoyo económico.....	24
2.1.6. Seguimiento y finalización del proceso de intervención .....	26
2.2. Procedimientos de atención en casos urgentes de agresiones sexuales.....	26
2.2.1. Primera intervención .....	26
2.2.2. Seguimiento y finalización del proceso de intervención .....	27
2.3. Procedimientos de atención en casos de agresiones sexuales no recientes..	28
3. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN PRIORITARIA EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO .....	29
3.1. La conciencia que la mujer tiene sobre La violencia que vive.....	29
3.2. La soluciones intentadas para terminar con esa violencia .....	30
3.3. Mujeres que tiene clara su decisión de romper con la relación de su pareja y están decididas a interponer una denuncia.....	32
3.4. Mujeres que reconocen la violencia que viven pero no tienen claro qué quieren hacer .....	32
4. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL .....	36
4.1. COMISIÓN POLÍTICA .....	36
4.1.1. Integrantes:.....	36
4.1.2. Funciones: .....	36
4.2. MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA DEL PROTOCOLO.....	38
4.2.1. Integrantes:.....	38
IV.2.2. Funciones:.....	38
IV.2.3. Periodicidad de las reuniones: .....	38
4.2.4. Incidencias .....	39
5. SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DE LOS AYUNTAMIENTOS Y LA CUADRILLA .....	40
6. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR VIOLENCIA DE GÉNERO O AGRESIONES SEXUALES DE UNA MUJER DEL ALGÚN MUNICIPIO DE LA CUADRILLA .....	41
7. RECOMENDACIONES PARA LAS DECLARACIONES PÚBLICAS DEL PERSONAL POLÍTICO ANTE CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA.....	42

8. RECOMENDACIONES PARA EL TRATO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ASÍ COMO LA DIFUSIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA .....	45
9. RECOMENDACIONES PARA LA RELACIÓN CON LA VÍCTIMA Y SU ENTORNO EN CASOS DE AGRESIONES SEXUALES U OTRAS MANIFESTACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA .....	46
10. PROCEDIMIENTOS PARA LA CONVOCATORIA A MOVILIZACIONES EN CASO DE AGRESIONES SEXUALES O VIOLENCIA DE GÉNERO .....	47
ANEXO I: DISPOSICIONES LEGISLATIVAS Y ACUERDOS QUE SE HAN TENIDO EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DE ESTE PROTOCOLO .....	50
ANEXO II: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	52
ANEXO III: PROGRAMA DE ACTUACIÓN .....	53
ANEXO IV: PARTE DE INCIDENCIA .....	57

**PRIMER PROTOCOLO LOCAL DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN  
INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN  
A LAS MUJERES QUE ENFRENTAN  
VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES**

En..... , a ..... de .....de 2013

**SE REÚNEN:**

La Cuadrilla de Salvatierra



Comisaría de la Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz



Osakidetza



Se adhieren los ayuntamientos de:

Agurain-Salvatierra

Alegría-Dulantzi

Aspárrena

Barrundia

Elburgo-Burgelu

Iruraiz-Gauna

San Millán-Donemiliaga

Zalduondo

## EXPONEN

---

- La violencia machista que en sus diferentes formas se ejerce contra las mujeres constituye una flagrante e intolerable violación de los derechos humanos.
- La violencia machista afecta a todas las mujeres independientemente de su condición social, edad, status, religión, educación, nacionalidad, etc. Porque hunde sus raíces en la situación estructural de desigualdad que sufren las mujeres en los diferentes ámbitos de la vida, y que se sustenta en el tradicional reparto de papeles y responsabilidades en la sociedad y en la familia en función del sexo, el cual sitúa a las mujeres en una posición subordinada respecto de los hombres.
- Es por esa razón que las políticas de actuación frente a la violencia machista tienen que insertarse en conjunto de políticas de impulso y promoción de la igualdad entre mujeres y hombres.
- Las políticas de igualdad para la prevención de la violencia machista deben combatir la invisibilización, naturalización y justificación que se hace de ella, sobre todo en el área rural donde las mujeres enfrentan un mayor control social que normaliza la violencia de los hombres contra las mujeres.
- La violencia machista contra las mujeres según la Organización Mundial de la Salud es una causa de muerte e incapacidad entre las mujeres en edad reproductiva tan grave como el cáncer, y es una causa de mala salud mayor que los accidentes de tráfico y la malaria combinados.
- En la Cuadrilla de Salvatierra alrededor de 20 mujeres al año deciden hacer pública la violencia que enfrentan acudiendo a algún servicio público a solicitar apoyo para poder ejercer su derecho a una vida libre de violencia. Una tercera parte de ellas acude a los Servicios Sociales pero decide no interponer denuncia; un porcentaje similar, por el contrario, decide interponer denuncia pero no acude a los Servicios Sociales. El resto recorre un itinerario que incluye tanto la petición de apoyo a los Servicios Sociales como la interposición de denuncia.

- La violencia machista contra las mujeres tiene distintas expresiones, destacándose algunas formas más que otras en cada país. En el nuestro, la forma más frecuentes y que ha adquirido mayor relevancia es llamada violencia de género<sup>1</sup> que ejerce contra una mujer por parte de su pareja o ex pareja, con convivencia o sin ella.
- Las distintas instituciones involucradas en la atención a las mujeres afectadas por la violencia de género y agresiones sexuales han elaborado durante los últimos años sus protocolos de actuación, por lo que ahora se avanza en la elaboración de un protocolo de coordinación interinstitucional a fin de armonizar los diversos procedimientos de los protocolos específicos.
- Este protocolo se centra fundamentalmente en los mecanismos y procedimientos para la atención de las mujeres que han sido o están siendo afectadas por violencia de género o han sufrido una agresión sexual. Estos procedimientos se deben completar con políticas para la detección, prevención, formación y sensibilización que ayuden a la eliminación de la violencia machista en la zona.
- El proceso de elaboración del protocolo ha contado con la participación de diferentes personas e instituciones que conocen de cerca la realidad de la violencia machista, y ha sido precedido de un diagnóstico que ha integrado las opiniones de las propias mujeres afectadas, cuyas propuestas y correcciones al mismo han sido relevantes. También ha contado con una fase de contraste con diferentes agentes sociales, políticos y sindicales de la Cuadrilla de Agurain.
- Este protocolo quiere subrayar su vocación de mejora continua, esto es, no se trata de un documento cerrado, sino que irá adaptándose a las diferentes necesidades detectadas en los espacios provistos para el seguimiento del protocolo. De igual modo, quiere poner de relieve la importancia de la formación en torno a la violencia machista contra las mujeres como elemento esencial para garantizar la elaboración de políticas adecuadas de prevención así como la mejora de la atención a mujeres afectadas por estos tipos de violencia.

---

<sup>1</sup> Véase la propuesta terminológica

## Y ACUERDAN

---

---

**PRIMERO:** Firmar un Primer Protocolo Local de Actuación y Coordinación Interinstitucional que precisa los mecanismos para la mejora de la atención a las mujeres que enfrentan violencia de género y agresiones sexuales en los municipios que integran la Cuadrilla de Salvatierra.

**SEGUNDO:** Formar una Mesa de Trabajo permanente y establecer responsabilidades de las tareas de ejecución y seguimiento del protocolo a las siguientes instituciones: Servicios Sociales, Osakidetza, Ertzaintza y centros escolares.

Instituciones que se comprometen con la revisión continua, difusión, implementación de este protocolo y el desarrollo del mismo en torno a otras formas de violencia machista contra las mujeres como la que ocurre en el ámbito familiar.

**TERCERO:** Asignar el seguimiento del protocolo de coordinación local a la o el presidente de la Cuadrilla que será la persona responsable de convocar las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Mesa de Trabajo.

**CUARTO:** Nombrar a una persona de referencia en cada institución para dar seguimiento a las tareas de coordinación acordadas en este Primer Protocolo, así como a una persona suplente para que cubra los periodos de ausencia de la persona titular.

**QUINTO:** Difundir los contenidos de este Primer Protocolo de Actuación y Coordinación Interinstitucional entre todas y todos los profesionales que integren o dependan de cada una de las instituciones firmantes, y que a su vez tengan implicación en la atención a las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales.

**SEXTO:** Guiar la actuación de las instituciones firmantes de acuerdo a los principios de actuación contenidos en el apartado 1 del presente Protocolo: "Principios rectores de la asistencia e intervención con mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales".

**SÉPTIMO:** Comprometerse a que, cada organismo, entre su personal, realice una sesión formativa acerca de la puesta en marcha del protocolo, además de desarrollar programas de formación continua que permitan, a todo el personal involucrado en la atención de las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales, prestar una atención adecuada a la complejidad del problema.

**OCTAVO:** Impulsar la participación, dentro de los mecanismos de coordinación establecidos en este Protocolo, de otros agentes sociales involucrados en la lucha contra la violencia hacia las mujeres, como las asociaciones de madres y padres, las asociaciones de mujeres y plataformas ciudadanas, etc.

**NOVENO:** Contar con un registro lo más exhaustivo posible del número de mujeres afectadas en el municipio. Para este fin, se incluirán en las estadísticas a las mujeres que soliciten información sobre los recursos existentes, aun en el caso que no hagan uso de ellos. El análisis de estos datos tendrá como objetivo conocer lo mejor posible el tipo de población afectada, sus necesidades y dificultades en el proceso de solicitud de apoyo.

**DÉCIMO:** Desarrollar un proceso de evaluación continua del funcionamiento del protocolo que permita incorporar de manera inmediata las mejoras necesarias para el mejor funcionamiento de la atención. Además de lo anterior, las entidades firmantes se comprometen a realizar una evaluación tanto del protocolo como de las políticas de atención, dos años después de su puesta en marcha. En dicha evaluación, se asegurará la participación de las usuarias de los distintos servicios, con el fin de constatar la efectividad de las mejoras en la atención.

**DÉCIMO PRIMERO:** Cumplir y hacer cumplir con los acuerdos firmados así como con el programa de actuación anexo a este protocolo.

## PROPUESTA TERMINOLÓGICA

---

---

Considerando que:

Página | 10

- La violencia contra las mujeres es un problema visibilizado inicialmente por el movimiento feminista y este movimiento nos ha enseñado que la realidad también se aprende según la manera en que se nombra, es decir, que el lenguaje y los conceptos no son neutros;
- Al debate terminológico sobre la violencia contra las mujeres han contribuido distintos agentes sociales desde perspectivas diversas (académicas, legales, psicológicas, sociales, etc.) y no siempre desde una perspectiva feminista;
- A medida que se avanza en el conocimiento de esta violencia aparecen nuevas formas de denominarla a fin de comprender mejor las diversas formas y expresiones que adopta;
- Las propuestas terminológicas, además de expresar una necesidad nominativa expresan también intereses políticos;
- La CAPV existe una propuesta terminológica elaborada por la Comisión de seguimiento del Acuerdo Interinstitucional que data del 2005 además de una legislación que sistematiza la forma de entender las conductas en el ámbito de la violencia contra las mujeres que pueden ser consideradas delictivas;

Se utilizará en este documento la siguiente terminología:

❑ **Violencia machista contra las mujeres/Violencia contra las mujeres.**

Se referirá a todas las expresiones de control y ejercicio de poder violentos, en todas sus manifestaciones, que se ejercen en función de la jerarquía social existente entre mujeres y hombres, es decir todas aquellas conductas violentas basadas en el supuesto de superioridad de lo "masculino" sobre lo "femenino".

- Maltrato físico: acciones de carácter no accidental que conllevan daño y/o riesgo para la integridad física de las mujeres. El arma de agresión puede

ser un objeto, arma, sustancias peligrosas o el propio cuerpo del agresor y el daño resultante puede ser leve o severo. Siempre que hay un maltrato físico hay también un maltrato psicológico.

- Maltrato psicológico: acciones no accidentales que conllevan un daño y/o riesgo para la integridad psíquica de las mujeres. Se manifiesta de múltiples formas: insultos, humillaciones, amenazas, control social, etc., que son expresadas, en ocasiones de modo sutil. Puede tomar forma de una conducta (por ejemplo, una conducta de acoso), o puede expresarse verbalmente. En estos casos, cobra importancia no solo lo que se dice sino cómo se dice.
- Violencia sexual: acciones que obligan a una mujer a mantener intimidad sexual forzada (por intimidación, coacción –chantaje o amenaza- u otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal). En muchos casos, la violencia sexual se da en una situación de maltrato físico, y siempre que hay violencia sexual hay también un maltrato psicológico.

Se propone distinguir tres tipos de violencia sexual:

- ❑ Agresiones sexuales: Cualquier conducta que atente contra la libertad sexual de otra persona, con violencia o intimidación, entendiendo violencia como utilización de fuerza física e intimidación como la(s) conducta(s) de tipo psicológico que tiene(n) como fin infundir temor a sufrir un mal inminente y grave, o amenazas de sufrirlo en la persona de la víctima u otras allegadas a ella.

Una de las formas más frecuentes de agresión sexual es la violación, definida como el acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, o introducción de miembros corporales u objetos por alguna de las dos primeras vías.

- ❑ Abusos sexuales: Aquellos que se realizan sin violencia o intimidación. Se incluyen los abusos cometidos sobre mujeres que no pueden prestar conocimiento válido por tener limitada su capacidad volitiva o intelectual.

- ❑ Acoso sexual: comportamientos verbales, no verbales y físicos de índole sexual y no deseados, que se producen en el marco de una relación familiar, laboral, docente o similar con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la mujer y/o de crear un entorno intimidatorio hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- Maltrato económico y social: actos u omisiones destinadas a controlar las acciones, comportamientos y decisiones de la mujer sobre aspectos de su vida a través del control social, de los recursos materiales y económicos. Consisten en impedir el acceso a la información o el manejo del dinero o de otros bienes económicos. Siempre que hay un maltrato económico y social hay también un maltrato psicológico.

Estas distintas formas de violencia machista contra las mujeres pueden darse en distintos tipos de relación. Para distinguir el contexto de la relación en el que se ejerce la conducta violenta se utilizaron los siguientes conceptos:

- ❑ Violencia de género. Siempre que se haga referencia a la definición de la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género publicada en el BOE el 29 de Diciembre de 2004: "todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad que se ejerza por parte de los hombres contra las mujeres que hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia".
- ❑ Violencia intrafamiliar. Todos aquellos actos de agresión que sean ejercidos por hombres que tengan un vínculo familiar con la víctima, salvo el vínculo de pareja o ex pareja.

**PRIMER PROTOCOLO LOCAL  
DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL  
PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A MUJERES AFECTADAS POR  
VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES  
DE LA CUADRILLA DE SALVATIERRA**

## 1. PRINCIPIOS RECTORES DE LA ASISTENCIA E INTERVENCIÓN CON MUJERES AFECTADAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES

---

En el cumplimiento de las pautas recogidas en el presente Protocolo de actuación, los y las diferentes profesionales e instituciones implicadas deberán atender a los siguientes principios<sup>2</sup>:

- **Vivir sin violencia.** La finalidad de la intervención realizada con una mujer que enfrenta violencia de género deberá ser siempre que pueda vivir sus relaciones afectivas libres de violencia. Para ello será importante promover que pueda integrar las dolorosas consecuencias de las agresiones vividas, tanto ella como las y los hijos, si los hay, u otras personas de su entorno que hayan sido también afectadas por esa violencia. La denuncia es un instrumento importante para conseguir una vida libre de violencia y deberá ser contemplada como parte de un proceso, valorando siempre su influencia en la seguridad de quienes padecen la violencia. La separación de la pareja es una decisión que corresponde a cada mujer, no un fin de la intervención.
- **Asistencia integral y personalizada.** La atención a las mujeres a la que se refiere el presente Protocolo y a las personas que dependan de ella, dará cobertura a las diferentes necesidades derivadas de las situación de violencia y para ello se les facilitará el acceso a los servicios y prestaciones que resulten más idóneas en función de las circunstancias personales y sociales que concurren en cada caso.
- **Igualdad.** La atención deberá garantizarse a todas las mujeres sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social. Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus

---

<sup>2</sup> Se recogen los principios del II Acuerdo Interinstitucional y se agregan otros de interés fundamental para las instituciones firmantes del Protocolo.

derechos, las mujeres cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia y, en especial, las mujeres con discapacidad y las mujeres inmigrantes, con independencia de su situación administrativa.

- a) En particular, para garantizar el derecho de las mujeres con discapacidad al acceso a la información y a los recursos existentes, se deberán realizar las adaptaciones que en cada caso sean necesarias (ayudas para el transporte, acompañamientos e intérpretes de lengua de signos). Igualmente, se adoptarán medidas para superar o mitigar las barreras idiomáticas que puedan tener las mujeres extranjeras. A éstas se les recordará la importancia de que soliciten su empadronamiento como vía para el acceso a las prestaciones básicas de la red de protección social.
  - b) Es importante recordar que, a pesar de los avances en el sistema de intervención con mujeres afectadas por malos tratos, los servicios y recursos existentes tienen limitaciones y están diseñados pensando, sobre todo, en mujeres que tienen un cierto grado de autonomía personal. Los colectivos femeninos con dificultades añadidas (sea por tener una discapacidad física, sensorial o intelectual) tienen menos posibilidades de acceder a estos recursos quedando, en ocasiones, fuera de los servicios existentes.
- **Confianza.** Todas las mujeres que sufran violencia de género, sea esta física, psicológica, económica o sexual, serán atendidas, hayan o no interpuesto una denuncia, estén o no en capacidad de tomar decisiones, puedan explicitar su situación o no puedan ponerle nombre a su vivencia. El que se acerquen más de una vez a los servicios no será contemplado como un factor de fracaso sino como un indicador de confianza y se les ofrecerá siempre la misma cobertura de servicios disponibles.
  - **Prioridad.** La atención a las mujeres que pidan apoyo se hará de manera prioritaria, pudiendo el servicio al que acuda desplazarse hasta el lugar donde está ella y facilitando en todo momento las condiciones para una rápida intervención.

- **Eficacia y agilidad.** En la aplicación de las pautas contenidas en este Protocolo deberá garantizarse una articulación eficaz y ágil, con el fin de actuar con la inmediatez requerida por la urgencia propia de estas situaciones.
- **Seguridad, protección y confidencialidad.** Las obligaciones jurídicas que devengan del ejercicio profesional son un compromiso ético fundamental así como la garantía de protección que las mujeres merecen. Las intervenciones deberán guiarse de manera que prevalezca su integridad personal sin fomentar la impunidad de los hechos violentos que viven o hayan vivido.

Las medidas de protección dispuestas por las instituciones deberán contemplar en sus instalaciones físicas, espacios de seguridad para las mujeres mientras se encuentran en ellas, procurando evitar que la mujer y el agresor coincidan durante la realización de los trámites de denuncia, atención y seguimiento.

En toda la intervención se deberá asegurar a la mujer la confidencialidad y se deberá informar del uso que se va a dar a los datos recabados y sus derechos al respecto.

- **Empoderamiento y normalización.** La articulación de las medidas idóneas a cada caso deberá tratar de favorecer la autonomía personal de las mujeres y un modo de vida normalizado. Para ello, se realizará un abordaje donde se potencie la capacidad de la mujer para afrontar estas situaciones, se reconozca su valor y se refuerce su toma de decisiones.
- **Prevención.** El conjunto de pautas recogidas se aplicarán con el objeto de evitar que se reproduzcan situaciones de violencia contra las mujeres, tanto en ellas mismas como en los niños, niñas y adolescentes a su cargo o en las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.

- **Responsabilidad.** No se debe olvidar que las personas intervinientes en la atención a mujeres afectadas por violencia de género y/o agresiones sexuales están obligadas a comunicar a su dirección o supervisión las carencias existentes que pudieran detectar en su trabajo y así, deben solicitar los recursos necesarios para subsanar dichas carencias.
- **Defensa de interés de las personas menores de edad.** Las menores y los menores son también afectadas por violencia de género, por lo tanto, en la aplicación del Protocolo local se adoptarán las medidas necesarias para su atención y protección, en orden a garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral, atendiendo, en todo caso, al interés superior de los niños, niñas y adolescentes proclamado en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.

Particularmente se garantizará que estos niños, niñas y adolescentes no estén presentes en ningún procedimiento donde su madre declare sobre la violencia que sobre ella ejerce su padre o su pareja y, si la acompañan durante la interposición de la denuncia o tramitación de algún recurso, se debe procurar la existencia de un espacio en donde puedan recibir una atención adecuada a sus necesidades.

- **Mínima victimización.** Se tratará de evitar al máximo la victimización secundaria de las mujeres que han sufrido la violencia a que se refiere el presente Protocolo, reduciendo al mínimo las molestias derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones.

En este sentido, la iniciativa para el cumplimiento de las pautas e itinerarios de atención previstos en el presente Protocolo, y para la coordinación de las diferentes instituciones implicadas, ha de ser de las y los profesionales, sin que quepa hacer recaer en las mujeres tal responsabilidad.

- **Protección de Datos.** Todas las instituciones firmantes manejarán los datos recopilados de acuerdo con las disposición de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## 2. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN URGENTE EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES

---

Los procedimientos que se describen a continuación tiene como marco de actuación el II Acuerdo Institucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales. Se han organizado de acuerdo a los posibles “puntos de entrada”, es decir, se resaltan los servicios a través de los cuales las mujeres maltratadas tienen un **primer contacto** con el sistema público de apoyo para continuar con posterioridad su recorrido por el resto de servicios, de acuerdo a la valoración de su situación y al ajuste necesario entre su demanda y los recursos existentes.

Ya que cada mujer es diferente y requiere de una intervención personalizada, es importante que las y las profesionales de distintas instituciones conozcan los recursos municipales, forales, autonómicos y estatales para poder dar una información adecuada y hacer una derivación correcta.

### 2. 1. Procedimiento de atención en casos urgentes de violencia de género

Entenderemos por situaciones de urgencia cuando la vida o integridad personal de la mujer, sus hijas o hijos u otras personas dependientes, corran riesgo. Esta situación se diferenciará de aquella en el que las mujeres puedan haber tomado la de decisión de denunciar o buscar recursos lo que se convierte en situación de urgencia para ellas pues desean terminar cuanto antes la relación, aunque no siempre haya un riesgo para su integridad personal o la de sus hijas e hijos, si los hay. En estos casos de urgencia subjetiva, es necesario dar una respuesta rápida pero sin que la prisa por responder agrave su situación.

**Es importante que en una primera intervención, independientemente del servicio al que acuda, se valore la situación de riesgo que corre la mujer, tanto a partir de lo que ella informe como de los resultados que arrojen las herramientas con que cuentan las diversas entidades, y se elabore un plan de seguridad que se acuerde con ella.**

El orden en que se describen las intervenciones tiene un objetivo funcional ya que, en la realidad, muy probablemente se realicen varias intervenciones de manera simultánea.

### **2.1.1. Primera intervención y acompañamiento**

La primera intervención podrá ser telefónica (si esa es la vía del primer contacto) o presencial. El personal del servicio que reciba la primera demanda confirmará que se trata de una situación de violencia de género que requiere una intervención urgente.

En esta fase, el recorrido por los distintos servicios se hace en un tiempo corto (a veces en el mismo día) por lo que, en muchos casos, es necesario el acompañamiento a la mujer para garantizar su seguridad y proporcionar el apoyo necesario. En el primer momento, este acompañamiento lo realizarán las Trabajadoras Sociales o el equipo especializado de la Ertzaintza, según sea el servicio al que se dirija la mujer en primera instancia.

En caso de que sea necesario un acompañamiento posterior para la realización de otras gestiones, se realizará el informe al Instituto Foral de Bienestar Social para la tramitación del servicio de acompañamiento realizado por la empresa Hezilan.

