



EMAKUNDE
EMAKUNEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Eusko Jaurlaritzako Erakunde Autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

Respuesta Institucional ante el Maltrato Doméstico contra las Mujeres en el ámbito Judicial y de la Asistencia Letrada en la CAPV.

**Evaluación de los Recursos Judiciales y Asistencia
Letrada en materia de Maltrato Doméstico contra las
Mujeres**

Índice

0- PRESENTACIÓN	1
CAPÍTULO I- OBJETIVOS, MODELO Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y TERMINOLOGÍA EMPLEADA.....	2
I.1. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN	2
I.2. MODELO DE EVALUACIÓN	3
I.3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	3
I.4. TERMINOLOGÍA	7
CAPÍTULO II- CONTEXTO DE LA ACTUACIÓN JUDICIAL EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA.....	8
II.1.MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO DE LOS RECURSOS JUDICIALES Y DE ASISTENCIA LETRADA EN LA CAPV	8
II.2.SITUACIÓN DEL MALTRATO DOMÉSTICO CONTRA LAS MUJERES EN LA CAPV Y EN EL ESTADO	22
CAPÍTULO III- ALCANCE DE LOS RECURSOS.....	29
III.1.OPERADORES JURÍDICOS.....	29
III.2.ASISTENCIA LETRADA DEL TURNO ESPECÍFICO EN VIOLENCIA DOMÉSTICA Y/O AGRESIONES SEXUALES	37
III.3.ANÁLISIS DE LA IDONEIDAD DE LOS RECURSOS JUDICIALES Y ASISTENCIA LETRADA	41
CAPÍTULO IV- ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LOS OPERADORES JURÍDICOS.....	50
IV.1.PERCEPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	52
IV.2.PARTICIPACIÓN.....	56
IV.3.FORMACIÓN ESPECÍFICA	60
IV.4.PROCESO DE INTERVENCIÓN.....	63
IV.5.COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	74
IV.6.COBERTURA DEL SERVICIO	77

CAPÍTULO V- VALORACIÓN DE LA EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN: LA VISIÓN DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DEL MALTRATO DOMÉSTICO82

V.1.PERCEPCIÓN DEL PROCESO _____ 84

V.2.VALORACIÓN DE LOS RECURSOS _____ 90

CAPÍTULO VI- CONCLUSIONES Y VALORACIONES 97

VI.1.OPERADORES JURÍDICOS _____ 97

VI.2.ASISTENCIA LETRADA DEL TURNO ESPECÍFICO _____ 113

VI.3.MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO _____ 126

ANEXOS

1. Mapa de recursos _____ 128

2. Guión cuestionarios _____ 144

0. PRESENTACIÓN

El presente informe de evaluación deriva del mandato legal expresado en el artículo 51 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de mujeres y hombres, el cual establece que *“Emakunde - Instituto Vasco de la Mujer realizará periódicamente una evaluación de la eficacia y alcance de los recursos y programas existentes en la Comunidad Autónoma de Euskadi en materia de violencia contra las mujeres”*.

Fruto de tal compromiso, en 2006 Emakunde acometió la realización de una evaluación sobre el funcionamiento y la eficacia de los recursos sociales en esta materia que dio lugar al informe *“Respuesta institucional contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV, 2006: Puerta de entrada”*.

En el año 2007 se ha llevado a cabo la evaluación de los **recursos policiales y judiciales** que conforman la respuesta institucional contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito de la CAPV. Al igual que el anterior trabajo, estas evaluaciones buscan no sólo poner en valor la idoneidad de los recursos disponibles sino comprender el funcionamiento de los mismos y el contexto en el que su labor tiene lugar, a fin de contribuir a su mejora desde las reflexiones surgidas del acercamiento a la práctica cotidiana de las instituciones. Con el fin de lograr una mayor claridad en las exposiciones se ha optado por elaborar dos documentos independientes. **Se expone en éste el resultado de la evaluación de los recursos judiciales.**

CAPÍTULO I – OBJETIVOS, MODELO, METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y TERMINOLOGÍA EMPLEADA.

I.1. Objetivos de la evaluación

La presente evaluación tiene como objetivo conocer mejor y más profundamente cómo funcionan los recursos y programas en materia de violencia contra las mujeres en el ámbito judicial, con el fin contribuir a su mejora y optimización.

Los objetivos de la evaluación se han centrado en cuatro vertientes:

1. Comprensión del funcionamiento de los servicios judiciales y de la asistencia letrada en relación con la violencia contra las mujeres.
2. Valoración de la calidad del servicio y de las condiciones en las que éste se presta.
3. Valoración del grado de satisfacción de las usuarias de dichos servicios.
4. Identificación de áreas de mejora.

Es el ámbito judicial el competente para la administración de justicia y la resolución de conflictos de distinta naturaleza en el ejercicio de su potestad jurisdiccional. A los efectos de esta evaluación, el ámbito judicial comprende distintos servicios y órganos judiciales. Principalmente los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (JVSM), la Fiscalía, el Instituto Vasco de Medicina Legal (IVML), los Equipos Psicosociales Judiciales (EPSJ) y el Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV) han constituido el foco de la evaluación de los recursos judiciales.

Por otra parte, aunque la asistencia letrada forma parte del entramado de la administración de justicia, conviene diferenciar su actuación de la del resto de los órganos que componen el aparato judicial, entendiendo el fundamental papel que ésta ejerce en el actual sistema legal de respuesta a la violencia de género y doméstica. Por tanto, se ha diferenciado un tercer entorno, el ámbito de asesoramiento y asistencia legal protagonizado por el Turno específico de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales, al que se ha añadido una visión panorámica de otros recursos en materia de asistencia jurídica, llamados preprocesales, inscritos normalmente en el ámbito de los servicios sociales.

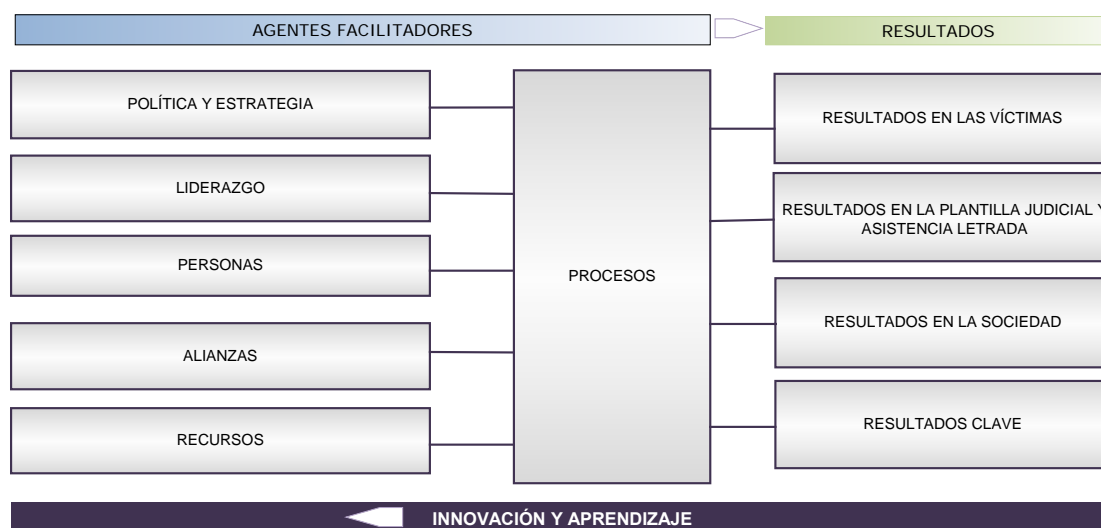
El análisis de cada ámbito, y de los recursos que los componen, se ha complementado con un informe obtenido a partir de la información recogida directamente de los testimonios de mujeres víctimas de maltrato doméstico cuyos recorridos en el itinerario de atención incluyen el contacto con y la participación en procesos legales.