- En el centro de salud

- Si la mujer acude en primera instancia al Centro de Salud y presenta lesiones que requieran de una intervención especializada, se llamará a una ambulancia y se la derivará al hospital [de Txagorritxu \(Vitoria-Gasteiz\)](#), quien prestará la asistencia sanitaria iniciando el plan de actuaciones terapéuticas que corresponda, de acuerdo con el Protocolo de atención de Osakidetza.

- En los Servicios Sociales

- Si la mujer acude en primera instancia a los Servicios Sociales de Base y presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha su existencia aunque no resulten visibles, se garantizará su acompañamiento al servicio médico

correspondiente (ver punto 11, pag 48). El desplazamiento en estos casos se realizará en un taxi cuyo coste asumirá el municipio de referencia de la víctima.

- Se procurará la atención a la mujer en un espacio que garantice la intimidad y donde se pueda realizar sin interrupciones la escucha y atención de su demanda. Una vez terminado el proceso de contención emocional se valorará situación y se solicitarán los recursos necesarios (ayuda económica, servicio de acompañamiento...) para garantizar el bienestar de la víctima y de las y los menores si los hubiere, dándole una prioridad absoluta.

Página | 20

- En el caso que la mujer haya interpuesto denuncia se mantendrá coordinación con el Servicio de Atención a la Víctima (ver punto 11, pag. 48) para conocimiento de la situación judicial, así como con la Ertzaintza.

- En la Ertzaintza

- Los traslados, informaciones y ofertas a las víctimas siempre se hacen tras una actuación policial. Esta actuación puede venir originada por llamadas de vecinos, familiares, de la propia víctima que está padeciendo un episodio de violencia de género o violencia doméstica, etc.

- También se realizan estas mismas acciones ante la presentación de la víctima en dependencias policiales para denunciar un hecho de esta naturaleza.

- Estos traslados pueden ser a centro hospitalario, a un domicilio de residencia de la víctima o una alternativa, a su domicilio para recoger enseres y, con riesgo especial o alto, al juzgado en su primera comparecencia.

- Si la intervención se hace en el lugar donde se ha producido la agresión, tras la neutralización del incidente, aun no observando lesiones, si la víctima se negase a recibir ayuda, siempre se le informa de que puede interponer denuncia y solicitar Orden de Protección. También se le informará de la existencia de servicios y ayudas económicas, psicológicas, sociales y la de asesoría legal, y se le facilitará el teléfono del SAV. (ver punto 11, pag. 48) y del Servicio de Atención Telefónica gratuito, disponible las 24 horas, todos los días del año.

- En cualquier lugar en donde la Ertzaintza realice la primera intervención (en el lugar de la agresión, en la Comisaría de Agurain o en la de Vitoria-Gasteiz) si la mujer presenta lesiones físicas o se sospecha de su existencia, se le acompañará al servicio médico correspondiente bien en ambulancia o en vehículo policial preferentemente sin distintivos, cuando la ambulancia no sea necesaria. Así mismo, [la Ertzaintza informará a la mujer de la obligatoriedad de trasladar los hechos al juzgado y se le informará de derechos y recursos disponibles.](#)

- Se le indicará que solicite la copia correspondiente del Parte de Lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

- Únicamente no se realizara el traslado si se produce una NEGATIVA EXPRESA por parte de la víctima a que se realice el traslado. Se dejará constancia en el parte de actuación esta negativa al traslado.

- La o el agente del equipo responsable esperará a que el personal sanitario termine la consulta para evaluar las necesidades de acompañamiento de la mujer.

- Si ésta manifiesta su intención de presentar denuncia será trasladada a dependencias policiales de Vitoria-Gasteiz y se le informará del derecho que tiene a una primera asistencia letrada que será presencial y gratuita por parte del Turno de Oficio especial. Si la mujer acepta esa asistencia, la Ertzaintza se pondrá en contacto con el Turno de oficio para que el o la letrada se trasladen a la comisaría.

- Si la mujer acude en primera instancia a la Comisaría de la Ertzaintza de Agurain y es necesario trasladarla a la Comisaría de Vitoria-Gasteiz:

- El personal de la Comisaría de Agurain le informará del tiempo que tardará el vehículo que hará el traslado.
- El personal de la Comisaría de Agurain se asegurará de que, si la mujer va acompañada de menores, se garantice el transporte de las y los mismos, sea a través de los propios vehículos de la Ertzaintza o en los taxis adecuados. En este caso, se comunicará con la persona responsable del vehículo para garantizar el traslado de la mujer y las o los menores que la acompañen.

Si la mujer, tras interponer la denuncia en la comisaría de Vitoria-Gasteiz necesita trasladarse de nuevo a su municipio de residencia, el personal responsable de esa comisaría garantizará su acompañamiento. En caso necesario (si hay menores o se requiere de un traslado de enseres que supere la capacidad de los vehículos de la Ertzaintza), se comunicarán con la persona responsable del servicio de taxis para garantizar el traslado de la mujer y de las o los menores que la acompañen. Los gastos derivados de este procedimiento correrán a cargo del ayuntamiento de residencia de la mujer.

- Una vez terminada la atención a la mujer, se realizará la correspondiente Instrucción de Atestado y se abrirá un expediente interno además de un estudio acerca de la valoración de la situación de riesgo de la mujer.

### **2.1.2. Alojamiento de urgencia**

- Teniendo en cuenta factores como el riesgo, la opinión de la mujer, su estado físico y emocional, la existencia de menores u otras personas dependientes a su cargo, se valorará su derivación a un alojamiento de urgencia para lo cual la Trabajadora Social deberá emitir informe al Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) [dependiente de la Diputación Foral, quien deberá procurar alojamiento.](#)

- Si requiere alojamiento inmediato y en tanto no se dé respuesta por el IFBS, se valorarán otras alternativas:

- alojamiento con familiares
- alojamiento en pensión/hotel dentro o fuera de la provincia
- contacto con Servicio Social de Urgencia para tramitación de estancia temporal (CAMAS, APARTAHOTEL...)

-

### **2.1.3. Atención a las y los menores**

- Una de las prioridades de la intervención en la urgencia es la atención a las hijas e hijos menores, cuando los haya. Se entiende que un elemento de seguridad para que las mujeres sigan adelante con su proceso es la garantía de que sus hijas e hijos estarán a salvo, con las personas más adecuadas que les puedan brindar el cuidado y la protección necesaria ante el progenitor o pareja de la madre que los está sometiendo a maltrato también a ellas y ellos.

- Durante el tiempo que la mujer no pueda ocuparse de sus hijas e hijos por realización de trámites, atención médica u hospitalización, se pondrá a las y los menores de inmediato bajo tutela de la persona designada por ella y si no existiere esa persona o no pudiere asumir esa tarea, quedarían bajo guarda temporal de los Servicios Sociales Forales.

- El objetivo de la intervención inmediata con las y los menores es garantizar su seguridad al igual que la de la madre además de prestarles el apoyo necesario para recuperarse de la violencia vivida. ~~Una vez resuelta esta fase, se podrá solicitar a la Diputación Foral de Álava suspender con carácter provisional o preventivo la guarda al padre.~~

**El principio de defensa de los intereses de las y los menores de edad parte de la convicción de que niñas y niños son siempre víctimas directas de la violencia de género. No es necesario que reciban golpes o insultos para que queden afectados por esta violencia; la exposición a la violencia que vive su madre por parte de su padre o nueva pareja está alterando su desarrollo psicoafectivo y poniendo en riesgo su salud física y mental.**

- Además de ello, con el fin de evitar la victimización secundaria, se tratará de garantizar la cercanía de la mujer y sus hijos e hijas cuando no puedan residir en el mismo lugar.

#### **2.1.4. Información y asesoramiento y derivación**

- Desde cualquiera de los servicios que intervienen en los casos de violencia de género, se informará a la mujer verbalmente y por escrito (a través de un tríptico informativo elaborado por la asociación ON:giz Elkartea, editado a tal efecto por la cuadrilla de Salvatierra/Agurain y repartido a toda la ciudadanía por medio de una campaña de difusión) y acerca de los recursos municipales, forales, autonómicos y estatales existentes para apoyarla, aclarándole en qué consisten cada uno de ellos, cuántas sesiones podrá obtener, qué requisitos necesita para acceder, etc., con el fin de no crearle expectativas falsas con recursos de duración y alcance limitados.

**Con independencia de la información que se facilite a la mujer, se considerará especialmente importante tratar de canalizar el caso hacia los Servicios Sociales de su municipio.**

El acceso a todos los servicios que a continuación se señalan no requiere de una denuncia previa:

#### Servicios autonómicos

- LANBIDE. Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Coordinando con la persona de referencia para posibilitar la incorporación de las mujeres a los programas de formación, reinserción y empleo así como a la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos y prestación complementaria de vivienda, si fuese necesario.

•

#### Servicios Forales

- Atención socio-jurídica: Asesoramiento jurídico previo a la denuncia en casos de violencia de género, doméstica y/o agresión sexual que ofrece Zutitu, **dependiente de la Diputación Foral de Alava.**
- 
- Atención psicosocial: Atiende a las personas que sufren malos tratos y/o delitos contra la libertad sexual. Las sesiones son ofrecidas por Zutitu.

•

- De igual manera, con el previo consentimiento escrito de la mujer mediante el formato correspondiente ([Anexo V](#)) la o el profesional que le haya atendido en primera instancia se pondrá en contacto cuando proceda, con otros servicios que intervienen en casos de violencia de género, de acuerdo a [su valoración \(ver punto 11, pag 48\)](#), para comunicar la situación y coordinar la atención, a fin de que todos ellos estén informados y puedan prestarle una mejor y más adecuada atención.

#### **2.1.5. Apoyo económico**

En caso de que la mujer necesite ayuda económica ([definir los derechos económicos Mentxu](#)) y la Trabajadora Social haya hecho la tramitación

correspondiente, el municipio correspondiente adelantará a las mujeres dinero hasta que se resuelva la solicitud de ayuda realizada.

### 2.1.6. Seguimiento y finalización del proceso de intervención

- Desde los Servicios Sociales

- La Trabajadora Social es la figura de referencia responsable de la intervención que podrá activar recursos y personas en momentos concretos, manteniendo siempre la coordinación y seguimiento periódico con la mujer, adaptado a las necesidades que presente su recuperación. Ella será, por tanto, la responsable de dar por finalizado el proceso de intervención, **bien porque la mujer lo haya solicitado, por que se haya roto el ciclo de violencia, o se haya mudado la mujer a otro municipio, o cualquier otra razón.**

- La falta de asistencia a alguna cita no deberá ser razón para finalizar el proceso de intervención por lo que la Trabajadora Social tendrá que **indagar y constatar que alguno o algunos de los supuestos anteriores se dan y que la mujer, en ese momento, ya no necesita o no quiere recibir apoyo.**

- Desde la Ertzaintza

- La Ertzaintza realizará un seguimiento de acuerdo a la valoración de riesgo realizada y adecuando ésta a los distintos momentos por los que pueda pasar el agresor y la vigencia o no de las medidas de alejamiento.

- El caso se archivará cuando ya no exista una Orden de Alejamiento, a los tres meses en que en un caso de nivel de riesgo básico no haya incidentes, si la mujer afectada (o agresor) **ha** cambiado de lugar de residencia, **y se ha trasladado a cualquier otra comunidad autónoma**, o por cualquier otra circunstancia que **ya** no requiera la intervención de la Ertzaintza.

## 2.2. Procedimientos de atención en casos urgentes de agresiones sexuales

### 2.2.1. Primera intervención

- Si la mujer afectada por una agresión sexual reciente se presenta a los Servicios Sociales o la Comisaría de la Ertzaintza, se activarán los protocolos de actuación correspondiente. Se pondrá el caso en conocimiento de SOS-Deiak para que realice

las gestiones oportunas (envío de ambulancia, solicitar presencia policial...), se garantizará el acompañamiento a la mujer al Servicio de Urgencias del Hospital.

**Se le informará a la mujer, si procede, de la importancia de no lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal a efectos de evitar que se eliminen posibles pruebas esenciales para un futuro proceso judicial.**

- Si la mujer se presentase en el Centro de Salud, salvo que tenga que ser atendida en el propio centro por un supuesto de gravedad y riesgo vital, se trasladará al hospital de referencia, donde se activará el Protocolo de Osakidetza<sup>3</sup>. Será el hospital el que realice las gestiones oportunas para que se persone el médico o médica forense al objeto de que se pueda practicar el reconocimiento médico y la toma de muestras.

- Se le indicará a la mujer que solicite la copia correspondiente a la usuaria del Parte de Lesiones, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

- Se le subrayará la posibilidad de optar al asesoramiento jurídico preprocesal, ya que no es exclusivo para casos de violencia de género.

- Si se trata de una menor de edad, se avisará a la familia o tutores legales y al Área del Menor del IFBS (Diputación Foral de Álava).

- No se tomará declaración hasta que la mujer haya sido reconocida por personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales.

### **2.2.2. Seguimiento y finalización del proceso de intervención**

- En todos los casos, y una vez que la mujer esté en condiciones de recibir la información, es tarea del personal que la recibe en primera instancia resaltar la importancia de la acción coordinada entre los distintos profesionales que la atienden para lo que se le solicitará su permiso por escrito a fin de poner en conocimiento del resto de entidades su situación y las intervenciones derivadas.

---

<sup>3</sup> Protocolo Interinstitucional de Actuación en la Agresiones Sexuales que coordina las actuaciones entre Osakidetza, Juzgado, Fiscalía y Cuerpos Policiales.

- En el caso del personal sanitario o policial, se le sugerirá a la mujer hacer contacto telefónico o personal con los Servicios Sociales. Si la mujer accede, siempre con previo consentimiento escrito, se comunicará a dicho servicio social con el fin de darle una cita a la mayor brevedad posible.

-

### **2.3. Procedimientos de atención en casos de agresiones sexuales no recientes**

- Se entenderá por este tipo de situaciones aquellas en las que hayan pasado más de 72 horas tras la agresión, siendo este un tiempo flexible que se indica principalmente para la recuperación de pruebas físicas.

En estos casos, los procedimientos serán semejantes que en el apartado anterior con la salvedad de la recogida de pruebas físicas.

- También se entenderá por agresiones sexuales no recientes aquellas que hayan ocurrido en algún momento del pasado de las mujeres, infancia, adolescencia o durante un pasado más reciente pero ya no sea posible la recuperación de ningún tipo de prueba física ni haya que hacer una intervención médica.

- En estos casos, se le ofrecerá el .

- Si en el transcurso de alguna otra intervención, la mujer relata algún hecho que pueda generar sospecha de que ha sido víctima de una agresión sexual o agresiones continuadas en el pasado, pero ella no quiere reconocerlo, el personal que detecte esta situación le proporcionará información acerca de los recursos municipales y forales existentes ante casos de agresiones sexuales.

### **3. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN PRIORITARIA EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

---

Atendiendo al principio *Asistencia integral y personalizada* de las mujeres maltratadas, la intervención con las mujeres que enfrentan situaciones de violencia pero no atraviesan por una situación de urgencia y se muestran ambivalentes ante la posibilidad de interponer una denuncia, debe atender al nivel de conciencia que ellas tienen sobre la violencia vivida intentando que la información proporcionada y el análisis de su situación desde un mirada externa, le ayude a ampliar sus opciones y a tomar decisiones informadas lo más adecuadas a su situación, salvaguardando siempre su seguridad e integridad personal.

#### **3.1. La conciencia que la mujer tiene sobre La violencia que vive**

El nivel de conciencia resulta difícil de medir y clasificar porque es un elemento subjetivo percibido por la o el profesional, pero también cambiante y utilizado como estrategia por las mujeres (de sobrevivencia, de resistencia, de enfrentamiento, de superación del miedo al agresor, etc.).

Algunas características de la auto-percepción y declaración de las mujeres sobre la violencia son:

- Negación a pesar de las evidencias que se le devuelven. En ocasiones puede haber distorsiones de la realidad o mentiras para no aceptar una realidad dolorosa ante la que la mujer se siente impotente.
- Naturalización del comportamiento violento de la pareja y el propio.
- Minimización del grado de violencia, de los riesgos, de las consecuencias, de los hechos, etc.
- Acomodación a la situación a través del ejercicio de respuestas defensivo-agresivas que equipara con los comportamientos del maltrato recibido.

- Reconocimiento de algunos episodios atribuibles siempre a causas externas (amigos, alcohol, trabajo, estrés...).
- Reconocimiento de la situación pero declaración de impotencia y/o miedo para cambiarla.
- Justificación de las propias mujeres de los actos violentos.
- El temor al reproche posterior de sus hijos e hijas si los hay o de otras personas de la familia propia o política.
- La culpabilidad por tener que denunciar al padre de sus hijas o hijas.
- La culpabilidad por la condena que se le aplique al maltratador.

Estos y otros elementos pueden estar presentes en la valoración que la mujer hace de la situación que enfrenta y a la que no siempre puede dar respuestas sostenidas en el tiempo aunque sí, respuestas ocasionales más o menos eficaces. El recurrir a una entidad pública para pedir ayuda es también una estrategia aunque no siempre ni necesariamente la mujer tenga claro qué es lo que quiere hacer. La intervención en estos casos es fundamental para ayudarla a tomar decisiones que pueda sostener de acuerdo a los recursos con los que cuenta (económicos, materiales, de una red social que la apoya, emocionales, etc.).

### **3.2. La soluciones intentadas para terminar con esa violencia**

Previamente a la petición de ayuda a un recurso público, las mujeres que enfrentan la violencia machista de su pareja han podido intentar algunas soluciones para terminar con ella:

- Cambiando algunos aspectos de la relación, generalmente los que más molestan a la pareja.
- Amenazándole con dar a conocer la violencia que enfrenta.
- Amenazándole con interponer una denuncia por malos tratos sin llegar a hacerlo.

- Separándose pero sin formalizar la separación (por miedo a la reacción del agresor, la falta de apoyo, la carencia de recursos de todo tipo...)
- Separándose temporalmente.

Estas soluciones no han tenido éxito debido a variables como:

- Carencia de apoyos y/o vínculos encontrados en el proceso, tanto institucionales como familiares y/o sociales.
- Falta de recursos materiales (empleo, vivienda, dinero...) para poder construir una vida sin la pareja que maltrata.
- Ambivalencia en los recursos emocionales que le permitan sostener los chantajes, amenazas, recriminaciones y otras respuestas del maltratador y el entorno.
- Fragilidad en su capacidad de afrontamiento para sostener su decisión a pesar de sus dudas, miedos, dificultades, etc.

Cuando una mujer se acerca a pedir apoyo a un recurso público, es importante que la persona que la atiende indague y reconozca estas soluciones intentadas.

La mayoría de las mujeres que no quieren interponer denuncia y que buscan un apoyo para conocer sus opciones y clarificar sus decisiones llegarán directamente a los Servicios Sociales. Si no es así, el servicio que la atiende la derivará a este recurso para que puedan apoyarla.

La Trabajadora Social responsable intervendrá en los diferentes supuestos contrastando con las mujeres la capacidad de llevar adelante alguna de las actuaciones propuestas.

### **3.3. Mujeres que tiene clara su decisión de romper con la relación de su pareja y están decididas a interponer una denuncia**

- Aunque hayan tomado una decisión y tengan claro lo que quieren hacer, eso no significa que durante el proceso no manifiesten dudas e incluso se replanteen la solidez de su decisión.
- Para que la mujer pueda llevar a término esta decisión es importante trabajar con ella la diferente información necesaria para sopesar: su situación económica después de la separación (en cuyo caso puede requerir asesoría jurídica), las condiciones en las que seguirá manteniendo la relación con el padre de sus hijas e hijos, si los hay, el proceso y tiempos de la intervención judicial.
- Es importante tomar en cuenta que durante este proceso, la mujer puede reevaluar su decisión y optar por separarse sin interponer denuncia o no separarse ni interponer denuncia. En esos casos, se le ofrecerán los recursos de atención psicológica para que pueda reevaluar su situación y sus decisiones lo mejor informada posible.

### **3.4. Mujeres que reconocen la violencia que viven pero no tienen claro qué quieren hacer**

Esta dificultad puede tener muchas causas: miedo, inseguridad ante el futuro, amenazas, escasez de herramientas y habilidades para una vida autónoma, deterioro emocional, etc. En estos casos, la intervención institucional debe tener como principio acompañar a la mujer en el proceso de toma de decisiones, haciendo accesibles los recursos y servicios que mejor se adapten al mismo.

Entre de las mujeres con dificultades para romper con la pareja pueden existir diversas situaciones:

**a. Mujeres que relatan maltrato** en una historia de vida con otras problemáticas. El relato no se centra exclusivamente en la vivencia de los malos tratos ni necesariamente la mujer tiene conciencia de que está en esta situación. Puede haber un alto grado de normalización del maltrato como parte de la dinámica de la relación de pareja. La petición de ayuda se hace por otros problemas: de tipo económico, con la crianza, sentimientos de malestar generalizado...

- En estos casos, desde los Servicios Sociales de Base se procederá a la derivación a la atención psicológica, jurídica o sanitaria a fin de que ella tome conciencia de su situación, de sus derechos y de sus opciones.

## **b. Mujeres que presentan indicios de malos tratos**

Estos indicios pueden ser evidenciables o no evidenciables pero que generen sospecha en el o la profesional que la atiende. El reconocimiento se hace a través de signos y síntomas físicos y psíquicos detectados por profesionales.

Ante esos indicios la mujer puede reconocerlos como parte del maltrato o negar que sean producto del maltrato.

### **1. En caso de que estos indicios evidenciables sean aceptados por la mujer afectada como producto de maltrato**

- Si la entrada es a través de los servicios sanitarios, se seguirá en protocolo de actuación sanitaria.
- Al mismo tiempo, se derivará a los Servicios Sociales pidiendo autorización a la mujer para hacer una derivación de su caso a esta instancia.
  - Si la mujer deniega el permiso, dará seguimiento al caso la o el profesional de los servicios sanitarios que la haya atendido.
  - Si la mujer acepta, se hará la derivación a los Servicios Sociales.
- Si la entrada es a través de los Servicios Sociales, tras la primera evaluación se derivará a los recursos jurídicos y psicológicos y, si fuese necesario, a los servicios sanitarios y la Ertzaintza para interponer denuncia cuando la mujer así lo decida.

- Si la entrada es a través de la Ertzaintza se actuará *de Oficio* levantando atestado y /o denuncia.

En el caso de que la mujer reconozca los malos tratos que vive es importante que se mantenga y fortalezca ese vínculo de confianza con una derivación adecuada.

Página | 34

## **2. En caso de que estos indicios evidenciables no sean aceptados por la mujer como producto de maltrato:**

- Si la entrada es a través de los servicios sanitarios, se sigue el protocolo de actuación sanitaria
- Si la entrada es a través de los Servicios Sociales, se derivará al servicio de atención psicológica para trabajar la conciencia de daño a ella misma y a sus hijas e hijos si los hay. Otro elemento a trabajar será el miedo (a las consecuencias, a la soledad, al agresor...).
- En caso de que haya menores de edad se valorará la situación y posible derivación o actuación de oficio.
- Si se detecta el caso a través de los centros escolares se notificará a los Servicios Sociales y, si se valorará adecuado, la derivación al Área de Menores del IFBS.

- Si la mujer no está preparada para sostener el proceso de denuncia se le seguirán prestando los servicios de atención sin excluir la valoración del riesgo y la elaboración de un plan de seguridad, [tras contrastar con la Ertzaintza el proceder interno en los casos en los que se derive a la mujer para realizar una valoración del riesgo.](#)

- Tras ese tiempo de intervención se tiene que confirmar si la mujer reconoce el maltrato y quiere denunciarlo o lo reconoce, pero no quiere denunciarlo.

- Si opta por la denuncia se activa el protocolo de intervención de la Ertzaintza.

### **3. En caso de que los indicios no sean evidenciables:**

Si la o el profesional de los distintos servicios tiene la sospecha de que pueda haber malos tratos seguirá atendiendo a la mujer a fin de comprobar si esta sospecha se confirma o no.

**En todos estos casos, la coordinación entre los diferentes servicios es la base fundamental para que la intervención sea más eficaz. La mesa de Coordinación Técnica será el espacio que garantice que se hace un seguimiento del caso y que se opta por las intervenciones que se consideren más oportunas.**

#### 4. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

A efectos de mejorar la coordinación entre las instituciones firmantes y de hacer un seguimiento y evaluación de la ejecución de los contenidos del presente Protocolo, se acuerda formar dos comisiones de seguimiento del protocolo: Comisión Política y Mesa de Coordinación Técnica.

##### COMISIÓN POLÍTICA

- Formada por el personal político de los municipios que forman la Cuadrilla y de la propia Cuadrilla.
- Garantiza el respaldo político y las medidas acordadas para poner en marcha y dar seguimiento del Protocolo de Coordinación.

##### MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA

- Integrada por personal técnico que interviene en la atención.
- Da seguimiento y evalúa el funcionamiento del Protocolo, lo difunde, incorpora mejoras y elabora perfil de las mujeres atendidas en los distintos servicios y los distintos itinerarios existentes.

#### 4.1. COMISIÓN POLÍTICA

##### 4.1.1. Integrantes:

1. Presidenta o Presidente de la Cuadrilla de Agurain-Salvatierra.
2. Alcaldes de los Ayuntamientos que la integran o personas en quien deleguen.
3. Aquellas personas con capacidad de aportación que el personal político determine.

##### 4.1.2. Funciones:

1. Asegurar que existan los recursos necesarios para prestar la adecuada atención a las mujeres que enfrentan violencia, sea a través de dotaciones económicas y/o de acuerdos con otras entidades de la localidad (por ejemplo, servicio de taxis y de transportes, ayuda económica a las víctimas...).

2. Llama a la ciudadanía a las acciones públicas que se acuerden para rechazar casos concretos de violencia o para realizar actuaciones o movilización de sensibilización contra la violencia machista.

Página | 37

3. Apoya las actuaciones del personal técnico garantizando las condiciones de seguridad en que realiza su trabajo, ya sea a través de mejora en las instalaciones y/o acompañamiento y respaldo político a sus actuaciones.

4. Nombra al presidente o presidenta de la Cuadrilla como responsable para realizar el seguimiento cotidiano del Protocolo, que consiste en:

- a. Convocar de manera ordinaria (con dos semanas de antelación) o extraordinaria a la Mesa de Coordinación Técnica, preparando las órdenes del día y las actas.
- b. Dinamizar las reuniones de la Mesa de Coordinación Técnica preparando previamente los materiales y/o información necesaria de acuerdo a los temas a tratar.
- c. Informar al personal político en aquellos casos en que haya que realizar una intervención que contradiga la decisión de la mujer porque haya menores en riesgo o por algún otro factor que lleve a la valoración de hacer una denuncia de oficio.
- d. Resolver los aspectos operativos no contemplados en este Protocolo y que requieran de una respuesta inmediata.
- e. Atender cualquier contingencia derivada de la puesta en marcha del protocolo para la que no se considere necesaria la convocatoria de la Mesa de Coordinación técnica.

## 4.2. MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA DEL PROTOCOLO

(Definir las Herramientas de vertebración de la mesa de coordinación técnica del protocolo)

### 4.2.1. Integrantes:

1. Presidenta o Presidente de la Cuadrilla
2. Trabajadoras Sociales
3. Técnicas de Igualdad
4. Técnica de Prevención Comunitaria
5. Agente responsable de la atención a los casos de violencia de género y agresiones sexuales de la Ertzaintza de la Comisaría de Vitoria-Gasteiz
6. Representante del Centro de Salud
7. Representantes de Centros Escolares

### IV.2.2. Funciones:

- 1) Analizar, difundir, implementar y evaluar el funcionamiento del protocolo y la fluidez de la coordinación interinstitucional así como, cuando se requiera, las actuaciones realizadas en los casos atendidos.
- 2) Presentar estadísticas sobre la atención por lo menos una vez al año, destacando las características de la población atendida que puedan ser útiles para la mejora de las políticas de las instituciones firmantes.
- 3) Proponer mejoras al protocolo para elevar la calidad de la atención prestada a las mujeres y elaborar propuestas de nuevos servicios a partir del análisis de las necesidades detectadas.
- 4) Impulsar, acompañar y revisar la armonización de la intervención en casos de violencia de género con las políticas de igualdad.
- 5) Diseñar programas de formación continua en relación con las necesidades detectadas en cada servicio.

### IV.2.3. Periodicidad de las reuniones:

- La Mesa se reunirá regularmente cada seis meses y extraordinariamente cada vez que sea necesario por un caso de urgencia, bastando para la convocatoria la petición de una de las entidades integrantes.

#### 4.2.4. Incidencias

- Si en el proceso de coordinación en un caso se diera alguna incidencia, la Trabajadora Social responsable lo comunicará por escrito mediante correo electrónico a la administración de la Ertzaintza de la comisaría de Vitoria-Gasteiz, con el fin de realizar una valoración y solucionar las incidencias. Se utilizará el formato de parte de incidencia que está en el Anexo III. Dicho parte se enviará a: [administración@ertzaintza.net](mailto:administración@ertzaintza.net)

- La Mesa de Coordinación Técnica dispondrá de toda la información relativa a las incidencias y su resolución. Si se diera un incidente grave, se convocará a la Mesa a una reunión extraordinaria en la que participarán las personas del ayuntamiento donde haya producido el incidente.

## **5. SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DE LOS AYUNTAMIENTOS Y LA CUADRILLA**

---

Es obligación de los Ayuntamientos y la Cuadrilla realizar las acciones que se consideren convenientes para crear una cultura de rechazo a la violencia machista. Para lograrlo, procurará dar una respuesta proporcional y adecuada a las distintas situaciones de violencia que se conozcan en el municipio:

1. Manifestando directamente su apoyo a las mujeres afectadas por la violencia machista, siempre y cuando se conozca el caso, sea que haya o no interpuesto denuncia. Se procurará que sin invadir la privacidad de las mujeres y sus familias, se les garantice el apoyo necesario y se les haga saber del interés de las autoridades municipales en la resolución de sus demandas.
2. Manifestando públicamente su rechazo a los casos de violencia machista valorando que no se perjudique a la mujer víctima de violencia machista.
3. Convocando a la ciudadanía del municipio a los actos de repulsa y apoyo que se consideren necesarios, valorando que no se perjudique a la mujer víctima de violencia machista o apoyando las convocatorias que realicen las asociaciones de mujeres o de otro tipo emprendan para el apoyo de casos concretos de violencia machista en el municipio.
4. Convocando a la ciudadanía del municipio a manifestar públicamente su rechazo en manifestaciones públicas o elaborando comunicados de repulsa tras el asesinato de alguna mujer por violencia machista o tras episodios de violencia machista de especial relevancia en la Cuadrilla.
5. Realizando una manifestación pública contra la violencia machista por parte de las autoridades municipales en el marco de las jornadas de sensibilización cada 25 de noviembre.

## **6. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR VIOLENCIA DE GÉNERO O AGRESIONES SEXUALES DE UNA MUJER DEL ALGÚN MUNICIPIO DE LA CUADRILLA**

---

---

Cuando a través de las autoridades competentes se tenga información de la muerte de una vecina de la Cuadrilla ocurrida en cualquier localidad o de una mujer de cualquier localidad ocurrida en algún municipio de la Cuadrilla por causa de violencia de género, agresiones sexuales o alguna otra manifestación de violencia machista:

1. El Ayuntamiento afectado convocará al Pleno, aprobará una declaración institucional de repulsa y convocará a la ciudadanía a los actos que considere oportunos (concentración, manifestación u otros).
2. El Ayuntamiento se coordinará con las autoridades autonómicas competentes a fin de ofrecer a la familia el apoyo necesario: asesoramiento legal, apoyo psicológico para situaciones de crisis así como de apoyo en el proceso de duelo, apoyo económico si se precisa, acompañamiento en la gestión de repatriación del cuerpo en el supuesto que así se requiera, información a otros u otras familiares dentro del Estado o al extranjero, etc.
3. Se entiende que las y los hijos de la mujer asesinada así como otros familiares son víctimas directas de esa violencia y como tales merecen el reconocimiento público que combata su estigmatización y permita su recuperación, para ello, el Ayuntamiento impulsará actividades de reconocimiento de la lucha personal de la mujer para romper con la violencia.
4. Se recomienda el ejercicio de la acción popular por parte de los Ayuntamientos.
5. Se establecerá la responsabilidad de quien deba entablar la comunicación con los medios de comunicación, cuidando especialmente que se proporcione la información de manera precisa y adecuada.
6. Se procurará buscar una interlocución con una persona de referencia del entorno familiar o de amistades de la víctima para las tramitaciones y comunicaciones posteriores a la muerte.

## 7. RECOMENDACIONES PARA LAS DECLARACIONES PÚBLICAS DEL PERSONAL POLÍTICO ANTE CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA

---

---

Considerando que:

- Ante casos de violencia machista que trascienden a la opinión pública (muertes, agresiones sexuales, agresiones en las calles, agresiones en domicilios conocidas y difundidas por el vecindario, etc.) suele demandarse la opinión del personal político de los ayuntamientos.
- Dichas declaraciones son muy importantes para generar una cultura de rechazo hacia la violencia machista entre la población.
- Dichas declaraciones son, en ocasiones, la única vía con autoridad para enfrentar rumores y falsas informaciones que suelen circular con mucha rapidez en los municipios.

Se propone:

- Que las Áreas de Igualdad, Servicios Sociales y/o la Mesa de Coordinación del Protocolo, preparen argumentaciones por escrito y verbales con el personal político en donde pongan el énfasis en:
  - **Contextualizar la agresión.** Hay que hacer énfasis en que desaparezca de las declaraciones la calificación de *suceso* o que la/el declarante señale su *sorpresa*. Las agresiones siempre se deben enmarcar en la lucha contra la violencia y las políticas de igualdad que se están impulsando a nivel local.
  - **Destacar todas las agresiones.** Hay que procurar señalar que por cada agresión conocida hay muchas otras que no llegan al público en general porque todavía persisten mitos y prejuicios sobre la "culpabilidad" de las mujeres en estos hechos. No debe dejar nunca de señalarse que las mujeres, independientemente de la hora, el lugar, la relación con el agresor... no son nunca responsables de la violencia que viven; la violencia es siempre responsabilidad de quien la ejerce.

- **Destacar que las agresiones suceden en todas partes.** Hay una tendencia a ubicar sitios de “riesgo” para las mujeres y aunque eso es importante para dotar a los espacios públicos de mejores condiciones para construir ciudades y pueblos seguros para las mujeres. Pero es importante procurar no reforzar el mito que liga las agresiones con los lugares oscuros y apartados. Las agresiones se dan en las calles apartadas y oscuras pero la mayoría de ellas ocurren en casa, en los servicios de los bares, en las txosnas de las fiestas, en los centros de trabajo... en todas partes. En este sentido hay que hacer balance entre la importancia de eliminar los puntos de riesgo pero sin reforzar la idea causa-efecto de calle oscura/agresión contra las mujeres.
- **Reiterar que no hay perfiles de agresores.** Aunque en este aspecto ya hay avances importantes, nunca es suficiente resaltar que todas las mujeres pueden ser víctimas de una agresión machista y que no hay ningún tipo especial de hombre entre quienes la ejercen. Por tanto, la nacionalidad de la víctima o el agresor no es un hecho al que deba dársele particular énfasis, es una característica más de esas personas.
- **Apuntar la conveniencia de abrir espacios de reflexión entre los habitantes varones:** sobre las consecuencias de las actitudes, comportamientos y comentarios machistas, subrayando la importancia de la sensibilización para la facilitación del compromiso personal, a la hora de atajar la violencia contra las mujeres.
- **Destacar los avances en la lucha contra la violencia.** Es importante que las declaraciones del personal político ante un hecho de violencia machista se aprovechen para señalar los avances en políticas de igualdad, actuaciones contra la violencia (cursos, servicios), casos donde las mujeres han frenado agresiones, existencia de asociaciones de mujeres que luchan contra la violencia machista, es decir, todo lo que se está haciendo desde los ámbitos institucionales y asociativos.
- **Evitar que se recalque en casos de violencia de género que la víctima no había interpuesto denuncia.** En los casos en que así fuere, ese no es un hecho definitivo. Aunque no hubiese denuncia puede ser que el caso

fuera conocido por algún departamento municipal, por otras entidades. Resaltar este aspecto es centrar la atención en la denuncia como la única vía de salida de la violencia. En el supuesto de que hubiere una denuncia interpuesta que se retiró evitar señalarlo sin el contexto de lo difícil que es para una mujer sostener una denuncia ante las presiones del agresor y su entorno.

- **Moderar el uso de adjetivos.** Aunque es comprensible que un hecho de violencia machista genera indignación, la profusión de adjetivos no hace más firme la declaración institucional, es decir, llenar la condena con adjetivos negativos sobre los hechos y las personas no va a contribuir a generar más conciencia y sensibilidad y, en cambio, puede contribuir a crear un enfoque más centrado en los aspectos morales y no en los aspectos estructurales de la desigualdad.

Las declaraciones institucionales y las opiniones del personal político no siempre son reflejadas fielmente en los medios de comunicación o solo aparecen en una mínima parte por lo que es importante difundir los mensajes a través de otros medios con los que cuenta el ayuntamiento en cuestión: periódico, web...

## **8. RECOMENDACIONES PARA EL TRATO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ASÍ COMO LA DIFUSIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA**

---

---

Considerando que:

- Los medios de comunicación son una fuente fundamental para difundir los avances en la lucha contra la violencia machista.
- No todos ellos siguen unas pautas adecuadas para tratar estos temas.
- El interés por dar la noticia es su prioridad y en ella entra la presión ejercida para lograr declaraciones institucionales lo antes posible.

Se propone:

- Elaborar unas pautas de respuesta ante los medios en los que la información que se reciba o envíe se centralice en la Oficina de comunicación o prensa quien debe mantener una comunicación fluida con los Servicios Sociales y las áreas de Igualdad.
- Acordar no dar ninguna respuesta improvisada bajo la presión de los medios hasta verificar la información del caso. La respuesta que se dé a los medios deberá seguir las recomendaciones para las declaraciones públicas en casos de violencia machista.
- Proporcionar a los medios guías, manuales y/o recomendaciones elaboradas por periodistas feministas para abordar los casos de violencia machista así como ofrecer los servicios de las áreas de Igualdad para asesorarles en la materia.

## **9. RECOMENDACIONES PARA LA RELACIÓN CON LA VÍCTIMA Y SU ENTORNO EN CASOS DE AGRESIONES SEXUALES U OTRAS MANIFESTACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA**

---

---

Considerando que:

- Las mujeres que han enfrentado o están enfrentando algún tipo de violencia machista tienen que ser las protagonistas de cómo y qué quieren que se haga público de su vivencia.
- En el caso de las mujeres asesinadas la familia tiene que sentir el apoyo efectivo de su entorno y del personal político de su localidad.

Se propone:

- Ante el conocimiento de cualquier hecho de violencia (vía la prensa, la policía, la propia víctima, alguna persona de la localidad...) es una prioridad contactar con la víctima, o su familia si se trata de un caso con resultado de muerte.
- Es fundamental respetar su dolor y/o el de su familia así como esperar a que se recupere del shock de la agresión para tomar algunas decisiones con ella en torno a las actuaciones públicas que ella quiere iniciar o secundar.
- Evitar dar informaciones que puedan identificar o relacionar a la víctima con su entorno o a menores para preservar su derecho a la intimidad y evitar la revictimización.
- Ya que los recursos de apoyo funcionan de distinta manera según la provincia de que se trate, se ofrecerá a la víctima y su entorno los servicios concretos que existen en el municipio activándose estos de manera urgente adecuándose a las necesidades del momento de la víctima y su familia.

## **10. PROCEDIMIENTOS PARA LA CONVOCATORIA A MOVILIZACIONES EN CASO DE AGRESIONES SEXUALES O VIOLENCIA DE GÉNERO**

---

Considerando que:

- El llamado a la ciudadanía para las concentraciones públicas no se puede mantener en el tiempo garantizando una presencia constante, lo que puede resultar en un agravio comparativo en la respuesta a algunas agresiones.
- El derecho a manifestarse y llamar a manifestaciones de repudio contra la violencia machista lo puede ejercer cualquier persona o grupo además de las instituciones.

Se propone:

- Avanzar en el acuerdo con el tejido asociativo para convocar a actos conjuntos de rechazo a la violencia machista entendiendo que esa actuación conjunta es una mejor vía pero que tanto las instituciones como las asociaciones tienen el derecho a convocar a la población cuando lo consideren necesario.
- Que se debate el sentido de las concentraciones como una respuesta eficaz para romper el silencio en torno a estos hechos pero también para crear conciencia y sensibilización para lo cual es importante que la concentración de rechazo, cuando se haga por un caso en concreto, se realice una vez contrastada la información de que se disponga.
- Que, en la medida de lo posible, las concentraciones de rechazo deben contar con la aprobación de la víctima, pero que tampoco pueden estar supeditadas a esta aprobación por varias consideraciones:
  - El conocimiento que se tenga de la agresión si se ha producido en algún lugar público con presencia de otras personas.
  - La difusión que pueda tener en las redes sociales.
  - La importancia de no dejar ninguna agresión sin respuesta.
  - La necesidad de ir creando una cultura donde no se estigmatice a la víctima sino al agresor.

- Cuando se tenga la información suficiente recopilada lo antes posible (24 horas durante la semana o el siguiente día laboral si ocurre en fin de semana o fiesta), las Áreas de Igualdad, Servicios Sociales o la Mesa de Coordinación del Protocolo, activarán el mecanismo correspondiente para llamar a una concentración, intentando coordinar esfuerzos con el tejido asociativo, elaborando una declaración pública de condena de los hechos tomando en cuenta los criterios que se proponen sobre las declaraciones públicas y dando difusión al acto.

- En el caso que se decida no convocar desde el ayuntamiento pero convoque una asociación, se apoyará esta iniciativa dejando claro que el protagonismo es de una o varias asociaciones.

**11. DIRECCIONES Y TELEFONOS PARA EL QABORDAJE DE LOS CASOS DE  
VIOLENCIA DE GENERO.**

**-Txagorritxuko Ospitalea; Jose Atxotegi Kalea-z/g. TFno: 945 007000**

**- Servicio de Atención a la Víctima (SAV). Palacio de Justicia.Ave/ Gasteiz -  
18- . Telef. : 900 180414**

---

**-Centro de Salud de Agurain Carretera de Zuazo s/nº945 300 023**

**-Centro de Salud de Alegría-Dulantzi Iruraiz kalea, 2945 400 890**

**-Centro de Salud de Araia Sanserreka kalea945 304 741**

**-Centro de Salud de Ozaeta Plaza del Ayuntamiento, 1945 317 030**

**-Servicio de Atención Telefónica gratuito: 900840111**

---

---

## **ANEXO I: DISPOSICIONES LEGISLATIVAS Y ACUERDOS QUE SE HAN TENIDO EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DE ESTE PROTOCOLO**

En el campo normativo competencial la principal legislación que, de acuerdo con el objetivo de mejora de la coordinación en la atención a mujeres afectadas por violencia sexista, enmarca la actuación de los poderes públicos en la CAPV son:

Página | 50

En el ámbito de la **violencia contra las mujeres:**

- i. Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- ii. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

En el ámbito de la **protección de menores:**

- i. Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.

En el ámbito del **reparto de competencias:**

- i. Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- ii. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- iii. Decreto 155/2001, de 30 de julio, de Determinación de funciones en materia de servicios sociales.
- iv. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, artículo 19, punto 7, en materias de competencias de los organismos de igualdad.
- v. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

VI. [Ley 4/2005, del 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres.](#)

En el ámbito de la **protección de datos:**

- i. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ii. 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.

Además, se contemplan los siguientes acuerdos:

- i. Protocolo facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, 1999.
- ii. Plan de seguridad para las mujeres víctimas de maltrato doméstico, 2002-2004.
- iii. Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género, 2004.
- iv. Protocolo para la implantación de la orden de protección de las víctimas de violencia doméstica, 2003.
- v. Programa para la mejora de los recursos de acogida y vivienda para las víctimas de maltrato doméstico, 2004-2005.
- vi. Protocolo sanitario ante el maltrato en el ámbito doméstico y la violencia sexual contra las mujeres, 2008.
- vii. II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, 2009.

## **ANEXO II: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

---

---

1. Los datos personales deben resultar adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Habida cuenta la variedad y abundancia de datos cuya recogida y tratamiento se prevé por parte de diferentes instituciones -Servicios Forales, de urgencias sociales, Servicios Sociales, Área de Igualdad, Cuerpos Policiales, etc.-, se deberá poner especial cuidado en la tipología de la información remitida a la hora de materializar el protocolo, que evite comunicar datos innecesarios o inadecuados en relación con las competencias del órgano o servicio.

2. Por lo que respecta al intercambio de información en el presente supuesto, la cesión de datos entre las instituciones y servicios, debe encontrarse legitimada, bien mediante el consentimiento de la persona interesada, o bien al amparo de la ley. En el traslado de información de la Ertzaintza a otras instituciones partícipes del protocolo (por ejemplo, con ocasión de los procesos de seguimiento y control de los casos), no procede la comunicación por parte de la policía a los servicios sociales o de asistencia a la víctima, de datos de personas sobre los que no se ha recabado el consentimiento (por ejemplo, datos del presunto agresor). Es más, en ocasiones, incluso entre órganos de la propia Administración resulta necesario cumplir con el deber de información y/o la obtención del consentimiento de la persona interesada en la medida que la cesión se realice para el ejercicio de funciones distintas.

En definitiva, aunque la comunicación a la policía por parte de otros servicios no precisa del consentimiento de la persona, en cambio, cuando la Ertzaintza ofrece a la víctima la prestación de servicios adicionales (de protección, sociales, salud mental, etc.), se debe informar y, en algunos casos, además recabar el consentimiento de la persona afectada.

## **ANEXO III: PROGRAMA DE ACTUACIÓN**

---

---

El programa de actuación girará en torno a tres ejes principales:

Página | 53

- Prevención y sensibilización
- Actuación en momentos de crisis
- Creación de redes de apoyo social

### **1. OBJETIVOS**

1. Transformar el protocolo de Detección y Atención en una herramienta de trabajo que sirva de apoyo y de referencia para los diversos ayuntamientos y profesionales de la comarca.

2. Concretar acciones de repulsa y rechazo consensuadas entre los Ayuntamientos ante situaciones de violencia hacia las mujeres.

3. Crear espacios de sensibilización en la comunidad para la consecución de programas igualitarios entre hombres y mujeres.

4. Impulsar la creación de redes sociales de apoyo a las mujeres víctimas de maltrato en la propia comarca, a fin de hacer acompañamiento en situaciones de crisis.

5. Promover espacios de reflexión sobre el papel y la importancia del compromiso masculino, haciendo hincapié en la población joven, sobre la prevención de la violencia de género.

### **2. ACCIONES**

2.1. Presentar y debatir el protocolo para la Atención a Mujeres Víctimas de violencia de género y/o agresiones sexuales entre los y las profesionales implicados y entre los representantes políticos de los Ayuntamientos de la Cuadrilla de Salvatierra

- Creación de Comisiones Internas de Trabajo con representación de todos los Ayuntamientos de la comarca para su debate, procurando espacios para la participación de las asociaciones que trabajan en este ámbito.
- Creación de Comisiones Técnicas con representación de profesionales implicados para su debate.
- Recogida de propuestas concretas al Protocolo
- Incorporación de propuestas definitivas y presentación del protocolo definitivo.