I.2. Modelo de evaluación

Siguiendo el esquema empleado en la evaluación de servicios sociales en materia de maltrato doméstico contra las mujeres de Emakunde (2006) se ha procedido a aplicar el modelo de calidad total de la EFQM (European Foundation for Quality Management) a la evaluación de los recursos policiales y judiciales en la materia. Dicho modelo, adaptado a las circunstancias del caso, analiza la estructura y funcionamiento de la organización desde tres ámbitos:

- Evaluación de las estructuras: liderazgo, política y estrategia, personas, recursos y alianzas
- Evaluación de los procesos de funcionamiento
- Evaluación de los resultados

Modelo EFQM adaptado a los Recursos Judiciales y Asistencia Letrada en materia de Maltrato Doméstico



Una evaluación de la calidad de los recursos policiales y judiciales ante situaciones de maltrato doméstico ha de encontrar un punto de encuentro entre los principios rectores de cada uno de esos ámbitos de actuación, determinados generalmente por ley, y los de la gestión de la calidad aplicables a cualquier tipo de organización.

I.3. Metodología de evaluación

La metodología empleada para la realización del presente informe se ha sustentado en una estrategia multimétodo que combina las técnicas cuantitativas con métodos cualitativos de obtención de información.

A. Análisis documental: El análisis de la información documental relativa a los recursos judiciales resulta de sumo interés para la realización del estudio de evaluación, en la medida que permite conocer las principales características de los mismos.

Se ha llevado a cabo la recopilación y análisis de la documentación básica (guías de servicios, informes y memorias) proporcionadas por las diferentes instituciones: Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia, Dirección de Ejecución Penal, etc., así como la normativa relativa a la actuación de estas instituciones en materia de violencia de violencia doméstica sobre la mujer.

Tales guías, memorias, normativa, etc. recogen datos sobre el alcance de los recursos, procesos de funcionamiento y valoración de los resultados de la actividad desarrollada por parte de las distintas instituciones: Consejo General del Poder Judicial, Fiscalía, Instituto Vasco de Medicina Legal, Equipos Psicosociales Judiciales, Servicios de Asistencia a la Víctima, Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, Colegios de la Abogacía, etc.

B. Entrevistas con personas implicadas en la prestación y organización de los distintos servicios: Se trata de un proceso de entrevistas en profundidad, semiestructuradas, entre las personas que componen el equipo de investigación y profesionales de las diferentes instituciones objeto de estudio.

Estas entrevistas han permitido lograr distintos objetivos:

1. Conocer los servicios y recursos de los que se dispone, para lo cual se ha recogido la documentación disponible, en aquellos casos en los que ésta existe.
2. Conocer las formas de actuación de dichas instituciones ante un caso de maltrato doméstico contra las mujeres.
3. Conocer la opinión de las personas que trabajan con mujeres víctimas de malos tratos y/o violencia sexual, en cuanto a carencias, problemáticas detectadas, necesidades de los recursos, etc.

Se han realizado un total de 29 entrevistas a profesionales para lo cual se ha elaborado un guión específico para cada uno de los diferentes recursos. Las entrevistas se han distribuido de la siguiente manera:

Distribución de las entrevistas realizadas

A. OPERADORES JURÍDICOS	
JUDICATURA	
Juzgados de Violencia sobre la Mujer	3
Juzgados Mixtos	2
Juzgados de lo Penal	8
Juzgados de Instrucción	1
Audiencias Provinciales	3
Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia de Gobierno Vasco	1
Dirección de Recursos Humanos de Gobierno Vasco	1
FISCALÍA	
Sección de Violencia sobre la Mujer	3
INSTITUTO VASCO DE MEDICINA LEGAL:	
Dirección del Instituto Vasco de Medicina Legal	1
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA	
Dirección de Ejecución Penal del Gobierno Vasco	2
EQUIPOS PSICOSOCIALES JUDICIALES:	
Coordinación EPSJ	1
B- ASISTENCIA LETRADA	
Responsables del Turno específico de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales	3

C. Cuestionarios dirigidos a mujeres víctimas de maltrato doméstico: Una parte fundamental del estudio, ha sido la información recabada de las mujeres víctimas de malos tratos en el ámbito de pareja o expareja, con objeto de conocer la eficacia de la respuesta institucional en la resolución de la situación de violencia, así como para conocer la valoración que éstas hacen de las actuaciones y los servicios de justicia. La obtención de información se ha enfocado a su traducción en la optimización y mejora de los recursos existentes.

Gracias a la colaboración de diversas asociaciones e instituciones¹, se ha conseguido ampliar a 61 el objetivo marcado inicialmente de obtención de respuesta a 50 cuestionarios.

D. Cuestionarios dirigidos a las instituciones implicadas: Se han realizado diferentes cuestionarios dirigidos a las instituciones judiciales involucradas en la atención las mujeres víctimas de malos tratos. Se han considerado los diferentes operadores como un único universo de estudio y se han dirigido los cuestionarios a aquellas personas que lo componen y que son susceptibles de atender a mujeres víctimas de maltrato doméstico, alcanzando un volumen de respuesta de 58 profesionales que forman parte de los diferentes Operadores Jurídicos, lo que supone para un NC (Nivel de Confianza) del 95% un EM (Error Muestral) de +/-10%. La muestra se ha estratificado de manera proporcional según la representación de cada recurso en la población total. El diseño de la muestra se ha formulado teniendo en cuenta a los diferentes Operadores Jurídicos: el Instituto Vasco de Medicina Legal (IVML), el Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV), el Ministerio Fiscal y los Equipos Psicosociales Judiciales (EPSJ). El resultado de respuesta al cuestionario ha sido desigual por colectivos, por lo que, a fin de que cada estrato tuviera su representación correspondiente, ha sido necesario calcular un índice de ponderación para cada uno de ellos con el objetivo de equilibrar la muestra.

Algunas de las respuestas a los cuestionarios han sido analizadas incrementando la muestra con 29 cuestionarios procedentes de abogados y abogadas del Turno específico de Violencia Doméstica y de Agresiones Sexuales.

E. Grupos de discusión con personal del Turno específico de Violencia Doméstica y de Agresiones Sexuales: Se han celebrado tres grupos de discusión, uno por cada Territorio Histórico, compuestos por abogados y abogadas del Turno Específico de Violencia Doméstica y de Agresiones Sexuales, contando con la participación de 7 profesionales en cada uno de los grupos celebrados.

¹ Centro de Información de mujeres de Basauri, Cáritas Bizkaia, Asociación Galarazi, Asociación Gakoa, Módulo Auzolan, Módulo San Ignacio Deusto, Margotu, Zutitu Araba, Zutitu Bizkaia, Aizan y Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

I.4. Terminología

A lo largo de la evaluación, y de acuerdo con la terminología propuesta por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional², se usa el término **maltrato doméstico contra las mujeres** para referirse a la violencia física, psíquica, sexual o de otra índole que se ejerce de forma continuada contra la mujer en el marco de una relación familiar y/o afectiva actual o previa, con el fin de someterla, dominarla y mantener una posición de autoridad y poder en la relación, y que tenga o pueda tener como resultado sufrimiento o daño en su salud física o psíquica.

Por otro lado, por ser el término empleado habitualmente en el ámbito policial y judicial desde la aprobación de la Ley Orgánica 1/2004, se emplea el término **violencia de género** haciendo referencia únicamente a la violencia que el hombre ejerce contra la mujer en el ámbito de una relación de pareja o expareja y el término **violencia doméstica** para designar con carácter general a la violencia que se produce en el contexto de una relación familiar.

² “La violencia contra las mujeres. Propuestas terminológicas” Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a las víctimas de violencia doméstica y maltrato sexual.

CAPÍTULO II – CONTEXTO DE LA ACTUACIÓN JUDICIAL EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA

II.1. Marco legal y organizativo de los recursos judiciales y de asistencia letrada en la CAPV

A- Marco normativo general

Los recursos judiciales están formados por una multiplicidad de agentes que responden a funciones diversas delimitadas por sus respectivos marcos estatutarios. La definición y alcance de las funciones que han de asumir en materia de violencia de género las distintas instituciones en el ámbito de sus competencias viene recogido por la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de Género**.