## 2.2. Aprobación del protocolo en los plenos correspondientes

## 2.3. Divulgación interna y externa del Programa de Actuación Municipal

- Presentación del Protocolo de actuación en diversos foros públicos: Jornada Comarcal de Mujeres, Semana de la Mujer...

## 2.4. Unificar entre todos los Ayuntamientos las medidas de repulsa y rechazo a adoptar ante cualquier manifestación de violencia hacia las mujeres

- Establecer un canal de comunicación eficaz vía telefónica y/o informática entre los ayuntamientos de la comarca en relación a las situaciones de violencia ejercida hacia las mujeres.
- Consensuar medidas de repulsa a adoptar para la consecución de una respuesta unánime (Declaración Institucional, concentraciones, actos concretos) ante cualquier situación considerada como un ataque contra los derechos de las mujeres.

## 2.5. Aprobar medidas desde los ayuntamientos que apoyen la labor de los profesionales de los servicios sociales y de cualquier otro implicado en el proceso

- Establecer personas de referencia en los Ayuntamientos que apoyen y acompañen a los profesionales y a la víctima, si se considera, en todo el proceso.
- Aprobación de partida económica de urgencia en los Ayuntamientos destinada a cubrir posibles gastos de desplazamiento, o atención a menores en situación de riesgo.

2.6. Desarrollar acciones consensuadas y conjuntas que permitan un refuerzo en las tareas de información y sensibilización en todos los ámbitos

- Divulgación de documentación informativa acerca de los recursos de atención a mujeres víctimas de malos tratos.
- Potenciar acciones de sensibilización a lo largo del año (Semana de la Mujer, Día Internacional contra la Violencia hacia las mujeres...).

2.7. Impulsar la formación de agentes sociales para realización de labores de acompañamiento y apoyo social en la propia comunidad

- Formar a personas de la comunidad sobre Violencia de género (representantes de asociaciones).
- Formar a mujeres que han sido víctimas de situaciones de violencia de género, para actuar como mediadoras con otras mujeres en su misma situación.
- Formar a personas de los Ayuntamientos en la realización de labores de acogida y acompañamiento a la víctima y su familia.

2.8. Impulsar la inclusión de la violencia de género de forma transversal en todos los ámbitos de la vida, haciendo hincapié en la sensibilización y prevención de estas situaciones especialmente entre el colectivo juvenil

- Hacer partícipes al colectivo juvenil de las acciones que se desarrollen en contra de la violencia hacia las mujeres.
- Inclusión de programas de sensibilización en espacios de ocio juvenil ( Gazte-Leku, Topa-Guneak, Gaztetxes...)

2.9. Incorporar la perspectiva de género de forma transversal en todas las actividades y programas que se desarrollen

- Tener en cuenta que en las campañas publicitarias de los propios ayuntamientos o en aquellas que dependan de las subvenciones municipales no aparezcan aspectos que hagan referencia a aspectos admitidos culturalmente y que puedan atentar contra los derechos de las mujeres.
- Tener en cuenta en las memorias de los programas realizados la recogida de datos desagregados de la participación de hombres y mujeres.

- Realizar programaciones formativas, culturales, deportivas, desde una perspectiva igualitaria

**ANEXO IV: PARTE DE INCIDENCIA**

---

---

PARTE NO:

Página | 57

Fecha:

Datos identificación del personal técnico responsable del parte:

.....

Intervención en el caso:

Relato de la incidencia y personas implicadas:

Actuación o aclaración que se solicita:

Se envía con copia a:

**ANEXO V: CONSENTIMIENTO ESCRITO**



**AZ PARTICIPACIÓN**

**INFORME DE EVALUACIÓN  
DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN  
PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS  
DE VIOLENCIA MACHISTA Y AGRESIONES SEXUALES  
DE LA CUADRILLA DE LA LLANADA ALAVESA.**



Arabako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Álava



**EMAKUNDE**  
EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA  
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER



ARABAKO  
LAUTADAKO  
KUADRILLA

CUADRILLA  
DE LA LLANADA  
ALAVESA

CONTENIDO	PAG
<b>0.- ÍNDICE</b>	2
<b>1.- INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>2.- CONTEXTO</b>	5
<b>3.- ASPECTOS EVALUADOS</b>	6
<b>4.- PROCESO DE TRABAJO Y METODOLOGÍA DESARROLLADA</b> 4.1.- Puesta en marcha de equipo coordinador 4.2.- Recogida de documentación, datos cuantitativos y datos cualitativos 4.3.- Sistematización de información y redacción de documento borrador	7
<b>5.- CRONOGRAMA</b>	10
<b>6.- RESULTADOS: DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS RECOGIDOS</b> 6.1. Mesa de Coordinación Técnica 6.2. Mesa Política 6.3. Cuestionarios 6.4. Entrevistas en profundidad 6.5. Encuentro abierto a la población.	11
<b>7.- CONCLUSIONES RECOGIDAS EN LA EVALUACIÓN</b> 7.1.- Contenido del propio documento. 7.2.- Implantación del Protocolo por parte de agentes intervinientes. 7.3.- Cumplimiento de los acuerdos establecidos. 7.4.- Conclusiones sobre funcionamiento habitual de agentes intervinientes en casos de violencia machista y su participación en las Mesas: 7.5.- Análisis de los datos obtenidos. Perfiles de atención, recursos y servicios. 7.6.- Recomendaciones finales.	22
<b>ANEXOS</b>	
I. Guía de cuestionarios de entrevistas realizadas	37
II. DAFO. Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.	45

## 1.- INTRODUCCIÓN

El Protocolo de Actuación y Coordinación para la Mejora en la Atención a las Víctimas de Violencia Machista y Agresiones Sexuales de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa vigente en la actualidad surge como demanda del Servicio Social de Base de la Cuadrilla ante una realidad concreta: un caso de violencia machista que terminó con la acusación popular por parte de uno de los Ayuntamientos de la Cuadrilla.

Las trabajadoras sociales plantearon y demandaron la necesidad de un protocolo que marcara los pasos a seguir y dotara de herramientas para la actuación y la atención a las mujeres víctimas de violencia; en definitiva, demandaban mayor coordinación entre todos los agentes implicados. Finalmente, dicho Protocolo fue aprobado en el año 2013 contando con subvención de Emakunde y el documento mismo establecía la necesidad de realizar una evaluación a los dos años de su implementación.

Es por ello que durante el 2016 se ha realizado dicha evaluación para analizar la efectividad del Protocolo, y para ello ha sido fundamental contar con la participación de algunas de las mujeres que se han visto afectadas en mayor o menor medida por la aplicación misma del Protocolo, así como de todos los agentes sociales que intervienen. Además, la Mesa de Coordinación Técnica, que está compuesta por representantes de la Ertzaintza, de centros escolares, de Osakidetza, trabajadoras sociales y técnicas de igualdad, y que se reúne cada seis meses, ya valoró en la reunión de diciembre de 2015 la necesidad de dicha evaluación.

Se ha realizado una evaluación participada, lo cual es importante para transmitir de forma clara el objetivo perseguido estableciendo pautas consensuadas. Por eso, ha sido fundamental contar con la participación, además de tres mujeres afectadas, del personal político y técnico que participa en las Mesas Política y de Coordinación Técnica previstas en el Protocolo, ya que son quienes tratan directamente con las víctimas de la violencia machista en la Llanada Alavesa.

Los procesos participativos, además de por lo señalado en el párrafo anterior, son de vital importancia como instrumento potente de sensibilización y formación. La puesta en común de las experiencias vividas en los procesos de acompañamiento y apoyo a mujeres víctimas de violencia machista, ha mostrado las fortalezas y debilidades tanto a nivel formativo como estratégico. Es sabido, que la sensibilización de la población, así como de los agentes intervinientes en los procesos de apoyo, son fundamentales para la detección y prevención de cualquier tipo de violencia contra las mujeres. De esta manera, la labor de las instituciones implicadas en la erradicación de la violencia machista, tendrá que ser reforzada en un futuro próximo con una mayor sensibilización y formación.

En parte, que las mujeres víctimas confíen en las instituciones dependerá de la respuesta eficaz que se les devuelva. Una buena atención, reportará un “efecto llamada” a otras víctimas que no confían

o no se atreven a solicitar apoyo. Otro de los motivos por lo que es clave la formación y sensibilización, en este caso de las y los profesionales que intervienen, es la evitación de la revictimización o victimización secundaria.

Además, se ha tenido en consideración a la hora de realizar esta evaluación a otros agentes que no formaban parte participar en la Mesa Técnica, así como Lanbide, inclusión social, servicios especializados en violencia de género del IFBS- DFA, entre otros. Por otro lado, se toma como referencia el II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas del maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, y el II. Protocolo de Actuación de la Cuadrilla que se elabore en el futuro tendrá que basarse en los mismos principios rectores, los cuales instan a las instituciones implicadas a atender a:

- Asistencia integral y personalizada.
- Igualdad.
- Prevención.
- Defensa del interés de las personas menores de edad.
- Empoderamiento y normalización.
- Eficacia y agilidad.
- Mínima victimización.

## 2.- CONTEXTO

La Cuadrilla de la Llanada Alavesa está compuesta por ocho municipios. Cuenta con una población total de 12.455 habitantes, con 6.037 mujeres (48,5%) y 6.418 hombres (51,5%). La población se distribuye en ocho municipios (de mayor a menor según población): Agurain, Alegría-Dulantzi, Asparrena, Barrundia, Donemiliaga, Burgelu, Iruraiz-Gauna y Zaldondo. Cada municipio, excepto Zaldondo y Agurain, cuentan con varios pueblos, ascendiendo en total a más de 60, muchos de los cuales cuentan con pocas decenas de habitantes.

Con esta dispersión de la población hay que hacer un esfuerzo para que los servicios que se ofrecen desde la Cuadrilla con el objetivo de mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios sociales y económicos concretos a nivel de comarca, lleguen a cada uno de los pueblos y, por ende, a la población. De ahí la enorme importancia de contar con un Protocolo de Actuación eficaz. Además, debemos tener en cuenta con respecto a nuestro ámbito de intervención, que la Cuadrilla de la Llanada Alavesa es una comarca de fuerte carácter agrario (cereales, patata, remolacha) y que en zonas rurales como la que nos ocupa, entre otros aspectos, se suele producir la carga de trabajo extra que sufren las mujeres que se dedican al campo, que al mismo tiempo se dedican al cuidado del hogar y de los hijos e hijas; y que además, la violencia contra las mujeres suele estar, si cabe, más oculta que en otros contextos.

El aislamiento físico imposibilita a estas mujeres tener contactos con espacios de empoderamiento, lugares clave para la sensibilización y detección. Es labor del Servicio de Igualdad, a través del Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de la Cuadrilla, proporcionar y facilitar actividades que fomenten la autonomía de las mujeres rurales, para la toma de conciencia y aprendizaje de unas sanas relaciones afectivas libres de violencia.

La normalización de la violencia machista es uno de los impedimentos a los que los y las profesionales deberán enfrentarse en su labor de sensibilización. Decir asimismo que, en los núcleos que cuentan con más industria y servicios, y donde los recursos sociales y económicos están más cercanos a la población, la invisibilidad de la violencia machista persiste.

Por último, con respecto a la población migrante que reside en la Llanada Alavesa, la gran mayoría proviene de Marruecos. Las otras procedencias más habituales son Argelia, Rumanía y Portugal. El porcentaje de mujeres migrantes que están siendo atendidas en los recursos existentes habituales en la zona, es decir, Ertzaintza y Servicio social de base, se corresponde con el porcentaje general de mujeres migrantes con respecto a la población total, por lo que no es un aspecto remarcable, a pesar de los prejuicios existentes entre la población.

### **3.- ASPECTOS EVALUADOS**

Tres años después de la aprobación del Protocolo de Actuación, el objetivo previsto para el año 2016 ha sido el de evaluar la implementación del documento vigente. Una evaluación que sirva para detectar las deficiencias y obstáculos, así como visibilizar aquellos aspectos implementados que tienen una buena valoración por parte de los agentes implicados y que deben mantenerse para una mejora en la coordinación para la atención a las mujeres víctimas de la violencia machista de La Cuadrilla y de los ocho Ayuntamientos que la conforman.

Se han evaluado los siguientes aspectos:

- Contenido del propio documento.
- Implantación del Protocolo por parte de agentes intervinientes.
- Consecución del cumplimiento de los acuerdos establecidos.
- Funcionamiento habitual ante casos de violencia machista.
- Análisis de los datos obtenidos (perfiles de atención, recursos y servicios)
- Análisis de los resultados en la atención.
- Coordinación entre las entidades y participación en las Mesas.
- Análisis de los puntos fuertes y las debilidades, tanto de cada Ayuntamiento como de la Cuadrilla en materia de Detección, Prevención y Atención a las mujeres víctimas de la violencia machista.
- Análisis de los recursos disponibles y, por tanto, las limitaciones (materiales, humanas, etc.) en el desarrollo e implantación del Protocolo.
- Nivel de implicación del personal político y técnico de las instituciones públicas, así como de la ciudadanía organizada como no organizada.

## 4.- PROCESO DE TRABAJO Y METODOLOGÍA DESARROLLADA

AZ Participación trabaja con una metodología basada en la IAP: (Investigación- Acción- Participación) por lo que para realizar esta evaluación ha procurado la participación de las personas que intervienen desde las diferentes estructuras creadas desde la puesta en marcha del Protocolo, es decir, las dos Mesas de Coordinación, tanto la técnica como la política; y además, hemos contado con la participación de la población haciendo un llamamiento al movimiento asociativo de la zona mediante los cuestionarios y el encuentro abierto a la ciudadanía.

Mediante esta metodología participativa, de información y formación para la acción, se han diseñado y planteado dinámicas y estrategias participativas que han posibilitado que los distintos agentes sociales que intervienen en el seguimiento del Protocolo de Actuación hayan podido participar, así como comprobar que sus aportaciones han sido valoradas y respondidas. De este modo, el proceso de participación para la evaluación del Protocolo de Actuación, se constituye en un proceso de aprendizaje y sensibilización para todas las personas que participan, es decir, personal técnico, político, agentes sociales, y población.

Consideramos que este proceso ha servido para avanzar en el empoderamiento y la autonomía de las mujeres, ya que su saber, experiencia y opiniones están recogidas en este documento y han participado en decisiones relativas al futuro II Protocolo de Actuación.

### 4.1.

#### Puesta en marcha del equipo coordinador

El proceso de evaluación del Protocolo de Actuación se inició en marzo de 2016, con la puesta en marcha del equipo coordinador. Este equipo lo han formado las siguientes personas:

- Presidenta de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.
- Una trabajadora social de la Llanada Alavesa.
- La técnica de Igualdad de la Llanada Alavesa.
- Una técnica de Igualdad y experta en violencia machista de la empresa consultora AZ Participación.

La comunicación entre las personas integrantes del equipo coordinador ha sido fluida, permanente y bidireccional. El contacto vía email y teléfono ha sido continuo y presencialmente el equipo se ha reunido tres veces: en marzo para dar inicio al proceso, en junio para valorar los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos, y en octubre para valorar las aportaciones recibidas al primer borrador. Las funciones que ha desempeñado dicho equipo coordinador han sido:

- Preparar, impulsar y definir el proceso, las tareas y las personas responsables, y planificar el modo de recogida de información.
- Liderar el proceso: coordinación y dinamización del mismo.
- Consensuar las estrategias y líneas metodológicas.
- Aportar datos cuantitativos y cualitativos.
- Proponer personas y agentes de la Cuadrilla que pudieran participar en el proceso.
- Proponer aportaciones y correcciones al I Borrador.
- Socializar la evaluación.
- Realizar una evaluación continua del proceso.

#### 4.2.

#### Recogida de documentación, datos cuantitativos y datos cualitativos

Tras el rastreo de documentación existente en torno a Protocolos de Actuación ante situaciones de violencia machista y el repaso de la legislación vigente, se elaboró un listado de profesionales a quienes realizar entrevistas en profundidad para recabar no sólo datos cuantitativos, sino también cualitativos. En total se realizaron **17 entrevistas**, a las y los siguientes profesionales:

- Inclusión social. 1 entrevista
- Prevención. 1 entrevista
- Centros escolares. 2 entrevistas en 2 centros escolares de primaria.
- Osakidetza. 2 entrevistas a 2 médicos de la zona
- Servicios sociales. 3 entrevistas a 3 trabajadoras sociales.
- Lanbide. 1 entrevista
- Ertzaintza. 1 entrevista
- Hezilan, entidad prestataria del Servicio de Intervención Psicosocioeducativa y Acompañamiento Social a las víctimas de violencia de género de DFA. 1 entrevista.
- Instituto Foral de Bienestar Social, profesionales que gestionan los contratos de servicios de Atención Sociojurídica y Psicosocial especializada en violencia de género (Servicio Social Hegoak, Servicio Foral de Intervención psicosocioeducativa y Pisos de Acogida). 1 entrevista.
- Juntera. 1 entrevista a política.
- Mujeres víctimas de violencia machista. 3 entrevistas.

Por otro lado, se envió por email un cuestionario a todo el tejido asociativo de la Llanada, así como a personal político y técnico. Se recibieron en total 60 cuestionarios. Además, se tuvieron en cuenta los datos recogidos en la **Mesa de Coordinación Técnica**, celebrada en Agurain el 21 de junio de 2016 y en la **Mesa Política** celebrada en Agurain el 20 de septiembre de 2016.

Del mismo modo, se presentaron las principales conclusiones obtenidas de las entrevistas, cuestionarios y Mesa de Coordinación Técnica en un **Encuentro Abierto a la Población** el día 3 de

junio en Agurain. Se presentaron 28 personas, de las cuales tan sólo 2 eran hombres. Se generó un rico debate en el que además se sondeó la posibilidad de crear un Consejo para la Igualdad a nivel comarcal.

### **4.3.**

#### **Sistematización de información y redacción de documento borrador**

Tras sistematizar la información obtenida, se redacta un primer informe de evaluación que denominamos documento-borrador. En él aparecían mediante un DAFO, las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades detectadas durante todo el proceso. Este documento-borrador es enviado por email a los agentes participantes en esta evaluación en las entrevistas en profundidad, en el encuentro abierto a la población, y al equipo coordinador.

También se hará partícipe a la Mesa de Coordinación Técnica, así como a la Comisión Política, y se abrirá un periodo para realizar aportaciones y redactar el informe definitivo. El informe final es presentado oficialmente la primera quincena de diciembre.

## 5.- CRONOGRAMA

Concepto	Mes 2016
Puesta en marcha de equipo coordinador. 1ª reunión	8 de Marzo
Rastreo de documentación	Marzo
Envío de cuestionarios	Abril
Realización entrevistas	Abril y Mayo
Sistematización de cuestionarios	Mayo
2ª reunión equipo coordinador	2 de junio
Encuentro con Población	3 de Junio
Mesa de Coordinación Técnica	21 de Junio
Sistematización de toda la información	Julio y Agosto
Consejo para Igualdad (sólo se trata la evaluación durante la primera reunión)	8 de septiembre, 14 de octubre, 11 de noviembre
Mesa Política	20 de Septiembre
Redacción informe evaluación - borrador	septiembre
Contraste I Borrador evaluación	Octubre
3ª reunión equipo coordinador	octubre
Recogida aportaciones	Noviembre
Presentación Evaluación	Diciembre

## 6.- RESULTADOS:

### DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS RECOGIDOS

#### 6.1.

##### Mesa de Coordinación Técnica

Tal y como se recoge en el I Protocolo de La Cuadrilla de la Llanada Alavesa, *‘a efectos de mejorar la coordinación entre las instituciones firmantes y de hacer un seguimiento y evaluación de la ejecución de los contenidos del Protocolo, se acuerda formar dos comisiones de seguimiento del protocolo: Comisión Política y Mesa de Coordinación Técnica.*

En lo que respecta a la Mesa de Coordinación Técnica, hasta el momento sus integrantes han sido:

- *Presidenta/e de la Cuadrilla* - *Trabajadoras Sociales* - *Técnica de Prevención Comunitaria*
- *Técnicas de Igualdad* - *Representante del Centro de Salud* - *Representantes de Centros Escolares*
- *Agente responsable de la atención a los casos de violencia de género y agresiones sexuales de la Ertzaintza de la Comisaría de Vitoria-Gasteiz.*

La Mesa Técnica se reúne cada seis meses. Los datos cuantitativos recogidos en la Mesa de Coordinación técnica relativos a casos o expedientes abiertos, son los siguientes:

**En diciembre de 2015** las trabajadoras sociales estaban atendiendo en toda la comarca a 31 mujeres víctimas de violencia machista, y la Ertzaintza, por su parte, tenía 29 casos abiertos. Por tanto, sin ser un dato ni oficial ni concluyente, podemos estimar que en torno a 40-45 mujeres podrían estar siendo atendidas en ese momento por los recursos existentes a nivel Cuadrilla (con una población de 12.455 habitantes):

- Servicios sociales. 31 casos abiertos: (Agurain: 8 mujeres / Alegría-Dulantzi, Iruraiz- Gauna y Elburgo: 15 mujeres /Barrundia, San Millán, Zalduondo y Asparrena: 8 mujeres)
- Ertzaintza. 29 casos abiertos: (Agurain: 10 casos / Alegría-Dulantzi, Iruraiz-Gauna y Elburgo: 9 casos / Barrundia, San Millán, Zalduondo y Asparrena: 10 casos)

**En junio de 2016**, estos son los datos recogidos:

- Servicios sociales: 13 casos nuevos en 2016 (Agurain. 3 casos / Alegría-Dulantzi, Iruraiz-Gauna y Elburgo: 8 casos / Barrundia, San Millán, Zalduondo y Asparrena. 2 casos)
- Ertzaintza: 30 expediente abiertos. (En 2016 10 nuevos expedientes) 2 meses sin intervención cierra un expediente: Agurain: 14 casos / Alegría-Dulantzi, Iruraiz-Gauna y Elburgo: 12 casos. / Barrundia, San Millán, Zalduondo y Asparrena: 4 casos)

Como consecuencia de la Ley de Protección de Datos no se pueden trasvasar datos personales sin consentimiento de las personas interesadas, y en este momento no sabemos cuántas de las mujeres atendidas en el Servicio Social de Base han sido también atendidas por la Ertzaintza, pero por el desglose de datos por municipios, podemos estimar que son entorno a la mitad. La Mesa de Coordinación Técnica valora muy positivamente la existencia del Protocolo, pero sí se recoge la necesidad de revisarlo y adaptarlo a las necesidades que han ido surgiendo.

Tras los resultados obtenidos en la presente Evaluación, a la Mesa de Coordinación Técnica se sumarán Lanbide, representante de judicatura, y representante de DFA. Esta necesidad se ha detectado en varias entrevistas realizadas, en la propia Mesa Técnica y en el encuentro con la población celebrado en junio. Las relaciones entre las y los miembros de la Mesa son muy positivas, lo que facilita el desempeño de sus funciones, que están recogidas en el I Protocolo:

- *Analizar, difundir, implementar y evaluar el funcionamiento del protocolo y la fluidez de la coordinación interinstitucional así como, cuando se requiera, las actuaciones realizadas en los casos atendidos.*
- *Presentar estadísticas sobre la atención por lo menos una vez al año, destacando las características de la población atendida que puedan ser útiles para la mejora de las políticas de las instituciones firmantes.*
- *Proponer mejoras al protocolo para elevar la calidad de la atención prestada a las mujeres y elaborar propuestas de nuevos servicios a partir del análisis de las necesidades detectadas.*
- *Impulsar, acompañar y revisar la armonización de la intervención en casos de violencia de género con las políticas de igualdad.*
- *Diseñar programas de formación continua en relación con las necesidades detectadas en cada servicio.*

#### **Reuniones de la Mesa de Coordinación Técnica (5):**

- Consta que hay una primera convocatoria de la Mesa técnica, pero no se dispone de acta.
- **El 11 de noviembre de 2014**, acudieron Presidencia de la Cuadrilla, Ertzaintza, Prevención Comunitaria y Servicios sociales. (no acudieron ni representante de Osakidetza ni representante de los Centros Escolares de la comarca)
- **El 18 de junio de 2015**, acudieron Presidencia de la Cuadrilla, Ertzaintza, Representante de un centro escolar de la comarca, Lope de Larrea, Servicios Sociales y Servicio de Igualdad. En esta ocasión no acudió representante de Osakidetza, ni representantes del resto de los Centros escolares de la Comarca.
- **El 17 de diciembre de 2015**, acudieron Presidencia de la Cuadrilla, Ertzaintza, Servicios Sociales y Servicios de Igualdad (Servicio de La Cuadrilla y de Elburgo) En esta ocasión no acudieron ni representante de Osakidetza, ni ningún representante de los Centros Escolares de la comarca.
- **El 21 de junio de 2016**, acudieron Presidencia de la Cuadrilla, Ertzaintza, Servicios Sociales, Servicios de Igualdad (Servicio de La Cuadrilla y de Elburgo), Lanbide, Diputación Foral de Álava, representante de Dulantzi Ikastetxea. En esta ocasión no acudió representante de Osakidetza, ni representantes del resto de Centros escolares de la Comarca.

## 6.2.

### Mesa Política

La Mesa Política está integrada por:

- *Presidenta o Presidente de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.*
- *Alcaldes o alcaldesas de los Ayuntamientos que la integran o personas en quien deleguen.*
- *Aquellas personas con capacidad de aportación que el personal político determine.*

Las funciones son las siguientes:

- *Asegurar que existan los recursos necesarios para prestar la adecuada atención a las mujeres que enfrentan violencia, sea a través de dotaciones económicas y/o de acuerdos con otras entidades de la localidad (por ejemplo, servicio de taxis y de transportes, ayuda económica a las víctimas...).*
- *Llama a la ciudadanía a las acciones públicas que se acuerden para rechazar casos concretos de violencia o para realizar actuaciones o movilización de sensibilización contra la violencia machista.*
- *Apoya las actuaciones del personal técnico garantizando las condiciones de seguridad en que realiza su trabajo, ya sea a través de mejora en las instalaciones y/o acompañamiento y respaldo político a sus actuaciones.*
- *Nombra al presidente o presidenta de la Cuadrilla como responsable para realizar el seguimiento cotidiano del Protocolo, que consiste en:*
  - Convocar de manera ordinaria (con dos semanas de antelación) o extraordinaria a la Mesa de Coordinación Técnica, preparando las órdenes del día y las actas.*
  - Dinamizar las reuniones de la Mesa de Coordinación Técnica preparando previamente los materiales y/o información necesaria de acuerdo a los temas a tratar.*
  - Informar al personal político en aquellos casos en que haya que realizar una intervención que contradiga la decisión de la mujer porque haya menores en riesgo o por algún otro factor que lleve a la valoración de hacer una denuncia de oficio.*
  - Resolver los aspectos operativos no contemplados en este Protocolo y que requieran de una respuesta inmediata.*
  - Atender cualquier contingencia derivada de la puesta en marcha del protocolo para la que no se considere necesaria la convocatoria de la Mesa de Coordinación técnica.*

El I Protocolo de Actuación no establece la periodicidad en la que debe reunirse esta Comisión Política. De hecho, la primera vez que se convocó fue en septiembre de 2015. En esa Mesa se decidió que mínimo debería convocarse una vez al año. En aquella ocasión se aprobó un 'modelo de declaración pública ante agresión sexista', y se decidió que cada Ayuntamiento designaría oficialmente una persona representante en esta Mesa.

### Reuniones de la Comisión Política o Mesa Política (2):

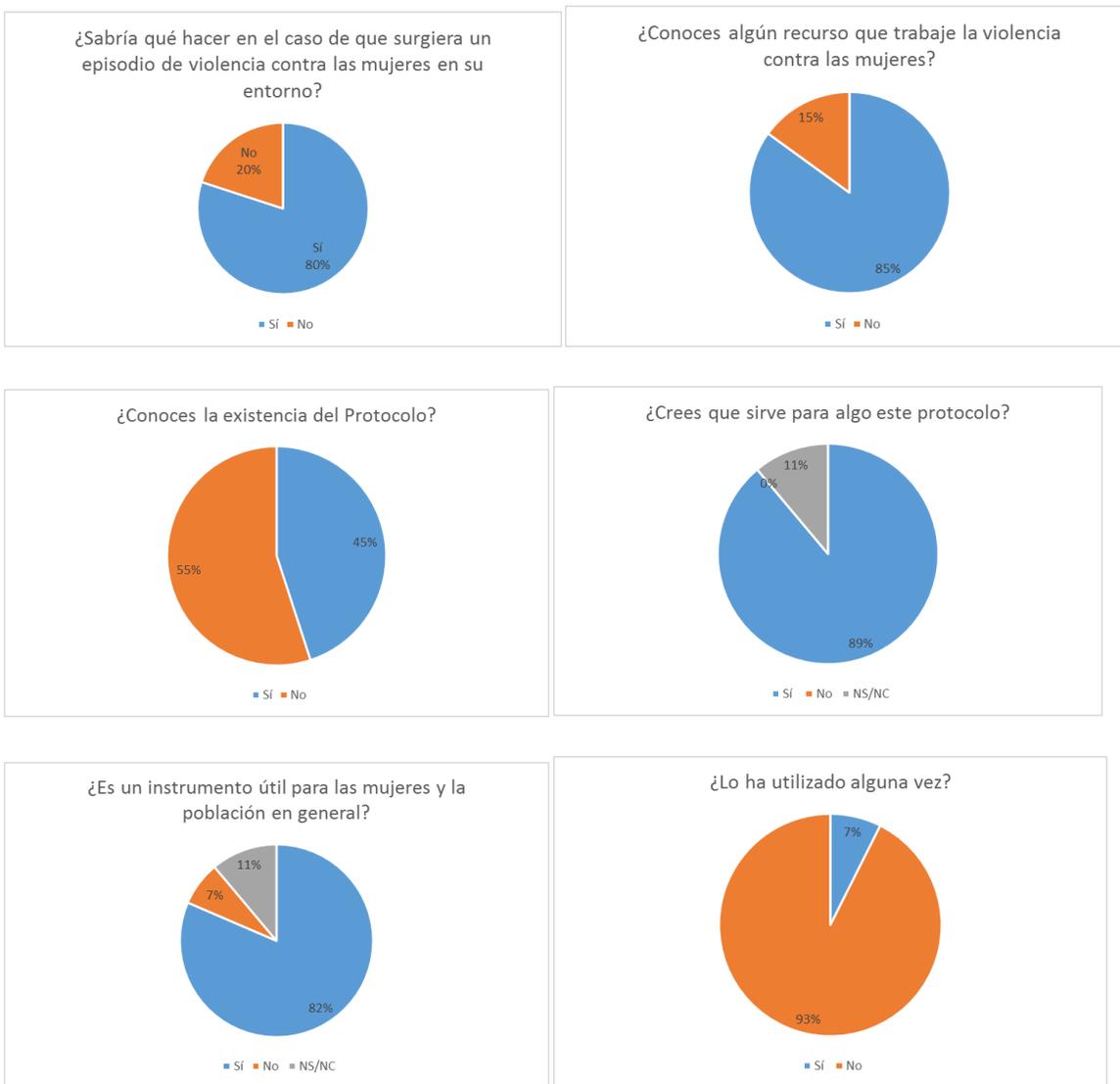
- El 22 de septiembre de 2015 se reunió por primera vez la Mesa Política a la que acudieron:
  - o Gustavo Fernández Villate. Presidente en funciones de la Cuadrilla.
  - o Olga Echevarria. Concejala de igualdad de Agurain.
  - o Paloma Gutiérrez. Técnica de Igualdad de Elburgo.
  - o Yanire Caro. Concejala de Elburgo.
  - o Aratz Etxeberria. Concejala de Igualdad de Asparrena.
  - o David López de Arbina. Alcalde de San Millán.
  - o Rosa Merchan. Concejala de igualdad de Zaldondo.
  - o Jaione Almirante y Coral García de las Heras. Servicio técnico de igualdad de la Cuadrilla.

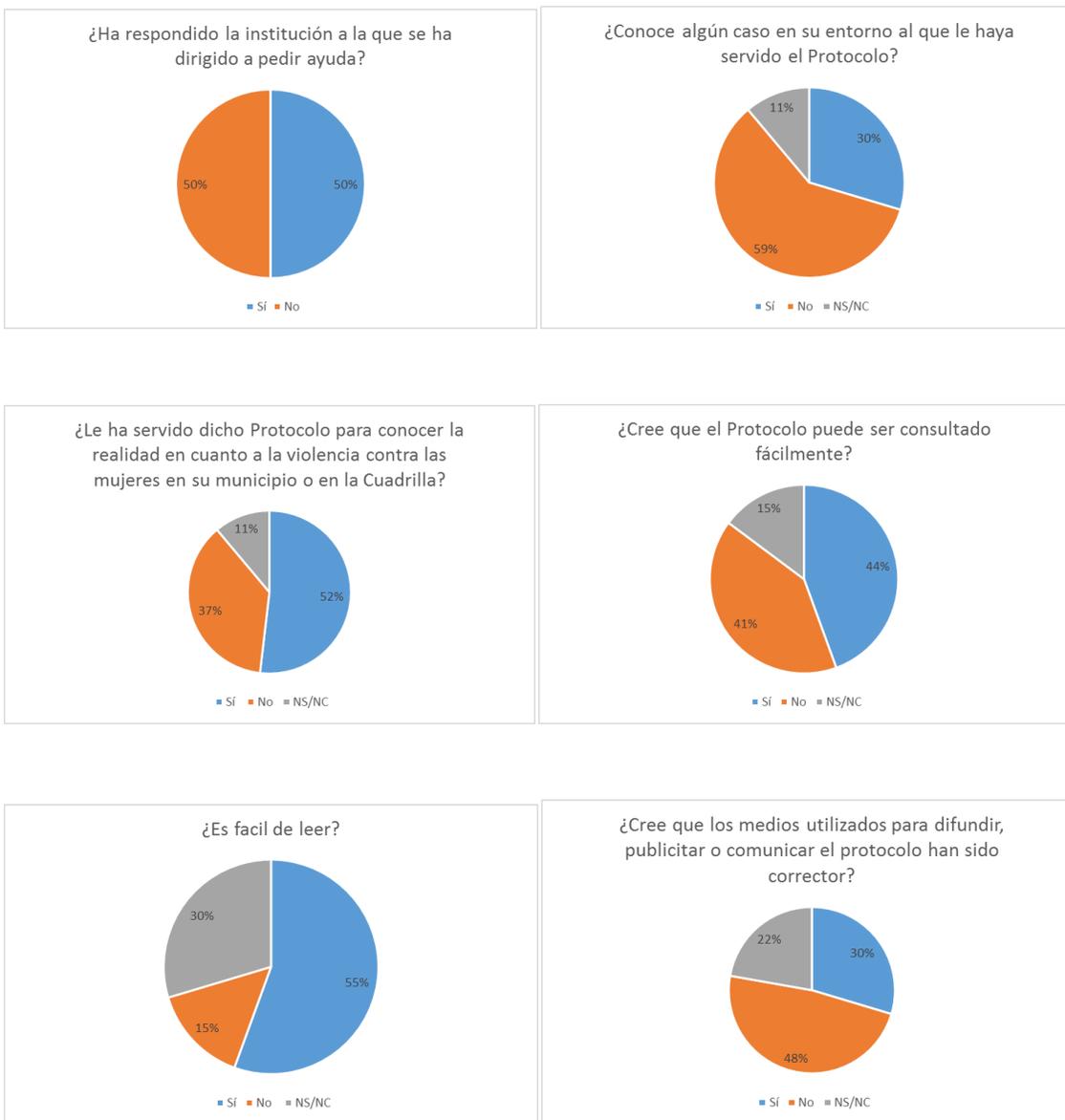
En esta primera reunión el personal político solicitó una formación básica, que fue impartida poco después, concretamente, en noviembre de 2015.

- El 20 de septiembre de 2016 se reunió la Comisión Política en Agurain, sede de la Cuadrilla de La Llanada. Acudieron a dicha reunión:
  - Ana María Gorospe. Presidenta de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.
  - Gustavo Fernández Villate. Alcalde de Zaldondo.
  - Iñaki Beraza. Alcalde de Agurain.
  - Txelo Auzmendi. Alcaldesa de Asparrena.
  - Afro Olabe. Alcalde de Barrundia.
  - Susana Díaz de Arcaya. Alcaldesa de Iruraiz-Gauna.
  - Jaione Almirante y Ana Unzaga. Servicio técnico de igualdad de la Cuadrilla.

### 6.3. Cuestionarios

Durante el mes de abril, y tras acordarlo con el equipo coordinador, se envió vía email un cuestionario a todo el tejido social de la Cuadrilla de la Llanada, así como al personal técnico y político. El objetivo principal era sondear si realmente se conocía la existencia de un Protocolo de Actuación a nivel comarcal, y en caso de conocerlo, saber cuál era la percepción de las personas/asociaciones que rellenaban el cuestionario. En total se enviaron **170** cuestionarios, y recibimos **60** cumplimentados. A continuación, se exponen los resultados:





Las conclusiones más importantes son las siguientes:

- El 80% sí sabría qué hacer en caso de que surgiera un episodio de violencia contra las mujeres en su entorno.
- El 85% conoce algún recurso que trabaje la violencia contra las mujeres.
- El 55% responde que no conoce la existencia del Protocolo de Actuación.

De las personas/asociaciones que sí conocen de su existencia:

- El 89% opina que sí cree que el Protocolo sirva de algo.
- El 82% considera que es un instrumento útil para las mujeres y la población en general.

- El 93% no ha tenido que activar el Protocolo nunca. Sólo dos personas responden que sí lo han tenido que hacer, y una de ellas considera que la institución a la que se dirigió a pedir ayuda no le respondió correctamente.

Algunas personas/asociaciones encuestadas nos respondieron que sí conocían de la existencia del Protocolo si bien nunca lo habían visto. Además, recibimos otras cuantas aportaciones que plasmamos literalmente a continuación:

- *'Tenemos una Ley abusiva para los hombres y que no defiende ni protege a las mujeres, solo las victimiza. Mientras que al hombre ya se le etiqueta como machista, maltratador, etc... cuando puede haber otras causas. La mujer gracias a este tipo de ley puede arruinar la vida a cualquier hombre mentalmente y ante la sociedad. Por lo que se está creando un odio mayor ante las mujeres y un rechazo de la sociedad al feminismo, por esta causa y por culpa de diferentes organizaciones feministas que lo único que hacen es discriminar y atacar al hombre'.*
- *'Es importante la accesibilidad a dicho protocolo que, me parece, no está asegurada. Desconozco si se han hecho campañas masivas de información y los resultados. Quizás habría que empezar a difundirlo ampliamente a través de los Ayuntamientos y de los Concejos'.*
- *'Nere ustez biztanle asko daude protokoloaren existentzia ez dutela ezagutzen'*
- *'Informazioa gehiago zabaldu beharko litzateke, batez ere herritarren artean, ez bakarrik erakunde ofizialetan'*
- *'Es inaccesible (buscando en google, por ejemplo). Las actuaciones a realizar según el protocolo deberían figurar claras y ordenadas, tipo ficha, sin mezclarse con justificaciones o explicaciones que deberían estar aparte en el documento para su consulta'.*
- *'Zabalkunde handiagoa herritarren artean'*
- *'Que se lleve a cabo en caso necesario'.*
- *'Hacerlo más cercano a la población. Que se sepa dónde conseguirlo'.*
- *'Sería conveniente realizar periódicamente campañas informativas a través de buzoneo, etc.'.*
- *'Mucho protocolo, pero luego no lo conocemos o no tenemos acceso a él, entonces creo que algo falla. Yo en una situación de violencia machista y/o agresión sexual llamaría al 112, ellos me asesorarían de qué hacer y cómo hacerlo'.*

## 6.4.

### Entrevistas en profundidad

Como ya se ha explicado en el punto 4.- Proceso de trabajo y metodología desarrollada', se han realizado en total 17 entrevistas en profundidad. Al entrevistar a personal profesional de ámbitos muy diferentes entre sí, las entrevistas, si bien contenían preguntas generales, se han adecuado a la realidad de cada persona entrevistada. En el caso de las mujeres víctimas de violencia machista, el cuestionario ha sido totalmente diferente.

Hay que destacar que las tres mujeres entrevistadas tenían un perfil muy distinto. Una de ellas es una mujer autóctona de clase media-alta; otra mujer de clase media, autóctona y del ámbito rural; y la tercera mujer entrevistada se trata de una migrante con descendencia.

Se adjuntan cuestionarios de las entrevistas en profundidad realizadas al personal de intervención y mujeres de víctimas de Violencia Machista. Anexo I.

## 6.5.

### Encuentro abierto a la población

El viernes 3 de junio de 2016, el servicio de Igualdad de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa convoca a la ciudadanía de la Llanada a celebrar un encuentro con motivo de la evaluación del I Protocolo de actuación y coordinación para la mejora en la atención a las víctimas de violencia machista y agresiones sexuales.

La empresa encargada de realizar el proceso de evaluación, AZ Participación, expone el resumen de las conclusiones obtenidas en dicho proceso. Proceso que ha constado de dos partes, por un lado, cuestionarios a la ciudadanía y, por otro lado, entrevistas en profundidad a los diferentes agentes de intervención y recursos especializados. Se resumieron las fortalezas y debilidades detectadas en la coordinación de las diferentes instituciones que intervienen en la atención a las mujeres víctimas de violencia machista, así como unas pinceladas de cuál es la situación de la comarca en cuanto a desarrollo e implantación de las políticas de igualdad.

Finalizada la exposición, se convocó a los y las presentes a debatir la importancia de formar y consolidar un Consejo para la Igualdad, órgano de vital importancia en esta lucha para la erradicación de todo tipo de violencia machista, en la que es clave la participación de la ciudadanía. En el debate por grupos surgieron una serie de proposiciones recogidas a continuación.

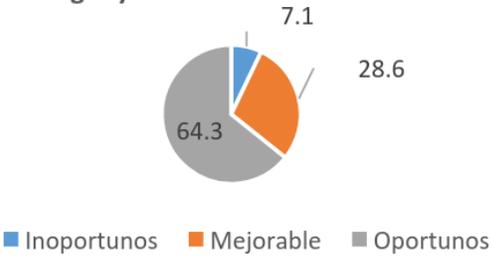
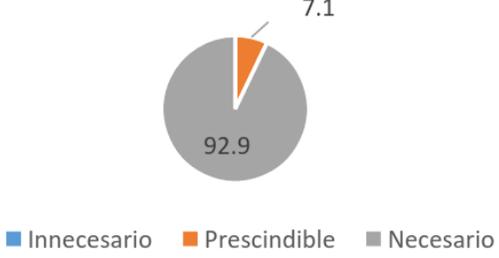
El **Consejo para la Igualdad** podría ser un espacio de reunión para las asociaciones y personas interesadas en lograr una igualdad real y una sociedad libre de violencia machista; espacio formado

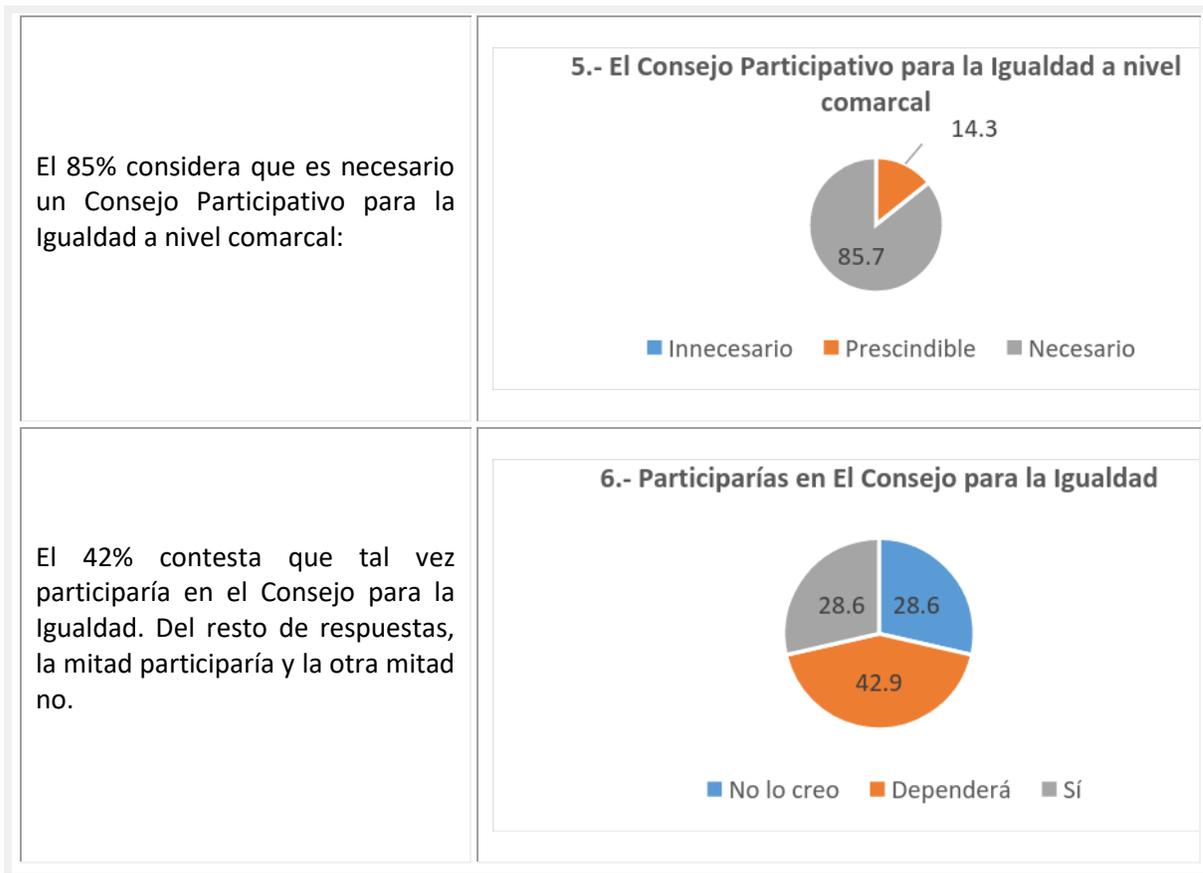
por asociaciones y personas de todos los municipios de La Llanada, en el que la diversidad fuera protagonista. Sería un órgano catalizador de todas las inquietudes surgidas en la sociedad. Actuaría como agente coordinador de asociaciones fortaleciendo el tejido social, así como impulsor del plan y acciones en favor de la igualdad.