También la **Ley de Igualdad del Parlamento vasco, Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres (LIMH)**, regula la violencia contra las mujeres en su Capítulo VII, instando, en las materias objeto de esta evaluación, a las administraciones públicas competentes a:

- garantizar a las víctimas un asesoramiento jurídico, gratuito, especializado, inmediato, accesible e integral,
- garantizar a las víctimas el derecho a una asistencia psicológica urgente, especializada, gratuita, descentralizada y accesible,
- coordinar y fijar pautas de actuación homogéneas para toda la CAPV, promoviendo la adopción de acuerdos de colaboración y protocolos de carácter foral y local.

A partir de los años 2002 y 2003, con el advenimiento de la Orden de Protección y los Juicios Rápidos, se producen cambios radicales en el panorama de la violencia de género y doméstica en el ámbito judicial. No sólo se introduce una nueva jurisdicción para unificar las cuestiones civiles y penales en una misma sede judicial, sino que, además, se aglutinan la mayor parte de los comportamientos punibles bajo la categoría de delitos, y no de faltas, reportando penas sustancialmente mayores. En los años 2002 y 2003 se produjo una auténtica avalancha de reformas legales encaminadas a subsanar las carencias detectadas con anterioridad en el sistema. Entre ellas, cabe mencionar en particular:

- La **Ley 38/2002, sobre enjuiciamiento rápido** de determinados delitos y faltas, que propició la **Instrucción 3/2003**, sobre normas de reparto penales y registro informático de violencia doméstica para seguir criterios establecidos por la Guía Práctica de Actuación contra la Violencia Doméstica y procurar la optimización de los procesos penales.
- La **Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de violencia doméstica**, representó la introducción en nuestro sistema jurídico de un recurso encaminado a articular un sistema rápido y eficaz de medidas cautelares penales y civiles y apoyos sociales o terapéuticos encaminados a la defensa y protección efectiva de las víctimas de la violencia, con el objetivo de abordar el problema de la violencia doméstica desde una perspectiva global. Por ello, la Orden de Protección pretende configurarse como un mecanismo rápido y sencillo que dote desde el Juzgado de Instrucción a la víctima de una protección integral, concentrando la acción cautelar tanto de naturaleza civil como penal
- La **Ley Orgánica 11/2003, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de extranjeros**, que estableció que la falta de lesiones, cuando se cometa en el ámbito doméstico, pasa a considerarse "delito", permitiéndose la posibilidad de imponer la pena de prisión.
- La **Ley Orgánica 13/2003, de 24 de octubre**, por la que se reforma la Ley de Enjuiciamiento Criminal en materia de prisión provisional.
- La **Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre**, por la que se intenta poner orden en las reformas del Código Penal, con incidencia también en el tema del maltrato doméstico.

Por lo que respecta a las reformas procesales y penales encaminadas a una actuación más rápida, han marcado un hito significativo la **Ley 38/2002, de 24 de octubre, de Reforma Parcial de la Ley de Enjuiciamiento Criminal**, sobre el procedimiento para el enjuiciamiento rápido e inmediato de determinados delitos y faltas, y de modificación del procedimiento abreviado, junto con la **Ley Orgánica 8/2002, de 24 de octubre**, complementaria de la anterior.

El tratamiento de la violencia familiar y de género en la Administración de Justicia se muestra claramente determinado por la entrada en vigor de la **Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género (LO 1/2004)** que define como su objeto las medidas de protección integral contra la violencia de género y la creación de una jurisdicción especializada para el conocimiento de los casos de violencia contra la mujer en el ámbito de la pareja. En el caso de la especialización de la

justicia en materia de violencia sobre la mujer, la LO 1/2004 considera que dada la complejidad de la problemática de la violencia ejercida sobre las mujeres en el ámbito doméstico, es necesario que la respuesta judicial contemple las especificidades de la misma y, para ello, es necesaria una adaptación gradual que permita abordar este tema de una manera integral. Con este fin, la LO 1/2004 comienza especializando un Juzgado de Instrucción en cada partido judicial para el conocimiento de los procesos de Violencia sobre la Mujer, que se ocupará, en la fase de investigación de los hechos, de los procesos penales que se incoen como consecuencia de la comisión de ciertos delitos por parte de la pareja o expareja de la víctima.

El Artículo 44 de la LO 1/2004 define las competencias de los **Juzgados de Violencia sobre la Mujer**, del modo siguiente:

1. Los Juzgados de Violencia sobre la Mujer conocerán, en el orden penal, de conformidad en todo caso con los procedimientos y recursos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, de los siguientes supuestos:

- a) De la instrucción de los procesos para exigir responsabilidad penal por los delitos recogidos en los títulos del Código Penal relativos a homicidio, aborto, lesiones, lesiones al feto, delitos contra la libertad, delitos contra la integridad moral, contra la libertad e indemnidad sexuales o cualquier otro delito cometido con violencia o intimidación, siempre que se hubiesen cometido contra quien sea o haya sido su esposa, o mujer que esté o haya estado ligada al autor por análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, así como de los cometidos sobre los descendientes, propios o de la esposa o conviviente, o sobre los menores o incapaces que con él convivan o que se hallen sujetos a la potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho de la esposa o conviviente, cuando también se haya producido un acto de violencia de género.*
- b) De la instrucción de los procesos para exigir responsabilidad penal por cualquier delito contra los derechos y deberes familiares, cuando la víctima sea alguna de las personas señaladas como tales en la letra anterior.*
- c) De la adopción de las correspondientes órdenes de protección a las víctimas, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Juez de Guardia.*
- d) Del conocimiento y fallo de las faltas contenidas en los títulos I y II del libro III del Código Penal, cuando la víctima sea alguna de las personas señaladas como tales en la letra a) de este apartado.*

2. Los Juzgados de Violencia sobre la Mujer podrán conocer en el orden civil, en todo caso de conformidad con los procedimientos y recursos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil, de los siguientes asuntos:

- a) Los de filiación, maternidad y paternidad.
- b) Los de nulidad del matrimonio, separación y divorcio.
- c) Los que versen sobre relaciones paterno filiales.
- d) Los que tengan por objeto la adopción o modificación de medidas de trascendencia familiar.
- e) Los que versen exclusivamente sobre guarda y custodia de hijos e hijas menores o sobre alimentos reclamados por un progenitor contra el otro en nombre de los hijos e hijas menores.
- f) Los que versen sobre la necesidad de asentimiento en la adopción.
- g) Los que tengan por objeto la oposición a las resoluciones administrativas en materia de protección de menores.

3. Los Juzgados de Violencia sobre la Mujer tendrán de forma exclusiva y excluyente competencia en el orden civil cuando concurren simultáneamente los siguientes requisitos:

- a) Que se trate de un proceso civil que tenga por objeto alguna de las materias indicadas en el número 2 del presente artículo.
- b) Que alguna de las partes del proceso civil sea víctima de los actos de violencia de género, en los términos a que hace referencia el apartado 1.a del presente artículo.
- c) Que alguna de las partes del proceso civil sea imputado como autor, inductor o cooperador necesario en la realización de actos de violencia de género.
- d) Que se hayan iniciado ante el Juez de Violencia sobre la Mujer actuaciones penales por delito o falta a consecuencia de un acto de violencia contra la mujer, o se haya adoptado una orden de protección a una víctima de violencia de género.

Además de la producción normativa legal, en el ámbito de la coordinación destaca la participación de la Administración de Justicia de la CAPV en el “**Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales**”³ impulsado y coordinado por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer. El objetivo del Acuerdo, firmado en el año 2001, es garantizar a las mujeres que sufren maltrato en el ámbito doméstico una asistencia lo más integral y coordinada posible en sus vertientes sanitaria, policial, judicial y social. Para ello, se establecen pautas y criterios de actuación

³ Firmado por: La Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, las Diputaciones Forales de los tres Territorios Históricos, Eudel-Asociación de Municipios Vascos, el Consejo Vasco de la Abogacía y el Consejo Médico Vasco.

que han de seguir las y los profesiones que intervienen en estos casos, y se articulan cauces estables de cooperación entre las instituciones implicadas. En el marco de este acuerdo se han desarrollado otros protocolos sectoriales para asegurar la correcta aplicación de la normativa vigente.

En el ámbito de la CAPV es necesario destacar el desarrollo y avances obtenidos en la intervención social e institucional producida en materia de violencia contra las mujeres que se encuadran en el marco de:

- ❖ Los tres **Planes de Acción Positiva para las mujeres y el IV Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de la Comunidad Autónoma del País Vasco**, elaborados por Emakunde/Instituto Vasco de la Mujer y aprobados por el Gobierno Vasco.
- ❖ Asimismo, se han elaborado protocolos específicos de índole sectorial, como el **Protocolo de coordinación para la eficacia de la Ley de medidas de protección integral contra la violencia de género y la orden de protección de las víctimas de violencia doméstica** suscrito en enero de 2007 por: el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, la Fiscalía, el Secretario de Gobierno, las Audiencias Provinciales, los y las Decanas, los Magistrados y Magistradas de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, el Departamento de Interior, Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, los Colegios Profesionales de Abogados y Procuradores, las Policías Locales, los Servicios Sociales y el Departamento de Justicia. Este Protocolo se ha revelado como un instrumento de primera magnitud para la sistematización de los aspectos más relevantes de la ley así como para una eficaz coordinación entre todas las entidades implicadas.

En el ámbito de la justicia, la compleja organización judicial reúne en su estructura diversos órganos, recursos o servicios que han constituido el objeto de atención de esta evaluación. El Poder Judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco corresponde al Estado Español, que se rige por el principio de Unidad Jurisdiccional en todo el territorio. La Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV) no posee una Administración de Justicia propia, sino que participa en la gestión de las competencias administrativas de la misma.

En primer lugar, y en ejercicio de su potestad jurisdiccional, han sido objeto de atención los juzgados y tribunales integrantes del poder judicial, especialmente los **Juzgados especializados de Violencia sobre la Mujer (JVSM)**, pero también aquellos otros no

especializados, competentes en esta materia en aquellos partidos judiciales que carecen de JVSM:

- Juzgados de Instrucción (asuntos penales)
- Juzgados (mixtos) de Primera Instancia e Instrucción (asuntos penales y civiles, en partidos judiciales de menor población)
- Juzgados de lo Penal (asuntos penales de mayor importancia)
- Audiencias Provinciales (sección especializada): Órgano Judicial Superior de cada Provincia. Conocen y fallan causas civiles y penales. Se ocupan de los recursos de apelación y, en materia penal, también de delitos graves.

La intervención de distintos Juzgados en materia de violencia de género y doméstica responde a razones de organización territorial, al requisito de imparcialidad de la Judicatura que exige, salvo en casos excepcionales relativos a juicios rápidos y de faltas, la separación de la instrucción del caso y el fallo o enjuiciamiento del mismo en órganos jurisdiccionales diferentes, o por competencias jerárquicas (tribunales de apelación).

B- Operadores Jurídicos

La unidad que forma cada Juzgado se denomina **Oficina Judicial** y está configurada, además de por sus titulares pertenecientes a la Judicatura, por otras personas encargadas de que ésta funcione correctamente como son

- El cuerpo del **Secretariado Judicial**: ejecutan la fe pública judicial, dando cuenta de la realización de actos procesales, son responsables de la dirección del personal, de la función de documentación de los procedimientos, del reparto de asuntos, etc.
- El **personal administrativo**: constituido por Oficiales, auxiliares y agentes, responsables de la gestión y tramitación administrativa y procesal y de tareas de auxilio judicial.
- Los **cuerpos auxiliares** de la **Policía Judicial**, encargada de investigar en el ámbito penal, y profesionales de la **Medicina forense**, que asisten técnicamente en los juzgados y emiten informes y dictámenes en los procesos judiciales en los que intervienen.
- El **Ministerio Fiscal**: representa los intereses de la sociedad, está integrado en el Poder Judicial pero no forma parte del mismo, sino que depende del Ministerio de Justicia, y se organiza a través de fiscalías adscritas a los diversos órganos jurisdiccionales en fiscalías especializadas y territoriales.

En el marco de esta evaluación, junto con las personas titulares de diferentes Juzgados, o, en su caso, sección o sala de Audiencias Provinciales, se ha prestado especial atención al IVML (Instituto Vasco de Medicina Legal) y al Ministerio Fiscal.

La Oficina judicial viene regulada en la **Ley Orgánica del Poder Judicial** y ha sufrido una importante reforma por la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, con el fin de mejorar el diseño organizativo, incorporar nuevas tecnologías, prestar un mejor servicio a la ciudadanía, seleccionar la asignación de competencias de las distintas administraciones y racionalizar los medios humanos disponibles. Su diseño e implantación está siendo objeto de considerable esfuerzo por parte del Departamento responsable de la Administración de Justicia de la CAPV a fin de dotarla de las mayores garantías de eficacia y calidad.

Además de la Oficina judicial, la Ley Orgánica del Poder Judicial regula las **Unidades Administrativas** como aquella que, sin estar integradas en la Oficina judicial, se constituyen en el ámbito de la organización de la Administración de Justicia para distintos propósitos. De entre ellas, y en relación con la presente evaluación, se ha prestado especial atención a:

- SAV (Servicio de Asistencia a la Víctima)
- EPSJ (Equipos psicosociales), en fase de constitución, junto con el IVML (Instituto Vasco de Medicina Legal), de las denominadas por la LO 1/2004 “Unidades de Valoración Integral”.
- Servicios de traducción e interpretación.

B.1. Ministerio Fiscal

El **Ministerio Fiscal** tiene por misión promover la acción de la justicia en defensa de la legalidad, de los derechos de la ciudadanía y del interés público tutelado por la ley, de oficio o a petición de los interesados, así como velar por la independencia de los Tribunales y procurar ante éstos la satisfacción del interés social. La LO 1/2004 ha creado también la figura de Fiscal contra la Violencia sobre la Mujer, que será quien se encargue de la supervisión y coordinación del Ministerio Fiscal en las causas de violencia doméstica. Asimismo, se ha creado una Sección equivalente en cada Fiscalía de los Tribunales Superiores de Justicia y de las Audiencias Provinciales a las que se adscribirán Fiscales con especialización en la materia. Los y las Fiscales intervienen en los procedimientos penales por los hechos constitutivos de delito o falta cuya competencia esté atribuida a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. Además, intervienen en los procesos civiles de nulidad, separación o divorcio, o que versen sobre la guarda y custodia de los hijos menores en los que se aleguen malos tratos al cónyuge o a los hijos e hijas.

La Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género en el **artículo 70** define las funciones de la Fiscalía contra la Violencia sobre la Mujer:

- 1. Practicar las diligencias a que se refiere el **artículo 5 del Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal**, e intervenir directamente en aquellos procesos penales de especial trascendencia apreciada por el Fiscal General del Estado, referentes a los delitos por actos de violencia de género comprendidos en el **artículo 87 ter.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial**.*
- 2. Intervenir, por delegación del Fiscal General del Estado, en los procesos civiles comprendidos en el **artículo 87 ter.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial**.*
- 3. Supervisar y coordinar la actuación de las Secciones contra la Violencia sobre la Mujer, y recabar informes de las mismas, dando conocimiento al Fiscal Jefe de las Fiscalías en que se integren.*
- 4. Coordinar los criterios de actuación de las diversas Fiscalías en materias de violencia de género, para lo cual podrá proponer al Fiscal General del Estado la emisión de las correspondientes instrucciones.*
- 5. Elaborar semestralmente, y presentar al Fiscal General del Estado, para su remisión a la Junta de Fiscales de Sala del Tribunal Supremo, y al Consejo Fiscal, un informe sobre los procedimientos seguidos y actuaciones practicadas por el Ministerio Fiscal en materia de violencia de género.*

En virtud del **artículo 72** se crea la figura de Delegada o Delegado de Jefatura, que asumirá las funciones de dirección y coordinación en materia de infracciones relacionadas con la violencia de género.