Otra característica a determinar es si sería mixto o solo de mujeres y asociaciones de mujeres, así como con qué periodicidad se convocaría. A continuación, se exponen literalmente las observaciones recogidas en la dinámica realizada en el encuentro respecto a la necesidad de crear un Consejo para la igualdad:

- *Punto de reunión social de toda la Llanada. Hacer llegar la información a todas las localidades.*
- *Diversidad de gente, grupos de distintas esferas.*
- *Seguimiento del Plan. Diseño de acciones. Crear una red de personas que tienen esas inquietudes.*
- *Mixto: Asociaciones, particulares, hombres. Personal político NO.*
- *Bai. Mugimendu sozialak dira eraldaketa lortuko dituztenak.*
- *Sí al consejo social.*
- *Sí. Porque puede dar mucha acción al trabajo de igualdad en la comarca.*
- *Si se crea un grupo relación con diferentes opiniones. Mixto. Trimestral.*
- *Sí con participación de diversas asociaciones.*
- *Crear una asociación con gente que se implique. Pero yo no participaría.*
- *Como coordinadora de asociaciones sociales. Importante para fortalecer el tejido social. Asociaciones de todo tipo no solo de mujeres.*
- *Aunque le cueste arrancar siempre saldrán cosas positivas.*
- *Cuatro veces al año. Una vez al trimestre.*
- *Sí. Garantizar la presencia del sector educativo, ikastolas e instituto.*
- *Aberasgarria ikusten dut. Hala ere, talde edo mahai sozialago baten izaera izan beharko lukeela uste dut 'izeberg' osoa landu eta horri erantzun bat eman ahal izateko gizarte bezala, ez instituzio bezala.*
- *Sí, pero participación de grupos de diferentes edades.*
- *Se ve que hay interés. El proceso de participación en el Plan de Igualdad lo demuestra. Hay que aprovechar el momento.*
- *Sí, pero condicionado a que participen los dos sexos y tenga representatividad social.*
- *Sí con compromiso y preparación.*
- *Consejo para la igualdad sí. Para fortalecer el protocolo. Formado únicamente por mujeres.*
- *Sí, con compromiso serio y para arrancar.*
- *Ikuspegi soziala ikusi behar da eta kontutan hartu. Politikaren kanpo izan behar den gaia da.*
- *Sí. Mixto-sociales. Seguimiento del plan de igualdad. Importante que haya personas interesadas.*
- *Interesante órgano compuesto por personas que están en contacto directo con grupos sociales. Dinámicas y propuestas. Importante mujeres y hombres.*
- *Cuatro al año. Cada tres meses.*
- *Consejo sí. Formado por mujeres y de forma individual o como parte de asociaciones y organizaciones.*
- *Yo sí quiero consejo, pero no asistiría.*
- *Sí estoy conforme con que salga el consejo, pero yo no puedo participar.*

Respuestas recibidas en el cuestionario de valoración:

<p>El 64% cree que el lugar y el horario del encuentro es oportuno:</p>	<p><b>1.- El lugar y el horario de este encuentro</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inoportunos</td> <td>7.1</td> </tr> <tr> <td>Mejorable</td> <td>28.6</td> </tr> <tr> <td>Oportunos</td> <td>64.3</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Inoportunos	7.1	Mejorable	28.6	Oportunos	64.3
Categoría	Porcentaje								
Inoportunos	7.1								
Mejorable	28.6								
Oportunos	64.3								
<p>El 78% valoró el desarrollo del encuentro como ameno:</p>	<p><b>2.- El desarrollo del encuentro</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pesado</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Ameno</td> <td>78.6</td> </tr> <tr> <td>Muy ameno</td> <td>21.4</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Pesado	0	Ameno	78.6	Muy ameno	21.4
Categoría	Porcentaje								
Pesado	0								
Ameno	78.6								
Muy ameno	21.4								
<p>El 92% cree que la información recibida es necesaria:</p>	<p><b>3.- La información recibida</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Innecesario</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Prescindible</td> <td>7.1</td> </tr> <tr> <td>Necesario</td> <td>92.9</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Innecesario	0	Prescindible	7.1	Necesario	92.9
Categoría	Porcentaje								
Innecesario	0								
Prescindible	7.1								
Necesario	92.9								
<p>El 64% se esperaba que la situación de violencia machista en la Llanada fuera como se describió:</p>	<p><b>4.- La situación de violencia machista existentes en la Llanada</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peor de lo que creía</td> <td>35.7</td> </tr> <tr> <td>Me lo esperaba</td> <td>64.3</td> </tr> <tr> <td>Mejor de lo que</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Peor de lo que creía	35.7	Me lo esperaba	64.3	Mejor de lo que	0
Categoría	Porcentaje								
Peor de lo que creía	35.7								
Me lo esperaba	64.3								
Mejor de lo que	0								



Finalmente, de las 28 personas que acudieron al encuentro (de las cuales tan sólo dos fueron hombres), 11 se comprometen a participar en el Consejo. Se tienen en cuenta las aportaciones recibidas en cuanto a que el personal político debería mantenerse al margen de este Consejo, si bien se le mantendrá informado.

Tras valorar la fecha adecuada para convocar a la primera reunión del consejo, y teniendo en cuenta el periodo estival, sobre todo julio y agosto, finalmente la primera reunión se realizó el 8 de septiembre de 2016.

## **7.- CONCLUSIONES RECOGIDAS EN LA EVALUACIÓN**

### **7.1.**

#### **Contenido del propio documento.**

Como ya se ha mencionado, el documento vigente fue elaborado en el año 2013, debido a la necesidad de coordinar las actuaciones entre las diferentes instituciones que intervienen en la atención a víctimas de violencia machista. La elaboración del documento actual se realizó en un momento concreto, se trazaron líneas de actuación básicas y así echó a andar el primer protocolo de actuación y coordinación.

Actualmente, la situación de la Llanada Alavesa en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y acerca de violencia machista en concreto ha evolucionado (al igual que en el entorno social general). La mayor sensibilidad y formación, tanto de los y las profesionales que intervienen en los procesos de atención, como una sociedad más sensibilizada con la lucha contra la violencia machista, han propiciado ese avance que ha supuesto un mayor número de casos detectados, y una consciencia de las carencias y fortalezas que tiene la intervención por parte de los y las profesionales.

Como todo documento que marca unas líneas de actuación iniciales, debe de ser revisado y evaluado, pues como se ha apuntado anteriormente, las sociedades evolucionan y las necesidades cambian y las respuestas han de adecuarse a esa evolución. En su momento inicial, el protocolo elaborado en el año 2013 fue firmado por La Cuadrilla de Salvatierra, Osakidetza y Comisaría de la Ertzaintza de Vitoria- Gasteiz.

En la propuesta del futuro protocolo, que se redactará tras esta evaluación, pretende integrar las firmas de Diputación Foral de Álava, Centros Escolares, Lanbide y Servicio de Igualdad, porque se consideran agentes importantes de impulso y apoyo en la atención a mujeres víctimas de violencia machista.

Hay que destacar que en el año 2015 la Cuadrilla de la Llanada decide la creación del Servicio de Igualdad, con objeto de transversalizar la perspectiva de género en la Administración e impulsar actuaciones para la sensibilización de la sociedad en general en materia de Igualdad y Violencia Machista. Además, ha servido de apoyo a los agentes de intervención en la atención a víctimas de violencia machista y se ha convertido en el centro de información y recepción de cualquier solicitud de información o petición de acompañamiento.

Por otro lado, en esta evaluación se ha resaltado el papel de Lanbide, ya que ha ampliado sus competencias, asumiendo la función de informar y conceder las prestaciones sociales, además de dar formación, por lo que en la actualidad se considera conveniente su inclusión y participación en la mesa de coordinación Técnica en el futuro protocolo, coordinando su labor junto con Servicios Sociales.

Por otro lado, es conveniente la inclusión en la firma del nuevo documento a la Diputación Foral de Álava, puesto que puede suponer un refuerzo positivo.

En cuanto a Centros escolares, sería conveniente su participación activa en las mesas técnicas de trabajo, puesto que actúan como agentes socializadores y pueden realizar una labor de prevención y detección fundamentales. También sería indicador de compromiso que participaran en la firma del futuro protocolo.

## 7.2.

### Implantación del Protocolo por parte de agentes intervinientes

Una vez realizadas las entrevistas en profundidad al personal que trabaja en los tres campos principales de intervención, se extrae la conclusión de que el protocolo es un instrumento útil y necesario de coordinación. En las ocasiones en las que se ha activado, la coordinación ha sido buena. Los y las profesionales valoran positivamente las nuevas redes de comunicación que se han abierto entre los propios agentes de intervención y el haberse conocido personalmente en la Mesa de Coordinación Técnica.

**Osakidetza**, aun habiendo participado activamente en el proceso de elaboración del protocolo de actuación, no ha sido constante en la participación de las Mesas de Coordinación Técnica, convocadas por el Servicio de Igualdad. Es importante su implicación puesto que mejora el conocimiento de los casos atendidos en su labor diaria, pudiéndolos contrastar con los datos aportados por el resto de los agentes de intervención.

Se da un reconocimiento por parte de Osakidetza de su escasa información y formación del protocolo de actuación. Pero es importante destacar que existe implicación y sensibilidad cuando detectan posibles malos tratos en sus mujeres pacientes. Su modo de actuar suele ser ponerse en contacto con los Servicios Sociales, incluso sugerir a las mujeres que acudan al Servicio de atención psicosocial y sociojurídica, llamado Servicio Social Hegoa.

**Los Servicios Sociales de Base** participaron activamente en la elaboración del protocolo de actuación que estamos evaluando, así como en las Mesa de Coordinación Técnicas convocadas, aportando datos sobre los casos en los que trabajan y proponiendo nuevas estrategias e ideas para mejorar la coordinación entre agentes de intervención. Esto muestra que este recurso está comprometido con la erradicación de la violencia machista, sensibilizado con esta causa y con ánimo de formación continua.

Por lo tanto, las trabajadoras sociales tienen un buen conocimiento del protocolo y lo valoran muy positivamente, porque les aporta una forma sistematizada de actuar en los casos que detectan, que en la actualidad son mayores y permite la coordinación con el resto de los agentes intervinientes.

**La Ertzaintza** es conocedora del protocolo, pero principalmente trabaja con sus propios protocolos internos. Participa en las Mesas de Coordinación Técnica. Aporta el número de casos en los que están trabajando y participan en la proposición de nuevas estrategias. Existe una buena coordinación con los diferentes recursos a los que derivan. Valoran positivamente la existencia del protocolo de actuación, porque les ha permitido conocer personalmente a las personas implicadas en el protocolo de actuación de La Llanada y porque les parece un punto de encuentro para seguir aprendiendo.

En todo el proceso de implantación del Protocolo, ha sido importante la creación del servicio de igualdad en la Cuadrilla de la Llanada Alavesa. Este servicio ha sido el hilo conductor que ha propiciado una coordinación entre los distintos agentes intervinientes, fortaleciendo de este modo el propio Protocolo, su seguimiento, su evaluación e incluso el trasvase de información entre los recursos.

### 7.3.

#### Cumplimiento de los acuerdos establecidos

En este apartado vamos a evaluar el nivel de cumplimiento de los acuerdos establecidos en el Protocolo de actuación y coordinación para la mejora en la atención a las víctimas de violencia machista y agresiones sexuales de La Cuadrilla de La Llanada Alavesa. Consta de 11 acuerdos que analizaremos. El cumplimiento de dichos acuerdos es referencia para analizar el compromiso de las instituciones firmantes de dicho protocolo.

#### **Primer acuerdo:**

*Firmar un primer protocolo local de actuación y coordinación interinstitucional que precisa los mecanismos para la mejora de la atención a las mujeres que enfrentan violencia de género y agresiones sexuales en los municipios que integran la Cuadrilla de Salvatierra.*

La Cuadrilla de la Llanada en su compromiso por la erradicación de la violencia machista firmó el Protocolo de Actuación y Coordinación para la mejora en la Atención a las víctimas de violencia machista y agresiones sexuales.

## Segundo acuerdo:

*Formar una Mesa de trabajo permanente y establecer responsabilidades de las tareas de ejecución y seguimiento del protocolo a las siguientes instituciones: Servicios Sociales, Osakidetza, Ertzaintza y centros escolares.*

*Instituciones que se comprometen con la revisión continua, difusión, implementación de este protocolo y el desarrollo del mismo en torno a otras formas de violencia machista contra las mujeres como la que ocurre en el ámbito familiar.*

El I Protocolo de Actuación y Coordinación para la mejora en la Atención a las víctimas de violencia machista y agresiones sexuales, recoge qué funciones y con qué periodicidad debe de reunirse la Mesa de Coordinación Técnica. Por el momento, se han celebrado las siguientes:

Mesas técnicas convocadas:

1. Una primera convocatoria que no dispone de acta
2. 11 de noviembre de 2014
3. 18 de junio de 2015
4. 17 de diciembre de 2015
5. 21 de junio de 2016

Cabe destacar que la periodicidad de reuniones de la Mesa de Coordinación Técnica cumple con el acuerdo de realizar dos reuniones al año a partir de la creación del Servicio de Igualdad. La difusión realizada en los centros de trabajo de los agentes de intervención ha sido escasa o nula. Se puede decir que desde la implementación del protocolo no ha habido una revisión real. La revisión se está haciendo en la evaluación del protocolo.

## Tercer acuerdo:

*Asignar el seguimiento del protocolo de coordinación local a la o el presidente de la Cuadrilla que será la persona responsable de convocar las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Mesa de Trabajo*

La buena coordinación de la Presidencia de la Cuadrilla con el Servicio de Igualdad ha propiciado que la Mesa de Coordinación Técnica tenga la fuerza de la que goza en estos momentos, además de la posibilidad de que se vaya ampliando a otros posibles agentes de intervención.

## Cuarto acuerdo:

*Nombrar a una persona de referencia en cada institución para dar seguimiento de las tareas de coordinación acordadas en este Primer Protocolo, así como a una persona suplente para que cubra los periodos de ausencia de la persona titular.*

En la primera Comisión Política celebrada en septiembre de 2015, cada uno de los ayuntamientos designó a un político o política representante.

### **Análisis conjunto de los acuerdos:**

**Quinto:** *Difundir los contenidos de este Primer Protocolo de Actuación y Coordinación Interinstitucional entre todos y todas las profesionales que integren o dependan de cada una de las instituciones firmantes, y que a su vez tengan implicación en la atención a las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales.*

**Sexto:** *Guiar la actuación de las instituciones firmantes de acuerdo a los principios de actuación contenidos en el apartado 1 del presente protocolo: “Principios rectores de la asistencia e intervención con mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales”.*

**Séptimo:** *comprometerse a que, cada organismo, entre su personal, realice una sesión formativa acerca de la puesta en marcha del protocolo, y desarrollar programas de formación continua que permitan, a todo el personal involucrado en la atención de las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales, prestar una atención adecuada a la complejidad del problema.*

El II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y sexual es el acuerdo marco en el que se basan todos los demás protocolos comarcales o locales. En dicho acuerdo se recogen los principios rectores que determinan cómo tienen que ser las actuaciones de las personas de apoyo y acompañamiento a las víctimas de violencia machista.

Aprovechando la elaboración del segundo documento sería conveniente dar una formación a los agentes de intervención, en el proceso de entrevistas se ha detectado que no se tiene conocimiento profundo del documento, también lo han sugerido algunas de las trabajadoras y trabajadores entrevistados. Éste es un momento oportuno para difundir el documento entre el personal implicado y a la vez aprovechar la oportunidad formativa a diferentes niveles que propician estos encuentros.

### **Octavo acuerdo:**

*Impulsar la participación, dentro de los mecanismos de coordinación establecidos en este protocolo, de otros agentes sociales involucrados en la lucha contra la violencia hacia las mujeres, como las asociaciones de madres y padres, las asociaciones de mujeres y plataformas ciudadanas, etc.*

Es uno de los acuerdos en los que se está trabajando desde el Servicio de Igualdad. La evaluación del protocolo también propicia una labor de sensibilización. En el encuentro con la ciudadanía que se realizó para la exposición de conclusiones que se extrajeron del proceso de evaluación, se pudo convocar a la ciudadanía para la formación del Consejo para la Igualdad, y salieron una serie de propuestas y una fecha para la primera reunión, que ha sido el 8 de septiembre. Se considera que es un primer paso para la integración del tejido asociativo y ciudadanía en la implementación de este protocolo de actuación.

### **Noveno acuerdo:**

*Contar con un registro lo más exhaustivo posible del número de mujeres afectadas en el municipio. Para este fin, se incluirán en las estadísticas a las mujeres que soliciten información sobre los recursos existentes, aún en el caso que no hagan uso de ellos. El análisis de estos datos tendrá como objetivo conocer lo mejor posible el tipo de población afectada, sus necesidades y dificultades en el proceso de solicitud de ayuda.*

La recogida de datos por parte de los servicios de apoyo y acompañamiento se está haciendo, actualmente lo que no se está realizando es la recogida de datos del número de mujeres que se acercan a los recursos a solicitar información. La exhaustividad del dato no es posible actualmente puesto que existe una dificultad objetiva relacionada con la Ley de protección de Datos.

### **Décimo acuerdo:**

*Desarrollar un proceso de evaluación continua del funcionamiento del protocolo que permita incorporar de manera inmediata las mejoras necesarias para el mejor funcionamiento de la atención. Además de lo anterior, las entidades firmantes se comprometen a realizar una evaluación tanto del protocolo como de las políticas de atención, dos años después de su puesta en marcha. En dicha evaluación, se asegurará la participación de las usuarias de los distintos servicios, con el fin de constatar la efectividad de las mejoras de atención.*

El proceso de evaluación continua no se está realizando. Se debería aprovechar las reuniones de la Mesa de Coordinación Técnica para incorporar paulatinamente mejoras o recomendaciones del personal técnico interviniente. Se está trabajando en la evaluación del documento actual tanto desde el punto de vista de la coordinación como de las políticas de atención.

### **Undécimo acuerdo:**

*Cumplir y hacer cumplir con los acuerdos firmados, así como con el programa de actuación anexo a este protocolo.*

La evaluación del protocolo nos facilitará información sobre el cumplimiento de los acuerdos y del programa de actuación.

#### 7.4.

### Conclusiones sobre funcionamiento habitual de agentes intervinientes en casos de violencia machista y su participación en las mesas

En cuanto al funcionamiento de los tres principales agentes de intervención, Osakidetza, Ertzaintza y Servicios Sociales, tanto por la información obtenida de las entrevistas realizadas al personal implicado como por la obtenida de las mujeres víctimas de violencia machista, se puede decir que hay una buena coordinación. Los puntos negros a subsanar tienen que ver más con el trato y la sensibilidad de la persona y con la formación que haya recibido en este campo.

#### Ertzaintza

- Valoración positiva de la Mesa de Coordinación Técnica, quieren seguir manteniendo las reuniones de la mesa técnica, conocerse e intercambiar información.

*Consideran que debieran tener conocimiento de los expedientes que tiene la Ertzaintza todos y todas las profesionales que trabajan en ello. Aunque los expedientes no tuvieran datos. Les gustaría aunar la información recabada por los diferentes recursos intervinientes.*

- Reconocen que se produce victimización secundaria en la mayoría de las intervenciones. Las mujeres esperan mucho tiempo en comisaría y juzgados. Además del trato para con ellas, falta mucha formación en intervención desde la sensibilidad y conocimiento de las situaciones a las que han estado sometidas las mujeres víctimas.

*Creen que debieran abrirse más juzgados de violencia, porque las mujeres pasan muchas horas en los juzgados. Recalcan que las mujeres pasan muchas horas de espera. A la interposición de la denuncia hay que sumarle el juicio del día siguiente, reconocimiento de revictimización. Separan la revictimización por espera en el proceso de denuncia y juicio del hecho de que en muchas ocasiones las preguntas que se les hacen les lleva a sentirse culpables.*

- Buena coordinación con Servicios Sociales y con el Servicio Foral Hegoak, de atención sociojurídica y psicosocial especializada en violencia de género del IFBS. Consideran que es importante la comunicación con otros servicios, es importante recabar la mayor información posible para valorar el riesgo, y así aplicar las medidas de protección convenientes

*Valoran positivamente la coordinación con los y las trabajadoras de La Llanada. Las derivaciones y medidas preventivas, como alojamiento de urgencia o medidas de protección, se hacen desde Ertzaintza, no se espera a que lo diga un juez, sale de comisaría con lo que se decida que necesita el caso, entraría en este momento a intervenir los SS de urgencia. Se valora positivamente.*

*Lo positivo es que sin denuncia se da cobertura y se abre expediente. En muchas ocasiones tienen que actuar de oficio, porque les cuentan episodios de violencia, aunque las mujeres no quieran denunciar, por motivos habituales como “no le quiero fastidiar la vida”.*

*La mayoría de las mujeres que acuden a la Ertzaintza es para poner denuncia, también hay otras que van por que se quieren separar y posteriormente puede “salir” que hay violencia. Muchas mujeres minimizan las agresiones o no perciben que sufren violencia, el y la agente hablan de violencia física, psicológica, económica, “ya no me pega”, “me empuja de vez en cuando, antes me pegaba y ahora no”....*

*Los expedientes se abren en cualquier momento, si la mujer comunica cualquier inquietud, aunque lleve años sin tener agresiones o esté separada del agresor. Y se vuelven a tomar medidas de protección.*

*Creen que muchas mujeres no se fían del proceso, porque ven que incluso con orden de protección hay asesinatos. Por eso, entre otras cosas, como no saben a qué se enfrentan, tienen miedo, no identifican violencia, no acuden al juzgado cuando la Ertzaintza actúa de oficio.*

- La **formación** de la Ertzaintza está centrada principalmente en la realización óptima de informes y expedientes, así como formación en cuanto a cómo deben actuar. “Derivar a recursos y proteger” es su principal función, el Código Penal es su principal referencia, ahí están tipificadas los tipos de agresiones y qué es una agresión. Pueden acceder a cursos de Emakunde on-line, pero son opcionales, y dicen que carecen de tiempo.

*Uno de los puntos negros de la intervención sería la labor de las patrullas. No garantizan que todo el personal esté formado para identificar violencia de género o para tener sensibilidad con este asunto. Acude la patrulla que le toque cuando hay una llamada.*

- La Ertzaintza participa regularmente en las Mesas de Coordinación Técnica.

## Osakidetza

Los Centros de salud de la Llanada Alavesa principalmente tienen contacto con los Servicios Sociales, cuando detectan que una mujer puede ser víctima de violencia machista, se ponen en contacto con Servicios Sociales y también con el Servicio Foral Hegoak, de atención sociojurídica y psicosocial especializada en violencia de género del IFBS. Son las dos derivaciones principales que realizan. No ha habido ningún caso en el que hayan tenido que contactar con la Ertzaintza.

En caso de que hubiera lesiones, saben que tienen que realizar un parte de lesiones y ponerse en contacto con la Ertzaintza.

- El personal sanitario no conoce el protocolo, pero sí que consideran conveniente que todo el personal lo conozca. Sugieren hacer una formación para darlo a conocer.

- La formación continua del personal les capacitaría para una buena detección, y como consecuencia una buena atención que a su vez haría de “efecto llamada” en las mujeres que están en una situación de violencia machista. La formación debería ir encaminada a saber qué es violencia machista en toda su diversidad con el objetivo de conseguir una mayor detección.
- Comentan que muchas veces ellas no saben que están sufriendo violencia, la habilidad del profesional para “hacer ver” a la mujer su situación es fundamental. En ese sentido no tienen formación, consideran que Servicios Sociales lo hacen mejor.

*Yo creo que para nosotros es más fácil eso, coordinar con servicios sociales que igual tienen más maña en ese tipo de... (profesional 1)*

*En algunas hay que convencerles, hacerles ver que eso es violencia, “ya, pero si nunca me ha tocado” (profesional 1)*

*Si ella no es consciente, pero tú si lo has detectado entonces sí intentas convencerla de que vaya a algún sitio, pero claro si no lo detectas ni ella es consciente pues es más difícil (profesional 1)*

- Hay predisposición a recibir formación. Opinan que a más información por parte del personal mejor será la detección.