Igualmente, esta Ley crea las Secciones contra la violencia sobre la mujer que deberán existir en la Fiscalía de la Audiencia Nacional y en cada Fiscalía de los Tribunales Superiores de Justicia y de las Audiencias Provinciales. Esta Sección asumirá las siguientes funciones:

- 1. Intervenir en los procedimientos penales por los hechos constitutivos de delitos o faltas cuya competencia esté atribuida a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.*
- 2. Intervenir directamente en los procesos civiles cuya competencia esté atribuida a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.*

B.2. Instituto Vasco de Medicina Legal (IVML)

El IVML, como órgano técnico que es, depende exclusivamente del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. La Ley Orgánica 6/1985 del Poder Judicial configura los Institutos de Medicina Legal como órganos técnicos donde se realizarán las pruebas periciales médicas, tanatológicas, de laboratorio, así como la posibilidad de incluir docencia y abrir campo en la investigación. En virtud del Decreto 107/1996, el Gobierno Vasco adquiere la competencia en materia de justicia en cuanto a la provisión de medios materiales y económicos para el funcionamiento de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma del País Vasco y es en este mismo decreto donde se incluye la posibilidad de creación y organización del Instituto Vasco de Medicina Legal.

A través del Decreto 328/1998, el Gobierno Vasco a través del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social crea el Instituto Vasco de Medicina Legal (IVML).

Es un órgano auxiliar de jueces y juezas, magistrados y magistradas, tribunales y fiscalía de la CAPV. Sus funciones se centran en la realización de cuantos informes periciales médico forenses les sean solicitados por éstos.

Tal y como señala la **LO 1/2004 en su Disposición Adicional Segunda**, refiriéndose a los Protocolos de actuación, el Gobierno y las Comunidades Autónomas que hayan asumido competencias en materia de justicia organizarán, en el ámbito que a cada una le es propio, los servicios forenses de modo que cuenten con **unidades de valoración forense integral** encargadas de diseñar protocolos de actuación global e integral en casos de violencia de género.

El servicio que el IVML presta en casos de violencia contra las mujeres es el de realizar exploraciones psiquiátricas y psicológicas a víctimas de maltrato, niños o niñas maltratadas y a agresores para posteriormente describir qué tipo de trastorno psíquico o físico tiene la mujer víctima. Dicho peritaje será utilizado por la Jueza o Juez en los casos de violencia contra la mujer y, por ello, el IVML es considerado un ente auxiliador, ya que, además de la emisión de informes, se encargará de la ratificación y aclaración de los mismos en aquellos juicios en los que se solicite.

En esta importante labor trabajan conjuntamente las y los Médicos Forenses expertos en Psiquiatría y los Equipos Psicosociales Judiciales, que también dependen del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

B.3. Equipo Psicosocial Judicial (EPSJ)

El Equipo Psicosocial Judicial es un órgano técnico dependiente de la Viceconsejería de Justicia, cuya misión es auxiliar y prestar asesoramiento técnico en su campo de especialización a los Juzgados, Tribunales y Fiscalías de todas las jurisdicciones, y de forma especial en las jurisdicciones penal y de familia. EL EPSJ está formado por profesionales de la psicología, el trabajo social y la educación social, además del personal administrativo bajo las personas responsables de la Coordinación General y de las Coordinaciones Territoriales.

Territorialmente cuenta con un Equipo en cada Territorio Histórico: en Bizkaia cuenta con sedes en los edificios judiciales de Bilbao y Barakaldo, en Gipuzkoa en el edificio judicial de Donostia-San Sebastián, y en Álava en el de Vitoria-Gasteiz.

Al Equipo Psicosocial Judicial le corresponden, en sus demarcaciones respectivas, las siguientes funciones:

- Emisión de informes periciales psicológicos, psicosociales, sociofamiliares y socioeducativos a solicitud de los órganos judiciales y fiscales, y su defensa en juicio.
- El ejercicio de las funciones que la Ley de Responsabilidad Penal de los Menores determina que sean realizadas por el "equipo técnico".
- Colaboración con magistrados y magistradas y fiscalía en el desarrollo de pruebas/actos procesales en interés del menor.
- Otras intervenciones que expresamente acuerde la ley.

En las funciones periciales el EPSJ tiene carácter de especialista en:

- Los asuntos referidos a menores de edad: responsabilidad penal de menores, (asesoramiento, asistencia técnica y mediación), protección de menores, agresiones y abusos sexuales, y testimonio infantil.
- Los procedimientos de Derecho de Familia.
- Valoraciones psicológicas y sociofamiliares, especialmente en víctimas de delitos sexuales y violencia doméstica, y valoración del testimonio y de la denuncia.
- Estudios complementarios de personalidad y psicometría en valoración de imputabilidad y en supuestos de incapacidades

Los órganos judiciales y fiscalías pueden dirigir sus solicitudes de informe pericial o intervención técnica, directamente al Equipo Psicosocial Judicial, a la atención del Coordinador o coordinadora, por correo o por fax. En los supuestos de informes periciales relativos a víctimas, a fin de facilitar la coordinación y evitar a la víctima molestias prescindibles, se ha articulado un protocolo interno entre el Equipo Psicosocial Judicial y el Instituto Vasco de Medicina Legal, en base al cual, con independencia de las efectivas funciones de cada uno de ellos, los informes relativos a una víctima mayor de edad, se solicitarán a las Subdirecciones del Instituto Vasco de Medicina legal, y las referidas a menores de edad al Equipo Psicosocial Judicial, coordinándose entre ellos y remitiendo al peticionario los informes que correspondan a ambas áreas.

B.4. Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV)

Se trata de un servicio de carácter gratuito dependiente de la Dirección de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

Principalmente presta información y asistencia a las víctimas de los delitos, así como cooperación a los operadores jurídicos. El SAV está gestionado por el Instituto de Reinserción Social de Euskadi (IRSE), en Bilbao y Donostia-San Sebastián, y por la Asociación Clara Campoamor en Vitoria-Gasteiz. Está dotado de personal en los ámbitos jurídico, psicológico y de trabajo social en cada una de las capitales.

Los servicios que se ofrecen son:

- **Información a las víctimas** sobre sus derechos y sobre procedimientos legales hasta la finalización de los mismos.
- **Atención concreta inicial** a través de la comprobación de los trámites pertinentes, información concreta respecto al problema, derivación a la red socio-sanitaria, contacto con la familia y ayuda psicológica inmediata.
- **Atención continuada.** Se facilita información continuada a la víctima sobre la tramitación de su denuncia. Se analiza la evolución socio-emocional como consecuencia de la acción sufrida y se deriva, bajo seguimiento del SAV, al servicio correspondiente. Además, también se prestan servicios de asistencia psicológica, derivación a recursos sociales, acompañamiento a juicios y declaraciones.
- **Ayuda en el entorno social** a través de la colaboración institucional. Se busca reducir el sentimiento de inseguridad y aislamiento en que se halla la víctima y al

mismo tiempo aprovechar la situación vivida para favorecer y promover acciones tendentes a la mejor interrelación con su entorno: familia, vecindario, etc.

- **Asistencia a Víctimas con Orden de Protección.** Se facilita la coordinación de los órganos judiciales con los servicios sociales, conoce las necesidades de la víctima, informa permanentemente al Juzgado.

Dichos servicios cubren el derecho a la información que otorga el artículo **18.1 de la LO 1/2004** a las mujeres víctimas de violencia de género así como el **artículo 19.2** que recoge la necesidad de que la atención integral se preste de manera multidisciplinar: información jurídica, atención psicológica y apoyo social, entre otras.

Además, el SAV hasta el momento ha actuado como **Centro Coordinador de las Órdenes de Protección**, tal y como establece el *Protocolo de coordinación para la eficacia de la orden de protección de las víctimas de violencia doméstica*. Estos Centros de Coordinación se residen en los Servicios de Asistencia a las Víctimas ya existentes, los cuales, además, prosiguen con las labores ya encomendadas respecto a la orientación jurídica, psicológica y social respecto de las víctimas de delitos y, en concreto, sobre las ayudas contempladas en la Ley 35/1995, respecto de las víctimas de delitos violentos y agresiones sexuales.