*Yo creo que para eso hay que seguir formándose, más o menos sí, todos hemos recibido algo de formación, pero probablemente hay que actualizar y que se mantenga el ojo alerta, pero la mejor manera de que se mantenga el ojo alerta es que entiendas... (profesional 1)*

Osakidetza participó inicialmente en la Mesa de Coordinación Técnica, no ha participado en las mesas convocadas en 2015 y 2016.

## Servicios Sociales

- Los Servicios Sociales hacen una valoración positiva de la existencia de un protocolo de actuación en caso de tener que atender a una mujer víctima de violencia machista. Reconocen que les da tranquilidad saber que hay otros agentes de intervención implicados y que hay coordinación. Se empieza a “hablar el mismo lenguaje”, las trabajadoras sociales se sienten respaldadas.
- En cuanto a la coordinación con el resto de los agentes de intervención ha sido buena cuando ha sido necesaria, buena comunicación telefónica y coordinación de actuaciones. El protocolo, y concretamente su elaboración, ha funcionado como herramienta sensibilizadora de los agentes de intervención. Dando una importancia a esta problemática que antes de este proceso no tenía. Tanto a nivel político como a nivel técnico. En estos momentos se trabaja de una manera integral y coordinada.

*El protocolo ha servido para vivir de una manera más tranquila los casos de violencia de género. Hay buena coordinación entre las instituciones y “no hay que pelearse” con los Ayuntamientos cuando se necesita algo, está recogido en el protocolo lo que hay que hacer. Por ejemplo, transporte, para una salida de casa de una mujer. El ayuntamiento paga lo que se necesite. Cada agente de intervención sabe lo que tiene que hacer, Osakidetza, Ertzaintza, Colegios... más respaldado, siempre se ha considerado olvidada (la mujer), en estos procesos de acompañamiento, cuando hay juicios etc.( profesional 2)*

- Los Servicios Sociales han hecho su propia evolución, desde fortalecer su atención a mujeres víctimas, formándose y comprendiendo el tipo de problema que es, a evolucionar en su propio trabajo en cuanto a estrategia.

*No sé decirte ahora los títulos, pero se trabajaba el tema de la acogida, específicamente sobre la atención a mujeres víctimas y dirigida a servicios sociales, o sea, que ha sido muy específico y muy útil. Yo creo que ese tipo de formación es un lujo entre comillas, que es algo de obligado cumplimiento y una necesidad también con mayúsculas que tenemos, y que hace falta impulsar todo tipo de formación que podamos recibir, es que la necesitamos, y eso, queha sido un lujo porque lo hemos podido hacer porque ha sido realmente útil, y en la medida que te vas formando eres consciente de carencias que tienes y de la necesidad de seguir profundizando ( profesional 1)*

- Coinciden en que la denuncia puede ser contraproducente en los casos de violencia machista. Su experiencia les ha enseñado que la mujer debe de estar preparada para dar ese paso, con apoyo psicológico, además de información jurídica en cuanto a lo que significa denunciar y toma de conciencia de la situación en que se encuentra. No debemos olvidar que muchas mujeres acuden a Servicios Sociales con situaciones de maltrato totalmente normalizadas en sus vidas, que no saben que están en una situación de violencia machista.

*... a las mujeres “se les ha quitado de la cabeza” que si no denuncian no las atienden y eso es muy importante. Se ha cambiado la manera de apoyar, antes se insistía con la denuncia y ahora se trabaja para que estén preparadas para la denuncia y todo el proceso que esto conlleva. Las campañas que se hacen en favor de la denuncia ayudan poco, no se deben de callar, pero lo deben de decir en el sitio adecuado (profesional 2)*

- Es necesario respetar los ritmos de la mujer en la atención, así como reconocer que la mujer vuelve a casa del agresor hasta que no decida qué hacer con su situación y mientras tanto debemos manejar la situación. En ocasiones la presión puede ser contraproducente y provocar que la mujer víctima desista.

*Hay mujeres con las que trabajamos durante muchísimo tiempo y no dan pasos significativos, o dan pasos a su ritmo, que también lo de los ritmos es muy importante diferenciar, pero no rompen la relación con el agresor ni la convivencia, y la no ruptura no significa nada más que son mujeres que siguen soportando situaciones de violencia y a las que tenemos que estar acompañando en el proceso (profesional 1)*

- Las derivaciones en general son buenas, en ocasiones el servicio de apoyo psicológico Zutitu está saturado y hay un tiempo de espera, también es costoso el papeleo para la solicitud de los alojamientos.

*...los pisos de acogida anónimos, las mujeres no se tienen que esconder; es como borrarle la vida. Es más apropiado una especie de residencia, donde estén con otras mujeres. Se les quita toda su vida, se les aparta de todo. A ellos no se les trata de igual manera se quedan en su casa siguiendo la misma vida (profesional 2)*

- La revictimización o victimización secundaria. A lo largo de toda la evaluación se ha podido llegar a la conclusión de que unos de los grandes problemas a evitar sería la revictimización, como bien se apunta en los Principios Rectores que deben guiar la atención. No depende tanto de que un protocolo funcione o no a nivel estratégico y coordinación, sino de la sensibilidad de las instituciones y de los y las profesionales implicadas en la atención y apoyo a las mujeres víctimas de violencia machista.

*Si a una mujer le acompaña en ese momento un profesional se vive de manera diferente. Es duro las preguntas que le hacen, miedo a la hora de contar su caso. No funciona el equipo de género el fin de semana. Poca sensibilización de la persona que coge la denuncia. (profesional 2)*

*Yo he escuchado testimonios que dicen, que si no estoy acompañada de la persona que me acompañó yo tiro la toalla, porque me pusieron tantas pegas. "Porque cuando yo hablé de tener un abogado me dijeron que la hora era difícil, que mejor no, que nos iba a hacer esperar tiempo", o sea, detalles dices, claro, que igual las personas que llevan este tema tienen formación, pero este tema le puede caer a cualquiera y un mínimo de sensibilidad y de formación... (profesional 1)*

- Las mujeres se acercan al servicio por motivos diversos, suelen acercarse para consultar los recursos a los que pueden acceder en caso de que lleven a cabo una separación. Normalmente la trabajadora social, si intuye que puede haber violencia de género, propicia una segunda cita, en la que en un ambiente de más confianza surge la posibilidad de hablar sobre si hay buen o mal trato en su relación de pareja. En ocasiones está normalizado el maltrato y a las mujeres les cuesta identificar que viven en una relación de control y de comportamientos abusivos, es decir, maltrato psicológico.
- En función de la situación personal de la mujer, se traza un itinerario asistencial personalizado, que respete sus ritmos. La coordinación con otros servicios y recursos se va activando en función de las necesidades y decisiones de la mujer. Las derivaciones suelen ser a apoyo psicosociológico y jurídico, en el momento que decida interponer denuncia con Ertzaintza y si hubiera daños físicos y psicológicos con Osakidetza. Se trabaja el empoderamiento y recuperación de la vida de las mujeres desde diferentes perspectivas. Inclusión social, Prevención Comunitaria y el servicio psicosocioeducativo Hezilan participan en este proceso.
- Los Servicios Sociales participan regularmente en las Mesas de Coordinación Técnica.

## Mujeres sobrevivientes entrevistadas

El relato contado por las mujeres entrevistadas ha ayudado a ponernos en la realidad del día a día de las mujeres víctimas de violencia machista y a identificar qué carencias y qué fortalezas han encontrado en el recorrido asistencial que han hecho y cómo llegaron a las instituciones. Se ha considerado mantener el anonimato porque así nos lo pidieron ellas, pero sus aportaciones están incluidas a lo largo de toda la redacción de la evaluación.

Es importante destacar que para ellas ha sido una experiencia positiva colaborar en esta evaluación. A continuación, se exponen algunas de las aportaciones de las mujeres víctimas que han participado en esta evaluación y que dan pie a la reflexión.

*“lo primero que tiene que saber una mujer es dónde ir, porque si no te surgen tantas dudas... qué hago, aparte de qué hago es que te da mucha vergüenza, si te van a creer, si no te van a creer, esa es otra...”*

*“que se amplíe a más malos tratos (la información), que la gente sepa que hay muchos más malos tratos, no solo los físicos, que son gordísimos, pero que te esté machacando la autoestima toda la vida, durante años...”*

*“hay mujeres que no reconocen lo que les está pasando. Las mujeres tienen que tomar consciencia de su situación sino no se puede hacer nada...”*

*“se habla de maltrato con las mujeres (en su entorno) y piensan que es algo lejano...”*

*“veo mucho machismo en las nuevas generaciones...”*

### 7.5.

#### Análisis de los datos obtenidos. Perfiles de atención, recursos y servicios.

Dependiendo del servicio de atención del que se trate los perfiles de atención varían.

La **Ertzaintza** atiende principalmente a llamadas de las propias mujeres, llamadas de la vecindad o mujeres que se personan en comisaría para denunciar o pedir ayuda por haber sido agredidas y también es habitual que las mujeres acudan a solicitar información para una separación.

**Osakidetza** además de atender a mujeres que han sufrido un episodio de agresiones, que ha sido en escasas ocasiones, principalmente tiene un perfil de mujer que no va a la consulta explicando en qué situación de violencia se encuentra, sino que los y las profesionales van detectando por el relato que en ocasiones cuentan, que existe violencia machista en sus vidas.

En el caso de los **Servicios Sociales**, principalmente tienen un perfil de mujer que acude para informarse de los recursos de los que podría disponer en caso de separación, y al profundizar en el porqué de la separación, se detecta violencia machista, principalmente psicológica y económica, de la que ellas no son conscientes. Cualquier mujer puede ser víctima de violencia machista, sin importar su origen, nivel socioeconómico, idioma, religión, etc... así lo señalan las trabajadoras sociales, porque la realidad así lo muestra.

Las mujeres usuarias y víctimas de violencia machista de la Llanada tienen a su disposición los siguientes recursos:

- Grupo especializado en violencia machista de la Ertzaintza, comisaría de Vitoria- Gasteiz.
- Servicios Sociales de la Cuadrilla de la Llanada.
- Osakidetza
- Servicio Social Hegoa, dependiente del Instituto Foral de Bienestar Social, que ofrece por un lado apoyo jurídico y psicosocial (Zutitu) y apoyo psicosocioeducativo (Hezilan, proporciona acompañamiento en poblaciones alavesas, excepto Vitoria- Gasteiz).
- Alojamientos.
- Servicio de Igualdad.

## 7.6.

### Recomendaciones finales

El Protocolo de actuación y coordinación para la mejora en la atención a las víctimas de violencia machista y agresiones sexuales debe estar continuamente en proceso de evaluación. El impulso, apoyo y compromiso de la representación política de la ciudadanía, así como la aportación de nuevas estrategias y compromisos es fundamental para la evolución y el desarrollo de nuevas fortalezas para la implantación de las políticas de Igualdad y la lucha por la erradicación de la violencia machista.

La lucha por la erradicación de la violencia machista necesita de nuevos compromisos. El primer protocolo de actuación inició su andadura en un momento en el que las y los profesionales de la atención a mujeres víctimas vieron la necesidad de crear unas pautas de coordinación. La evolución en la Llanada, como en la sociedad en general, en esta materia ha sido notable, además de la paulatina concienciación y sensibilización de profesionales y dirigentes políticos y políticas, de ahí la creación del Servicio de Igualdad y creación del Protocolo de Actuación, pero estamos en un momento en el que hay que dar un nuevo impulso a la atención y coordinación, así como a la sensibilización en materia de Igualdad y violencia machista tanto de la sociedad como de la Administración pública.

Desde el servicio técnico evaluador del protocolo de actuación aportamos para su debate y reflexión:

1. La mesa Política necesita de un calendario anual donde se puedan fijar reuniones para revisar datos, intercambiar opiniones, proponer estrategias, fijar objetivos. La mesa política debiera reforzar las mesas técnicas, saber lo que se acuerda, se aporta y se debate en dicha mesa. Es momento de una coordinación entre las dos mesas de trabajo, consiguiendo cruzar la información del cumplimiento de objetivos, seguimiento de directrices, creación de nuevas estrategias y evolución de los casos que se está trabajando.
2. En el proceso de evaluación del protocolo se ha podido detectar el desconocimiento que hay entorno al Protocolo de Actuación. El protocolo necesita una buena difusión, determinar el modo y el formato de difusión será uno de los objetivos de esta nueva etapa. Por un lado, difusión entre el personal político, cuando haya cambio de representantes, por otro coordinar unas sesiones informativas con los y las agentes de intervención, y por último programar un documento básico y sencillo para la ciudadanía de la comarca, teniendo siempre en cuenta la idiosincrasia de la zona, para llegar a todas las mujeres que pudieran estar en una situación en la que necesiten apoyo y atención.
3. Se considera necesario que para el correcto conocimiento e implantación del protocolo los y las representantes de cada servicio de intervención impulsen acciones formativas entre el personal que trabaja en sus centros.
4. El Servicio de Igualdad ha actuado como nexo de unión entre las diferentes instituciones, consiguiendo que las diferentes estructuras creadas (Mesa de Coordinación Técnica y Comisión política) tengan una regularidad en sus encuentros, así como ha propiciado que se den los primeros pasos para la constitución del Consejo de Igualdad, intentando así que el protocolo y el desarrollo de las políticas de Igualdad se vean reforzados por la participación ciudadana.

Por lo tanto, se considera clave en la coordinación. Este servicio se debe convertir en el recurso que recoja y coordine las actuaciones de los diferentes agentes intervinientes. Otra de las funciones de este servicio sería impulsar acciones de sensibilización y prevención. Los Servicios Sociales pueden ser considerados como estigmatizantes por algunas mujeres. Es sabido que acuden a otros servicios en Vitoria-Gasteiz o simplemente no solicitan apoyo, de ahí la importancia de impulsar esas acciones de sensibilización.

5. Sería conveniente trabajar específicamente con los Centros Escolares, puesto que son uno de los agentes socializadores de mayor potencia que existe en la sociedad. El trabajo con Centros escolares debería ir en varias direcciones.

- Participación comprometida en la Mesa de Coordinación Técnica, fijando una persona representante de cada centro.
  - Dar a conocer el protocolo entre el personal docente y no docente de los centros.
  - Sensibilización en Igualdad y Violencia machista a través de formación del profesorado.
  - Proponer un proyecto coeducativo.
  - Participación de las asociaciones de padres y madres.
6. Apoyar la firma y colaboración de otras instituciones como Diputación Foral de Álava, Lanbide y Fiscalía en violencia de género en el futuro II Protocolo. En la última mesa técnica que se convocó en junio acudieron y expusieron su predisposición a participar.
7. Se considera imprescindible la participación de Osakidetza en la Mesa de Coordinación Técnica.
8. En el capítulo de las agresiones sexuales, no se recogen todos los abusos o agresiones sexistas, dejando de esta manera algunas víctimas en situación de indefensión. Podemos tomar como ejemplo las agresiones sexistas ocurridas en diferentes fiestas populares. Es necesario la tipificación de estas agresiones para poder establecer un protocolo de actuación particular, con el fin de poder atender a las víctimas.

Se han detectado nuevos tipos de violencia de género, relacionados entre otros con las nuevas tecnologías, como por ejemplo el acoso a mujeres a través de las redes sociales.

9. Detectada la dificultad de llegar a conocer el número real de casos, consideramos necesario crear un método acorde con la Ley de Protección de Datos que facilite a todo el personal de intervención conocer el número de casos exacto. Para ello se recomienda un informe conjunto. Por otro lado, se debería tener en cuenta que la experiencia ha mostrado que las mujeres en una situación de apoyo y confianza facilitan la autorización que permite el intercambio de datos.

Trabajar en este sentido sería positivo para este objetivo. También es importante resaltar que en esta nueva etapa sería conveniente que los servicios de atención comenzaran a realizar un registro de datos (también un documento unificado) en cuanto a las mujeres que se acercan a solicitar información.

10. Acordar modos y actividades de sensibilización, para trabajar la prevención
11. Fortalecer la atención a través de la formación en Igualdad del personal que trabaja en intervención.

## ANEXO I.

### GUÍA DE CUESTIONARIOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS.

#### Centros Escolares

- ¿El profesorado conoce el I Protocolo de actuación y coordinación para la mejora en la atención a las víctimas de violencia machista y agresiones sexuales?
- ¿Ha ayudado el protocolo a visibilizar una realidad escondida en la Cuadrilla?
- ¿Cree que el protocolo es un instrumento para hacer llegar a la población el mensaje de “vivir sin violencia las relaciones afectivas”?
- ¿Cree que debiera haber más instituciones o servicios implicados en el protocolo? ¿Cuáles?
- Los centros educativos tienen contacto con padres y madres, evaluaciones, reuniones esporádicas, AMPA etc... ¿Se ha podido detectar algún caso de violencia contra las mujeres en su Centro? ¿Se ha activado el protocolo alguna vez desde el Centro?
- ¿Qué papel desempeña el centro cuando se activa el protocolo por un caso de violencia contra las mujeres, cómo se interviene con los menores víctimas de violencia contra las mujeres?
- ¿Cree que la formación y sensibilización de todos los agentes de intervención en el protocolo posibilitan una mejor detección y prevención de la violencia contra las mujeres?
- ¿El profesorado tiene formación en Igualdad y violencia contra las mujeres?
- La Educación es uno de los agentes de intervención más importantes para el cambio de paradigma. Pudiendo perpetuar o cambiar modelos de convivencia y de desarrollo personal. La violencia contra las mujeres, como bien sabemos, tiene sus raíces en los roles y estereotipos de género en los que nos socializamos en los diferentes ámbitos de la sociedad, roles reproductores de desigualdad. El modelo coeducativo sería la propuesta desde las políticas de Igualdad para la deconstrucción de esa socialización en género. ¿Está entre sus objetivos a medio o largo plazo introducir el modelo coeducativo?
- El Currículum Oculto se podría definir como las costumbres y usos del centro educativo; costumbres y usos que también perpetúan roles de género y así, desigualdad. Cómo se utilizan los espacios comunes por el alumnado, qué deportes practican niños y niñas, en qué actividades intervienen, qué presencia tienen las mujeres en el material educativo, canciones, lenguaje sexista, participación en el aula, así como “todo lo que se oye” y que no

está en el curriculum escolar... ¿Tienen en cuenta en su trabajo diario este “curriculum oculto”?

- Los centros escolares son agente importante para la sensibilización. ¿Están en la agenda del centro fechas como el 8 de marzo y 25 de noviembre? ¿Se programan actividades de sensibilización entorno a esas fechas, en las que participa toda la comunidad educativa?

## Ertzaintza

- ¿El protocolo le ha servido para mejorar su atención a las mujeres que han acudido a su servicio solicitando ayuda o acompañamiento?
- ¿Le ha servido el protocolo para adquirir conocimientos sobre violencia contra las mujeres?
- ¿Ha ayudado el protocolo a visibilizar una realidad escondida en la Cuadrilla, es decir, se denuncian más casos, se solicita más información?
- ¿Cree que debiera haber más instituciones o servicios implicados en el protocolo? ¿Cuáles?
- ¿Cree que la formación y sensibilización de todos los agentes de intervención en el protocolo posibilitan una mejor detección y prevención de la violencia contra las mujeres?
- ¿Cree que su servicio está bien dotado de recursos para la buena atención?, es decir, formación, sensibilización del personal, ...y, en caso de haber carencias ¿hay canales de comunicación con supervisores, que facilitan la subsanación de dichas carencias?
- ¿Las mujeres que han acudido a su servicio tienen conocimiento de la existencia del protocolo?
- ¿Ha sido eficaz la coordinación interinstitucional cuando se ha activado el protocolo en su servicio?
- Las derivaciones, en caso de haberlas, ¿funcionan con agilidad y eficacia?
- ¿Se hace valoración del riesgo en cada caso?
- ¿Está presente en su intervención y en la coordinación con otros profesionales e instituciones, el principio de “mínima victimización” y evitación de victimización secundaria?
- ¿Se procura a las mujeres que acuden a su servicio un espacio donde se proteja su intimidad?
- ¿Qué tipo de información facilita la Ertzaintza cuando acude una mujer que quiere denunciar o recibir información (otros recursos)?
- ¿Han detectado mayor aumento de denuncias o solicitud de información desde la implantación del protocolo?
- ¿Es la denuncia el motivo principal por el que acuden las mujeres a su servicio?

## Hezilan

- ¿Ha ayudado el protocolo a visibilizar una realidad escondida en la Cuadrilla, es decir, se denuncian más casos, se solicita más información?
- ¿Cree que el protocolo es un instrumento para hacer llegar a la población el mensaje de “vivir sin violencia las relaciones afectivas”?
- ¿El protocolo le ha servido para mejorar su atención a las mujeres que han acudido a su servicio solicitando ayuda o acompañamiento?
- ¿Cree que la formación y sensibilización de todos los agentes de intervención en el protocolo posibilitan una mejor detección y prevención de la violencia contra las mujeres?
- ¿Ha aumentado el número de mujeres que acuden al servicio a partir de la implantación del protocolo?
- ¿Las mujeres víctimas de violencia contra las mujeres acuden a su servicio derivadas de algún otro recurso?
- ¿El acompañamiento y apoyo de su servicio está coordinado con otros recursos?
- En el protocolo, en sus líneas de actuación, en sus principios rectores y demás apartados deja reflejado el mensaje de que las mujeres deben ser apoyadas e informadas durante todo el proceso, para que tomen decisiones por sí mismas, tanto a la hora de poner una denuncia como cualquier otra decisión importante para su vida. ¿En su servicio trabajan desde este planteamiento?
- ¿Cómo trabajan la autonomía y el empoderamiento de las mujeres?

## Inclusión social

- ¿Cree que el protocolo es un instrumento para que llegue el mensaje de “vivir sin violencia las relaciones afectivas”?
- ¿Cree que un protocolo de estas características ayuda a visibilizar una realidad escondida en la Cuadrilla?
- ¿El protocolo puede ser una herramienta para la formación en violencia contra las mujeres?
- En su trabajo diario, ¿el protocolo le puede ayudar adquirir nuevas habilidades para la detección de casos de violencia contra las mujeres?
- ¿Tienen algún programa específico para intervenir en su ámbito con mujeres víctimas de violencia contra las mujeres?
- Desde su servicio, ¿se fomenta la participación de las mujeres en actividades para el empoderamiento que se desarrollan en la Cuadrilla? ¿Forma parte de sus medidas o programas de inserción?
- ¿Detecta “intersección” de desigualdades en las mujeres que acuden a su servicio, es decir, ser mujer, pocos recursos económicos, víctima de violencia contra las mujeres, mujeres migradas...?
- ¿Cree que el protocolo ha facilitado que las mujeres sepan a dónde pueden acudir en caso de necesitar apoyo?

- ¿El protocolo le ha servido para mejorar su atención a las mujeres que han acudido a su servicio solicitando su apoyo?
- ¿Ha detectado algún caso en su servicio? ¿Qué procedimiento ha seguido? ¿Se ha activado el protocolo?
- ¿La coordinación entre servicios facilita una mejor atención y apoyo a las mujeres víctimas de violencia contra las mujeres?
- ¿Cree que la formación y sensibilización de todos los agentes de intervención en el protocolo posibilitan una mejor detección y prevención de la violencia contra las mujeres?