En lo que respecta al País Vasco, por acuerdo de **Consejo de Gobierno de 9 de diciembre de 2003**, se residenció la función de Centro de Coordinación Territorial en los Servicios de Asistencia a la Víctima ya existentes con referencia a los delitos de violencia doméstica y de género.

En concreto, los Centros de Coordinación/Servicio de Asistencia a la Víctima tienen como finalidades primordiales en relación con la Orden de Protección:

- **Coordinar las medidas de asistencia y protección social.** Para ello deben recibir las órdenes de protección dictadas por los Órganos jurisdiccionales, y remitirlas de inmediato a los organismos competentes para posibilitar las ayudas acordadas.
- **Informar y derivar a la víctima a los recursos y ayudas sociales existentes.** La remisión de la orden a uno u otro organismo dependerá de las ayudas que solicite la víctima en el Centro de Coordinación/Servicio de Asistencia a la Víctima. Por tanto, una vez recibida una orden de protección, este servicio se pondrá en contacto con la víctima para informarla de los recursos asistenciales y de protección social existentes, a los efectos de conocer sus necesidades y remitir a

su vez la orden de protección a los organismos competentes para facilitar las ayudas que la víctima vaya a solicitar.

- **Informar permanentemente a la víctima sobre la situación procesal del imputado**, así como del alcance y vigencia de las medidas cautelares. A estos efectos, el juzgado que acuerde la orden de protección comunicará por escrito a esta oficina, tanto la propia existencia de la orden, como las diferentes situaciones procesales que afecten al imputado, incluso en la fase de ejecución de la pena.
- **Elaborar una estadística** en la que se refleje el número de órdenes de protección que reciban y las medidas adoptadas.

C- Asistencia Letrada

Finalmente, el elenco de recursos judiciales, especialmente relevante en materia de maltrato doméstico, se ve completado por las personas profesionales de la Abogacía.

El Turno de Oficio de Letrados y Letradas específico en materia de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales surge como una medida de ejecución del anteriormente mencionado **Acuerdo Interinstitucional de octubre de 2001** para la mejora de la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales⁴. En desarrollo de tal Acuerdo, el Departamento de Justicia Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y el Consejo Vasco de la Abogacía firmaron un convenio por el que se implantó este turno con un servicio de asistencia letrada inmediata a dichas víctimas a través de guardias de 24 horas. En el mismo, el Gobierno Vasco exige una asistencia integral a las víctimas y una formación especializada a las y los letrados, comprometiéndose al abono de dicho turno, si bien es cierto que la organización de este turno específico, por las particularidades de cada Colegio, es competencia propia de cada uno de ellos, regulándose a través de su correspondiente reglamento interno.

En desarrollo del **artículo 20 de Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, el Real Decreto 1455/2005**, de 2 de diciembre, modificó el Reglamento de asistencia jurídica gratuita, que, al efecto, prevé que abogadas y abogados designados de oficio acometan sus funciones de forma real y efectiva hasta la finalización de los procedimientos, previendo igualmente que la asistencia letrada esté asegurada desde

⁴ Impulsado y coordinado por Emakunde- Instituto Vasco de la Mujer y suscrito por: la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, las Diputaciones Forales de los tres Territorios Históricos, Eudel-Asociación de Municipios Vascos, el Consejo Vasco de la Abogacía y el Consejo Médico Vasco.

el momento en que la mujer lo solicite, así como un régimen de guardias, especializado en la defensa de las víctimas de violencia doméstica contra las mujeres, para la orientación jurídica, defensa y asistencia letrada de éstas.

Con fecha de 26 de febrero de 2007 se firmó un nuevo convenio entre el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y el Consejo Vasco de la Abogacía, este nuevo convenio introduce mejoras en el suscrito en el año 2002, por el que se determinó el inicio del turno de oficio, dirigido a mujeres víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales.

Si bien entonces se estipulaba en 12 el número de profesionales de la abogacía al frente de la asistencia jurídica, el nuevo acuerdo —garante también de la formación continua de las personas letradas— asigna tres más a dicho recurso designando ahora a un total de ocho titulares de guardia y siete de refuerzo: tres en Araba, siete en Bizkaia y cinco en Gipuzkoa.

Hace especial incidencia en la gratuidad del servicio en todas aquellas diligencias policiales y judiciales que se realicen durante las 24 horas de guardia, incluido el juicio rápido si se celebrara durante la guardia o en los días inmediatamente posteriores.

Este servicio hace efectivo el derecho a la asistencia jurídica de las víctimas de violencia de género, especializada e inmediata, incluso gratuita si se carece de recursos económicos para litigar y en todos los procesos y procedimientos administrativos, vinculados, directa o indirectamente, a la violencia padecida que consagra la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

En este turno se atiende a todas las víctimas que hayan sido objeto de malos tratos físicos, psíquicos o verbales y/o agresiones sexuales en el entorno familiar, matrimonial, de convivencia estable así como en los supuestos de ruptura.

El acceso al turno es voluntario y los requisitos son los exigidos en la **Orden Ministerial de 3 de junio de 1997** y estar dado o dada de alta en el Turno de Asistencia al Detenido, en el de Familia y en el de Penal. Además, para la incorporación se requiere haber realizado por lo menos un curso en esta materia y a las personas ya inscritas se les exige una formación continua, mediante los cursos anuales que se programan en cada uno de los colegios de la CAPV.

El Turno específico de Violencia Doméstica y Agresiones sexuales se configura como el recurso profesional que facilita a las víctimas el oportuno asesoramiento legal, información jurídica, acompañamiento en comisaría y ayuda en la tramitación de la denuncia y de la solicitud de la orden de protección y representación en las actividades procesales derivadas de ello.

La abogacía, como profesión legal, es una profesión liberal ejercida por abogadas y abogados y organizada corporativamente en los correspondientes colegios profesionales. La financiación pública del Turno especial les coloca dentro del sistema de respuesta pública a la violencia hacia las mujeres. El papel profesional de la asistencia letrada se vincula a la defensa de los intereses individuales de la mujer víctima de violencia a la que representan, pero, a la vez, la propia pertenencia a un Turno que persigue la defensa de las víctimas ante una agresión que socialmente se entiende como punible e indeseable confiere un esencial carácter al mismo.

La asistencia letrada, opera como garante del Estado de Derecho, como protectora de los derechos de la ciudadanía frente al poder y como defensora de los intereses particulares de esas mismas personas, individualmente consideradas. La pertenencia a un Turno de oficio especializado en la atención a víctimas de violencia doméstica y de género coloca a las y los profesionales de la abogacía en un rol social que busca, además de la defensa de las personas concretas, la aspiración de la justicia como justicia social, conformación y transformación social atendida a los valores y principios constitucionales.

II.2. Situación del Maltrato Doméstico contra las mujeres en la CAPV y en el Estado

Las estadísticas que se manejan arrojan algunos resultados clave para entender las necesidades de recursos tanto en términos de cantidad como de calidad. A pesar de que la forma de recoger estadísticas ha ido variando a lo largo del tiempo, y por tanto se hace difícil la comparación, algunos resultados muestran la tendencia general del fenómeno. Por último, hay que señalar que bajo el epígrafe de violencia de género se recogen las agresiones realizadas por un hombre contra una mujer en el ámbito de la pareja o expareja, incluyéndose en el epígrafe de violencia doméstica otras agresiones que suceden en el ámbito intrafamiliar.

Balance de dos años de recorrido de la LO 1/2004 en el ámbito del Estado (Junio 2005-Junio 2007)

Desde su completa entrada en vigor han ingresado en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer un total de 306.682 procedimientos penales y 24.634 procedimientos civiles.

Nº TOTAL DE PROCEDIMIENTOS PENALES INGRESADOS (por trimestres) EN LOS JUZGADOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER (JVSM) 1 05-T3

05-T3	05-T4	06-T1	06-T2	06-T3	06-T4	07-T1	07-T2	TOTAL
34.477	35.732	35.704	37.265	41.144	41.729	41.267	39.364	306.682

En el Estado durante este periodo se han solicitado 71.381 órdenes de protección y de ellas el 75,5% han sido concedidas (53.994). En la CAPV el porcentaje de concesión de OP es sensiblemente menor (67%).

ÓRDENES DE PROTECCIÓN DESDE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2005 AL SEGUNDO TRIMESTRE 2007

	Incoadas	Resueltas adoptadas	Resueltas denegadas	Pendientes final trimestre
Andalucía	11.186	9.109	1.956	54
Aragón	1.701	1.435	263	3
Asturias	1.426	954	459	0
Baleares	2.132	1.533	501	64
Canarias	5.853	4.365	1.388	0
Cantabria	734	561	171	0
Castilla y León	2.820	2.281	501	33
Castilla-La Mancha	2.917	2.478	416	23
Cataluña	12.359	8.592	3.516	122
Valencia	8.912	7.184	1.579	34
Extremadura	1.312	901	374	21
Galicia	2.816	2.230	543	43
Madrid	10.410	7.104	3.168	134
Murcia	3.456	2.840	563	0
Navarra	690	568	120	2
País Vasco	2.269	1.513 (67%)	708	45
La Rioja	388	346	42	0
NACIONAL	71.381	53.994 (76%)	16.268	578

Cada vez se han ido concediendo más Órdenes de Protección a mujeres extranjeras, el 35% del total en 2007, cinco puntos más que hace dos años.

PORCENTAJE DE DE VÍCTIMAS EXTRANJERAS EN LAS ÓRDENES DE PROTECCIÓN:

05-T3	05-T4	06-T1	06-T2	06-T3	06-T4	07-T1	07-T2
30,2%	29,4%	30,3%	31,9%	32,3%	31,1%	32,4%	35,3%

También ha pasado del 30 al 35% la tasa de imputados extranjeros por malos tratos.

PORCENTAJE DE LOS IMPUTADOSEXTRANJEROS EN LAS ÓRDENES DE PROTECCIÓN

05-T3	05-T4	06-T1	06-T2	06-T3	06-T4	07-T1	07-T2
30,2%	29,3%	30,0%	31,9%	32,1%	31,6%	32,6%	35,4%

En este tiempo los jueces y juezas han dictado 56.000 sobreseimientos provisionales de las causas abiertas por maltrato. En torno al 11% de las mujeres retiran la denuncia por miedo o por dependencia emocional, o bien se acogen a la dispensa de no declarar contra su marido admitida en la ley de Enjuiciamiento Criminal. Su testimonio es a menudo la única prueba de cargo y sin él la acusación no se sustenta.

DATOS DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL AÑO 2007⁵

TOTAL DENUNCIAS	Presentada por la víctimas ⁶	Presentada por familiares	Atestados policiales ⁷	Parte de lesiones	Servicios asistencia – Terceros
126.293	14.166	463	97.637	13.321	706
	11,22%	0,37%	77,31%	10,55%	0,56%

RENUNCIAS AL PROCESO (2007)

RENUNCIAS AL PROCESO	RATIO RENUNCIAS/DENUNCIAS ⁸
12.705	10,06 %

⁵ Datos referidos tanto a los Juzgados exclusivos de Violencia sobre la Mujer (40 al inicio del año y 54 a partir del 30 de junio de 2007) como a los que compatibilizaron en el conocimiento de esta materia con otras, en número de 410.

⁶ Presentadas directamente en el Juzgado

⁷ Incluye los iniciados a partir de la denuncia de las víctimas –en número 83.601 -, por denuncia de familiares -en número de 964- y por intervención directa policial –en número de 13.072

⁸ En principio revelan sólo la posición de la víctima en algún momento de la tramitación de la denuncia sin que tenga que afectar al deber de investigación.

Datos de situación en la CAPV

Analizando los datos de denuncias de 2007, obtenemos un panorama de la CAPV que se refleja en los datos siguientes: se han recibido un total de 3.444 denuncias, casi la mitad de ellas en el TTHH de Bizkaia. Los porcentajes más altos de denuncia tienen lugar en las capitales, que suman un 61% del total de denuncias de toda la Comunidad. Las renunciaciones al proceso suponen un 12% de las denuncias interpuestas, destacando en ese aspecto el TTHH de Gipuzkoa (40%), y principalmente el partido judicial de Irun (28%), como los lugares donde han tenido lugar un mayor número de ellas. Nuevamente las capitales aglutinan el 64% de todas las renunciaciones al proceso.

Denuncias por Violencia contra la Mujer. Año 2007. CGPJ

	Denuncias recibidas	Denuncias recibidas (%)	Denuncias recibidas (% TTHH)	Renunciaciones al proceso	Renunciaciones al proceso (% TTHH)	Ratio renunciaciones/denuncias
AMURRIO	39	1%	21%	6	24%	15%
VITORIA-GASTEIZ	691	20%		90		13%
TOLOSA	132	4%	30%	7	40%	5%
AZPEITIA	41	1%		6		15%
BERGARA	70	2%		12		17%
EIBAR	53	2%		11		21%
DONOSTIA-SS	677	20%		107		16%
IRUN	65	2%		18		28%
DURANGO	90	3%	49%	0	36%	0%
BARAKALDO	351	10%		51		15%
GERNIKA-LUMO	100	3%		8		8%
BILBAO	734	21%		63		9%
BALMASEDA	57	2%		0		0%
GETXO	344	10%		25		7%
TOTALES/MEDIA	3.444	100%		404		12%
PORCENTUALES	100%					

Respecto al origen de la víctima, los datos de Órdenes de Protección (2006) reflejan que el 23% de las solicitudes proceden de mujeres de origen extranjero. Más del 60% de las Órdenes de Protección solicitadas en 2006 corresponden al TTHH de Bizkaia y suman el 70% las OP solicitadas en las tres capitales y Barakaldo.

Denuncias por Violencia contra la Mujer. Año 2007. CGPJ

	Denuncias recibidas	Presentada directam. por victima	Presentada directam. por familiares	Atestados policiales			Parte de lesiones	Servicios asistencia - Terceros en general	Renuncias al proceso	Ratio renuncias/ denuncias
				Con denuncia victima	Con denuncia familiar	Por intervención dir. policial				
AMURRIO	39	13	0	19	0	7	0	0	6	15%
VITORIA-GASTEIZ	691	87	5	462	12	60	26	39	90	13%
TOLOSA	132	0	0	132	0	0	0	0	7	5%
AZPEITIA	41	0	0	41	0	0	0	0	6	15%
BERGARA	70	5	0	54	0	4	5	2	12	17%
EIBAR	53	10	0	31	1	11	0	0	11	21%
DONOSTIA-SS	677	43	1	473	13	34	66	47	107	16%
IRUN	65	17	0	37	2	8	1	0	18	28%
DURANGO	90	9	2	56	9	11	2	1	0	0%
BARAKALDO	351	13	3	283	10	17	25	0	51	15%
GERNIKA-LUMO	100	0	0	94	0	6	0	0	8	8%
BILBAO	734	51	2	477	2	103	99	0	63	9%
BALMASEDA	57	0	0	57	0	0	0	0	0	0%
GETXO	344	53	0	225	0	53	13	0	25	7%
TOTALES/MEDIA	3.444	301	13	2.441	49	314	237	89	404	12%
PORCENTUALES	100%	9%	0%	71%	1%	9%	7%	3%		

Órdenes de protección. Año 2006. CGPJ

	Órdenes de Protección	Órdenes de Protección (%)	Órdenes de Protección (% TTHH)	Víctima: Mujer Española mayor de edad	Víctima: Mujer Española menor de edad	Víctima: Mujer Extranjera mayor de edad	Víctima: Mujer Extranjera menor de edad
AMURRIO	15	1%	10%	13	0	2	0
VITORIA-GASTEIZ	96	9%		71	3	22	0
TOLOSA	40	4%	29%	30	0	10	0
AZPEITIA	18	2%		10	1	7	0
BERGARA	24	2%		17	0	7	0
EIBAR	22	2%		13	0	9	0
DONOSTIA-SS	190	17%		132	2	56	0
IRUN	33	3%		26	0	7	0
DURANGO	47	4%	61%	39	0	8	0
BARAKALDO	257	23%		218	5	34	0
GERNIKA-LUMO	39	4%		26	0	13	0
BILBAO	234	21%		166	0	46	22
BALMASEDA	11	1%		9	0	2	0
GETXO	84	8%		55	0	29	0
TOTALES/MEDIA	1.110	100%		825	11	252	22
PORCENTUALES	100%			74%	1%	23%	2%

En la CAPV, la evolución de Órdenes de Protección y de Asuntos Penales Ingresados refleja un aumento creciente de la litigiosidad en esta materia. Dadas las dificultades de comparar con el año 2005, dado que los JVSM entraron en vigor a mitad de año (29 de junio), se ha valorado la evolución del 2006 al 2007 observándose un incremento del 13% en los asuntos penales ingresados y un incremento del 8% en lo que respecta a las Órdenes de Protección solicitadas.