## Lanbide

- ¿Por qué canal de comunicación ha recibido el I Protocolo de actuación y coordinación para la mejora en la atención a las víctimas de violencia machista y agresiones sexuales?
- ¿Ha ayudado el protocolo a visibilizar una realidad escondida en la Cuadrilla?
- ¿El protocolo le ha servido para mejorar su atención a las mujeres que han acudido a su servicio solicitando información?
- ¿Cree que el personal de Lanbide está lo suficientemente formado y sensibilizado en materia de violencia contra las mujeres?
- ¿Disponen de un espacio cómodo donde las mujeres puedan tener intimidad a la hora de contar su situación o solicitar cualquier tipo de información?
- ¿Podría el personal de Lanbide informar sobre todos los recursos o servicios a los que puede acudir una mujer que ha sufrido violencia contra las mujeres?
- ¿Hay algún programa desde Lanbide de inserción laboral específico para mujeres que han sufrido violencia contra las mujeres?
- ¿Hay prioridad en la inserción laboral para una mujer que es víctima de violencia contra las mujeres?
- ¿Es una forma de empoderamiento la formación desde cursos de Lanbide, para el inicio de una vida laboral, en los casos en los que la mujer víctima de violencia no tenga trabajo remunerado?
- Desde su servicio, ¿se informa de todos los recursos económicos de que disponen para las mujeres que han sufrido violencia contra las mujeres?
- ¿Ha aumentado el número de mujeres que sufren violencia contra las mujeres que solicitan RGI o Prestación Complementaria de Vivienda?

## Mujeres sobrevivientes

- ¿Le ha ayudado el protocolo para acercarse a los servicios públicos con mayor facilidad y confianza cuando decidió solicitar apoyo?
- ¿Cuántos servicios públicos se involucraron en su proceso? (Ertzaintza, Osakidetza, Servicios Sociales, justicia gratuita, Lanbide, Centro escolar)
- ¿Conocía la existencia del protocolo?
- ¿Se le ha informado como necesitaba en los servicios en los que ha solicitado apoyo?
- ¿Ha tenido que repetir en muchas ocasiones su caso?
- ¿Cree que su caso se ha llevado con discreción, se ha sentido cómoda en el trato con todas las personas que han intervenido en su proceso?
- ¿Ha sido oportuna la intervención con sus hijxs, han recibido ellxs también apoyo?
- ¿Se ha sentido discriminada en algún momento del proceso?
- ¿Ha podido conocer otros casos y comunicarse y con otras mujeres en alguna actividad impulsada por La Cuadrilla?
- ¿Ha sido apoyada en todo momento y adecuadamente (cambio de vivienda, fácil acceso a transporte para traslados, solicitud de apoyo económico)?
- ¿Se ha podido expresar en todo momento con libertad, cree que se ha creado un clima de confianza y comprensión para sentirse segura y apoyada, sin ser juzgada?
- ¿Este proceso le ha ayudado para conseguir autonomía y desarrollo personal?

## Osakidetza

- ¿El protocolo le ha servido para mejorar su atención a las mujeres que han acudido a su servicio solicitando ayuda?
- ¿Las mujeres que han acudido a su servicio tienen conocimiento de la existencia del protocolo?
- ¿Cree que debiera haber más instituciones/servicios implicados en el protocolo? ¿Cuáles?
- ¿Cree que la formación y sensibilización de los agentes de intervención en el protocolo posibilitan una mejor detección y prevención de la violencia contra las mujeres?
- ¿Ha ayudado el protocolo a visibilizar una realidad escondida en la Cuadrilla?
- ¿El personal del Centro de Salud conocen la existencia y funcionamiento del Protocolo?
- ¿Considera que el personal sanitario tiene formación suficiente para detectar cualquier tipo de maltrato, bien sea físico, psíquico, económico, sexual, etc.?
- ¿Se difunde entre el personal sanitario material informativo que ayude a la detección y prevención, así como algún folleto informativo de fácil acceso, con direcciones, teléfonos, incluso un breve resumen de lo que es la violencia contra las mujeres, para cualquier persona que se acerque al Centro de Salud?
- ¿Disponen en el centro de alguna sala donde se pueda tratar este tipo de situación, con la máxima discreción e intimidad, propiciando así un clima cómodo para la mujer?

- ¿Informan desde su Centro de Salud de los recursos a los que puede acudir una mujer que ha sufrido maltrato (Servicios Sociales, Ertzantza, Juzgados, Hospitales, etc.)?
- ¿Ha sido eficaz la coordinación interinstitucional cuando se ha activado el protocolo en su servicio?
- ¿Ha aumentado el número de mujeres que acuden al servicio a partir de la implantación del protocolo?
- En caso de haber detectado algún caso o haber acudido alguna mujer solicitando apoyo, ¿cómo valoran el riesgo que corre la víctima de violencia contra las mujeres?
- ¿Detectan casos en los que las mujeres no sean conscientes de que son víctimas de violencia contra las mujeres?

### Técnica de Prevención

- ¿Cree que el protocolo es un instrumento para que llegue el mensaje de “vivir sin violencia las relaciones afectivas”?
- ¿Ha ayudado el protocolo a visibilizar una realidad escondida en la Cuadrilla, es decir, se denuncian más casos, se solicita más información?
- ¿El protocolo ha sido una herramienta para la formación en violencia contra las mujeres?
- ¿Entre esas formaciones, le ha servido para entender conceptos como género, violencia machista (física, económica, sexual, psicológica), socialización en roles, estereotipos de género, igualdad y desigualdad...
- ¿El conocimiento de estos conceptos ha ayudado a cambiar la perspectiva con la que desarrolla su trabajo?
- ¿Cree que la formación y sensibilización de todos los agentes de intervención en el protocolo posibilitan una mejor detección y prevención de la violencia contra las mujeres?
- En su trabajo en prevención de consumos, a la hora de planificar programas, ¿tienen en cuenta el punto de vista de género, es decir, como es el consumo y por qué de hombres y mujeres? ¿Se trabaja desde esa perspectiva de género?
- ¿Tienen algún programa específico para mujeres?
- ¿Ha detectado algún caso de violencia contra las mujeres en su servicio? ¿Qué procedimiento ha seguido?
- ¿Hay programas de prevención específicos para jóvenes? ¿Se interviene desde el punto de vista de género?
- En esa intervención con jóvenes, ¿ha detectado algún tipo de violencia?
- ¿Es conveniente que se trabaje desde la coordinación interinstitucional para la prevención y detección de la violencia contra las mujeres? ¿El protocolo ha procurado esa colaboración?

### Trabajadoras sociales

- ¿Ha ayudado el protocolo a visibilizar una realidad escondida en la Cuadrilla, es decir, se denuncian más casos, se solicita más información, se acude más a los servicios sociales?
- ¿Cree que el protocolo es un instrumento para hacer llegar a la población el mensaje de “vivir sin violencia las relaciones afectivas”?
- ¿El protocolo le ha servido para mejorar su atención a las mujeres que han acudido a su servicio solicitando ayuda o acompañamiento?
- ¿Cree que debiera de haber más instituciones o servicios implicados en el protocolo? ¿Cuáles?
- ¿Cree que la formación y sensibilización de todos los agentes de intervención en el protocolo posibilitan una mejor detección y prevención de la violencia contra las mujeres?
- ¿Ha aumentado el número de mujeres que acuden al servicio a partir de la implantación del protocolo?
- ¿Las mujeres que han acudido a su servicio tienen conocimiento de la existencia del protocolo?
- ¿Cree que el protocolo da cobertura a cualquier mujer, se llega a todas las mujeres residentes en la cuadrilla, es decir, mujeres independientemente de su nacionalidad, minoría étnica, religión, idioma, discapacidad física o sensorial, etc.?
- ¿Ha sido eficaz la coordinación interinstitucional cuando se ha activado el protocolo en su servicio?
- ¿Las derivaciones en caso de haberlas funcionan con agilidad y eficacia?
- ¿Que considera fundamental para que las mujeres que acuden a su servicio vuelvan cuantas veces sean necesarias, para iniciar el camino de empoderamiento que le ayude a elegir qué hacer con su situación?
- En el protocolo, en sus líneas de actuación, en sus principios rectores y demás apartados deja reflejado el mensaje de que las mujeres deben ser apoyadas e informadas durante todo el proceso, para que tomen decisiones por sí mismas, tanto a la hora de poner una denuncia como cualquier otra decisión importante para su vida. ¿En su servicio trabajan desde este planteamiento?
- ¿Cómo trabajan el empoderamiento de las mujeres?
- ¿Cree que su servicio está bien dotado de recursos para la buena atención, y en caso de haber carencias hay canales de comunicación con supervisores, que facilitan la subsanación de dichas carencias?
- ¿Está presente en su intervención y en la coordinación con otros profesionales e instituciones, el principio de “mínima victimización” y evitación de victimización secundaria?
- ¿Ha tenido algún caso en que haya tenido una situación de máxima urgencia, por correr peligro la vida de una mujer y la de su descendencia? ¿Qué hizo? ¿Cómo se valora el riesgo?
- ¿Cree que hay recursos suficientes, tanto locales como forales, en cuanto a alojamientos de urgencia?

- ¿Qué información requieren principalmente las mujeres que acuden a su servicio (información sobre RGI, apoyo psicológico, vivienda, formación, inserción laboral, denuncia...)?
- ¿La atención a menores cómo es, se les considera víctimas cuando su madre lo es? ¿Tienen apoyo psicológico? ¿Hay coordinación con los centros escolares?

## Zutitu

- ¿Cree que el protocolo es un instrumento para que llegue el mensaje de “vivir sin violencia las relaciones afectivas”?
- ¿El protocolo le ha servido para mejorar su atención a las mujeres que han acudido a su servicio?
- ¿Cree que debiera de haber más instituciones o servicios implicados en el protocolo? ¿Cuáles?
- ¿Cree que la formación y sensibilización de todos los agentes de intervención en el protocolo posibilitan una mejor detección y prevención de la violencia contra las mujeres?
- ¿Disponen los profesionales de la psicología con formación en género y violencia contra las mujeres?
- ¿El abordaje del apoyo se hace teniendo en cuenta el contexto sociológico en el que nos socializamos, es decir, el modelo de amor, los destinos sociales para los que hemos sido educados y educadas, los estereotipos de género?
- ¿Cómo se trabaja el empoderamiento de las mujeres?
- ¿Ha ayudado el protocolo a visibilizar una realidad escondida en la Cuadrilla, es decir, se denuncian más casos, se solicita más información, se acude más a los servicios de apoyo?
- ¿Las mujeres que llegan a su servicio conocen la existencia del protocolo o solo acuden casos derivados?
- ¿Cree que hay una buena coordinación de agentes intervinientes en el protocolo, se hacen las derivaciones con agilidad y eficacia?
- ¿Su servicio está dotado de todos los recursos necesarios para una buena atención?
- ¿Ha aumentado el número de mujeres que acuden al servicio a partir de la implantación del protocolo?
- ¿Tienen los y las menores apoyo psicológico en su servicio, se las considera víctimas de violencia de género al igual que a las mujeres?
- ¿Quisieran aportar algo, para la futura mejora del protocolo?

## **ANEXO II.**

### **DAFO.**

#### **DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES**

A continuación, describimos mediante un DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades), las conclusiones más importantes obtenidas de esta evaluación, y que serán tenidas en cuenta en la futura redacción del II Protocolo de Actuación y Coordinación para la Mejora en la Atención a las víctimas de Violencia Machista y Agresiones Sexuales de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.

#### **DEBILIDADES**

- En general, no se conoce la existencia de un protocolo, ni en sociedad, ni en centros escolares, incluso en algunas instituciones.
- Se ha detectado poca o nula formación en Igualdad en la mayoría de los recursos y agentes intervinientes en el protocolo, lo cual es necesaria para la incorporación paulatina del punto de vista de género.
- En algunos casos, se ha dado la revictimización de las mujeres que sufren violencia machista, ya sea la hora de poner la denuncia, o por las esperas largas en comisaría. Además, algunas personas profesionales entrevistadas consideran que en los pisos de acogida las mujeres se sienten aisladas del mundo exterior, incluso ‘desterradas’.
- Los Servicios Sociales de Base de la Llanada Alavesa están colapsados. Los casos de violencia contra las mujeres necesitan tiempo, intimidad y dedicación, y las trabajadoras sociales hacen lo que pueden. No debemos olvidar que su trabajo habitual está relacionado con tramitar solicitudes de distinta índole destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, y que atender casos de violencia machista es una función que, si bien realizan con gran nivel de eficiencia y eficacia, necesita de una dedicación que ellas no pueden trabajar por falta de tiempo.

- Se ha detectado una gran inquietud por la poca participación en la Mesa de Coordinación Técnica de los Centros Escolares y de Osakidetza. Durante el proceso de elaboración del I Protocolo sí participaron, pero tras su aprobación el médico dejó de participar en el seguimiento del Protocolo; y en cuanto a los centros escolares, eventualmente participaba tan solo una representante de uno de los centros escolares de la comarca. Valorando esta debilidad, se va a reforzar la convocatoria dirigida a los miembros de la Mesa Técnica, y se hablará con Osakidetza para conocer si la persona responsable de la zona sigue siendo la misma, o en estos momentos es otra.
- Existe la idea errónea de que el Servicio de igualdad es igual o que forma parte de los Servicios Sociales de Base. Es por ello que en el Protocolo se debería explicar en un apartado específico qué es el servicio de Igualdad y cuáles son sus funciones específicas en este ámbito.
- Una de las más importantes debilidades detectadas en los servicios sociales de base es la excesiva burocracia existente a la hora de solicitar recursos.
- En varias entrevistas se recalca que el juzgado de violencia sobre la mujer necesita formación, ya que tienen poca sensibilidad. Mientras se estaba realizando esta evaluación, una nueva fiscal comenzó a trabajar en dicho juzgado, y se ha restablecido el contacto aprovechando que se trata de una mujer muy sensibilizada y con ganas de cooperar y coordinarse.

Es por ello, que se la invita a participar en futuras Mesas de Coordinación Técnica.

- La Ley de Protección de datos dificulta el intercambio de datos entre la Ertzaintza y otros agentes de intervención. En la Mesa de Coordinación Técnica cada recurso aporta sus datos, pero no podemos contrastarlos y saber cuántos casos coinciden.
- Las patrullas de la Ertzaintza que acuden a llamadas, tienen poca sensibilización y formación. Sería importante que todas y todos los agentes recibieran formación específica.
- No ha habido presentación del protocolo a los servicios sociales especializados en violencia de género de la DFA, por lo que se les tendrá en cuenta a la hora de aprobar el II Protocolo.
- Algunos centros escolares no trabajan la igualdad de género con el alumnado de forma sistemática, depende de la sensibilidad del profesor o profesora, de hecho, ningún centro escolar de la Llanada Alavesa cuenta con una metodología que trabaje la coeducación.
- No se vincula desigualdad con violencia machista, se tratan como si fueran dos problemas diferentes. Es importante la formación, que todos los agentes intervinientes y la sociedad en general comprenda que la violencia machista es consecuencia de una desigualdad estructural entre mujeres y hombres.

## AMENAZAS

- La falta de formación en Igualdad es una de las grandes amenazas detectadas. Dicha formación es necesaria en todos los niveles.
- En ocasiones no se pueden cubrir las expectativas de las mujeres, los recursos económicos no siempre llegan para todo y se pueden dar casos de frustración y de desamparo.
- Persiste el ideal estereotipado sobre que las mujeres que sufren violencia de género son mujeres extranjeras o con pocos estudios. Pero, además, no se entiende que las mujeres con discapacidad también pueden ser víctimas de esta violencia.
- La juventud de la Llanada no identifica las conductas machistas y homófobas, y esto genera violencia. La necesidad de trabajar con la juventud de la Llanada ya se detectó en un diagnóstico realizado hace tres años al respecto, pero sigue siendo un sector de la población con el que resulta difícil trabajar.
- Se detecta que muchas mujeres no son capaces de identificar la violencia machista que ellas mismas pueden estar sufriendo.
- Del mismo modo, se detecta desconfianza por parte de las mujeres a iniciar el proceso, porque tienen miedo e inseguridad.
- Los roles estereotipados de mujeres y hombres en los medios de comunicación siguen siendo una amenaza de la que es difícil abstraerse.
- Las tradiciones de los pueblos, sobre todo los pequeños, dificultan en muchas ocasiones la participación social y política de las mujeres, y se reproducen las desigualdades.
- Si bien hay cada vez más hombres sensibilizados, en general no se implican en la igualdad y lucha contra la violencia machista, es un tema que se sigue derivando a las propias mujeres. Además, se ha detectado cierto neomachismo, sobre todo entre los más jóvenes.
- Existe cierta dificultad para llegar a las mujeres del entorno rural, ya que en los pueblos más pequeños las mujeres están aisladas, y muchas de ellas no tienen autonomía por carecer de coche.
- En algunos centros educativos sí se han detectado casos de violencia machista. La falta de formación detectada en el profesorado es una amenaza ya que son agentes clave a la hora de identificar las conductas en el alumnado que pueden revelar que existe violencia machista en el hogar. Los casos detectados, tras pasar por Dirección, han sido derivados a Servicios Sociales o a la Ertzaintza.
- En los patios de los centros escolares se siguen percibiendo conductas estereotipadas y machistas y homófobas y el profesorado no sabe cómo afrontar estas situaciones.
- Las víctimas de violencia machista no tienen un perfil determinado, lo que puede dificultar su identificación en cualquier ámbito.

## FORTALEZAS

- Algún centro escolar, si bien no utiliza metodología basada en la coeducación, sí trabajan temas como sexualidad e interculturalidad, y tratan de medir los tiempos y los juegos del patio para evitar desigualdades.
- Una de las fortalezas detectadas tanto en las entrevistas como en los cuestionarios, así como en el encuentro abierto a la población, es que independientemente de conocer el Protocolo, es que parece que todas las personas acudirían a los servicios sociales a informarse o a solicitar ayuda, y en el menor de los casos, llamarían al 112.
- Existe una buena coordinación entre Ertzaintza, Servicios Sociales y Osakidetza a nivel Llanada. A pesar de que Osakidetza no participe en la Mesa de Coordinación Técnica, la relación entre personal médico y trabajadoras sociales es muy fluida.
- Los servicios sociales de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa son de alta calidad, con personal muy formado y sensibilizado.
- Todas y todos los profesionales entrevistados consideran que el Protocolo es un instrumento útil que además mejora la coordinación y repercute positivamente en la atención a las mujeres.
- Desde los servicios sociales de base, desde prevención, inclusión social y servicio de igualdad, fundamentalmente, se fomenta que las mujeres se empoderen y tomen sus propias decisiones, y se les acompaña en el proceso.
- La existencia del servicio de igualdad se ha convertido en el nexo de unión, y los agentes intervinientes en casos de violencia machista valoran muy positivamente su existencia y su funcionamiento.
- El protocolo facilita a las mujeres víctimas una red de apoyo, lo cual se recomienda reforzar en un futuro II Protocolo.
- Se atienden más casos de violencia contra las mujeres. Esto es consecuencia de la buena labor realizada desde los servicios sociales de base que, al contar con profesionales formadas, el nivel de detección es muy alto. Es por ello también que existe una mayor afluencia de mujeres a los recursos de segundo nivel o especializados.
- Se ha recogido una valoración positiva del programa de acompañamiento socioeducativo desempeñado por la empresa Hezilan.
- Se valora de forma positiva la figura de la Trabajadora en Intervención Familiar. La labor de detección que hace este servicio es muy importante.
- En general, la sociedad está más sensibilizada contra la violencia hacia las mujeres.

## OPORTUNIDADES

- Como consecuencia del proceso participativo impulsado para la evaluación del Protocolo, nos encontramos con un buen momento para socializarlo correctamente.
- Tenemos la oportunidad de imitar modelos educativos alternativos, y en especial los centros escolares. Durante el proceso de evaluación ya se le ha instado, por ejemplo, a que valoren el programa coeducativo Nahiko impulsado por Emakunde.
- Existe una buena disposición por parte de Lanbide a participar en Mesa de Coordinación Técnica, por lo que se incluirá a dicho organismo como parte integrante de la Mesa. Lanbide es un recurso accesible a víctimas de violencia, y de hecho atienden a una decena de mujeres en las oficinas de Agurain durante el año.
- Ha surgido la oportunidad de tener en cuenta a judicatura en la Mesa de Coordinación Técnica, un gran avance ya que es uno de los recursos que menos sensibilización y formación demuestran tener en términos generales.
- Es momento de impulsar la introducción de información sobre el Protocolo en la formación al profesorado al inicio del curso.
- Se ha detectado falta de formación, pero también hemos recibido demandas de formación, con lo cual es el momento de que quienes trabajamos para la Cuadrilla tengamos formación en igualdad.
- La elaboración del II Protocolo podrá dar la oportunidad de conseguir una mayor implicación de todas las instituciones en la lucha contra la violencia machista.
- Contamos con la oportunidad de trabajar la sensibilización con mujeres teniendo en cuenta sus formas de vida, edades, lugar de residencia etc., puesto que estamos en un entorno rural.
- Ha surgido la oportunidad de crear un Consejo para la Igualdad, en el que se impliquen agentes sociales de la comarca y mujeres a título individual. Este consejo podría ser en sí mismo un grupo continuo de empoderamiento donde pudieran ir accediendo otras mujeres en proceso de reconstrucción de sus vidas.

<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento del protocolo</li> <li>• Escasa formación en Igualdad</li> <li>• Revictimización de mujeres</li> <li>• SSB colapsados</li> <li>• Poca participación en la MCT de centros escolares y Osakidetza</li> <li>• Servicio de Igualdad diferente a SSB</li> <li>• Excesiva burocracia para solicitud de recursos</li> <li>• Juzgados de VG con escasa sensibilidad</li> <li>• LPD dificulta intercambio de datos</li> <li>• Patrullas de Ertzaintza poca sensibilización</li> <li>• No presentación de protocolo a los SS de VG de DFA</li> <li>• Centros escolares no trabajan Igualdad de Género</li> <li>• No se vincula desigualdad estructural con VG</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de formación en Igualdad</li> <li>• Recursos insuficientes</li> <li>• Idea de mujer maltratada= mujer extranjera o con pocos estudios</li> <li>• Juventud no identifica conductas machistas y homófobas</li> <li>• Muchas mujeres no identifican violencia machista</li> <li>• Desconfianza de las mujeres para iniciar el proceso</li> <li>• Roles estereotipados en medios de comunicación</li> <li>• Tradiciones de pueblos dificultan la participación de las mujeres en la vida pública</li> <li>• Hombres poco implicados en Igualdad y luchas contra la violencia</li> <li>• Neomachismo entre chicos jóvenes</li> <li>• Mujeres del entorno rural tienen poca autonomía</li> <li>• Formación escasa en Igualdad del profesorado</li> <li>• Víctimas de VG no tiene un perfil determinado.</li> </ul>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algún centro escolar trabaja temas como la sexualidad e interculturalidad</li> <li>• Ciudadanía conoce 112 y SS</li> <li>• Buena coordinación Osakidetza, Servicios Sociales y Ertzaintza</li> <li>• SS de la Llanada son de alta calidad</li> <li>• Buena valoración del protocolo</li> <li>• Fomento de empoderamiento de mujeres</li> <li>• Existencia del Servicio de Igualdad</li> <li>• Protocolo facilita red de apoyo</li> <li>• Buena detección de casos de VG</li> <li>• Valoración positiva de Hezilan</li> <li>• Valoración positiva de trabajadora en Intervención familiar</li> <li>• Mayor sensibilización en VG en la sociedad</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización correcta como consecuencia del proceso participativa</li> <li>• Implantar modelo coeducativo</li> <li>• Inclusión de Lanbide en la MCT</li> <li>• Posibilidad de participación en MCT de judicatura</li> <li>• Difusión entre el profesorado del protocolo</li> <li>• Demanda de formación en Igualdad</li> <li>• Mayor implicación de Instituciones en la luchas contra la violencia machista</li> <li>• Trabajar la sensibilización de mujeres del entorno rural</li> <li>• Crea Consejo para la Igualdad</li> </ul>