Órdenes de protección. CGPJ.

	Incoadas	% Incremento.	Resueltas	Denegadas	Pendientes
2005	593		437	153	0
2006	1.110	87%	725	374	11
2007	1.200	8%	783	394	79
TOTALES/MEDIA	2.903		1.945	921	90
PORCENTUALES			67%	32%	3%

Comparativa Asuntos Penales Ingresados y Órdenes de Protección solicitadas. CGPJ.

	Asuntos Penales ingresados	Órdenes de Protección
2005	1.958	593
2006	4.606	1.110
2007	5.215	1.200
TOTALES (% INCREMENTO (06-07))	11.779 (13%)	2.903 (8%)

CAPÍTULO III. - ALCANCE DE LOS RECURSOS

III.1. Operadores Jurídicos

A- Servicios operadores jurídicos

A.1. Juzgados de Violencia sobre la Mujer

Actualmente, en la CAPV existen cuatro Juzgados de Violencia sobre la Mujer, uno en Vitoria-Gasteiz, uno en Donostia-San Sebastián y dos en el partido judicial de Bilbao. El Juzgado nº2 de Bilbao fue creado a principios del año 2007 dado que el número anual de casos incoados en el JVSJ de Bilbao alcanzaba unas cifras muy altas (1.765 casos en 2006) para poder ser abordados con calidad. La presente evaluación se enmarca en el espacio temporal del año 2006, y los datos recogidos se refieren a dicho periodo reflejando la actividad de los tres Juzgados de Violencia sobre la Mujer que se pusieron en marcha en el año 2005.

Los Juzgados de Violencia sobre la Mujer se pusieron en funcionamiento el día 29 de junio de 2005 como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género.

La mencionada Ley señala que en *cada partido judicial habrá uno o más **Juzgados de Violencia sobre la Mujer**, con sede en la capital de aquél y jurisdicción en todo su ámbito territorial. Podrán crearse Juzgados de Violencia sobre la Mujer en aquellos partidos judiciales en los que la carga de trabajo así lo aconseje. Podrán excepcionalmente establecerse Juzgados de Violencia sobre la Mujer que extiendan su jurisdicción a dos o más partidos dentro de la misma provincia.*

En aquellos partidos judiciales en los que, en atención al volumen de asuntos, no se considere necesario el desarrollo de la planta judicial, se podrán **transformar algunos de los Juzgados de Instrucción y de Primera Instancia e Instrucción** en funcionamiento en Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

Asimismo cuando se considere, en función de la carga de trabajo, que no es precisa la creación de un órgano judicial específico, se determinará, de existir varios, qué Juzgados de Instrucción o de Primera Instancia e Instrucción, se ocuparán del conocimiento de las materias de violencia contra la mujer con carácter exclusivo junto con el resto de las correspondientes a la jurisdicción penal o civil. A estos juzgados se les denomina **Juzgados Compatibles**.

A.2. Actividad operadores jurídicos

Según los datos de actividad que se recogen en el “*Estudio del Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial sobre la Justicia en España en 2006*”, que hacen referencia a la evolución de la litigiosidad en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer en la CAPV durante el año 2006, en este periodo se han ingresado en la Comunidad Autónoma del País Vasco un total de 3.263 asuntos penales y 420 civiles. De los cuales se han resuelto el 81,3% de los asuntos penales y el 77,6% de los civiles, quedando a finales de año sin resolver un total de 610 asuntos penales y 94 civiles. Los jueces y juezas de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer en la CAPV emplean un promedio de 2,4 meses para resolver los asuntos penales y casi el doble de tiempo para los civiles (4,2 meses) como resume la tabla siguiente:

Actividad Juzgados de Violencia sobre la Mujer en la CAPV (2006)

JVSM de la CAPV	Asuntos Ingresados	Asuntos Pendientes	Tiempo medio de respuesta*	% Asuntos resueltos
Penales	3.263	610	2,4	81,3%
Civiles	420	94	4,2	77,6%

*Meses

Tabla elaborada a partir de datos del Estudio del Servicio de Inspección del CGPJ sobre la Justicia en España 2006

Territorialmente el Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Bilbao en el año 2006 fue el juzgado que resolvió con mayor dilación los asuntos incoados, tanto penales como civiles, llegando a tardar más de seis meses de media en la resolución de los civiles. En relación a la resolución de las causas penales, el JVSM de Vitoria-Gasteiz es el juzgado que cuenta con el mayor porcentaje de casos resueltos durante el 2006 (84,3%), y el Juzgado de Donostia-San Sebastián el que lo ha hecho con la mayor celeridad, con un promedio que supera ligeramente el mes. En materia civil es también el Juzgado de Donostia-San Sebastián el de menor tiempo de respuesta y el que, proporcionalmente, mayor número de causas civiles ha resuelto.

Actividad Juzgados de Violencia sobre la Mujer CAPV (2006)

JVSM de la CAPV		Asuntos Resueltos	Asuntos Pendientes	Tiempo medio de respuesta*	% Asuntos resueltos
JVSM de Vitoria-Gasteiz	Penales	665	123	2,03	84,3%
	Civiles	69	21	3,35	76,6%
JVSM de Bilbao	Penales	1.149	377	3,61	75,3%
	Civiles	94	57	6,67	60,6%
JVSM de Donostia-San Sebastián	Penales	839	110	1,44	62,2%
	Civiles	66	16	2,67	80,5%
Total	Penales	2.653	610	2,36	81,3%
	Civiles	326	94	4,23	77,6%

*Meses

Tabla elaborada a partir de datos del Estudio del Servicio de Inspección del CGPJ sobre la Justicia en España 2006

Como se puede observar en la siguiente tabla, la situación en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer en la CAPV es comparativamente mejor que la media que se observa en el conjunto del Estado, tanto en cuanto al tiempo de respuesta como por el volumen de asuntos resueltos en materia civil o penal.

Comparativa Resolución CAPV- Estado (2006)

		Tiempo medio de respuesta	% Asuntos resueltos
JVSM de la CAPV	Penales	2,36	84,3%
	Civiles	4,23	76,6%
JVSM del Estado*	Penales	3,17	79,2%
	Civiles	7,68	60,7%

* JIVSM del conjunto del Estado que en el 2006 estaban en funcionamiento

Tabla elaborada a partir de datos del Estudio del Servicio de Inspección del CGPJ sobre la Justicia en España 2006

A continuación, se refleja el número de casos incoados en materia de violencia contra las mujeres en los partidos judiciales de la CAPV que han asumido el conocimiento de todos los asuntos en materia de Violencia sobre la Mujer bien de modo exclusivo o junto con otras materias. Los juzgados compatibles con mayor actividad por provincia son los de Amurrio, Irun y Barakaldo.

Asuntos registrados en los Juzgados Compatibles de la CAPV en materia de Violencia contra las Mujeres (2006)

	VSM (PENAL)	VSM (CIVIL)
Amurrio	39	8
ÁLAVA	39	8
Tolosa	112	5
Azpeitia	23	3
Bergara	76	13
Eibar	52	0
Irun	163	15
GIPUZKOA	426	36
Durango	91	5
Barakaldo	619	62
Gernika	88	20
Balmaseda	33	0
Getxo	214	4
BIZKAIA	1045	91
TOTAL	1510	135

Tabla elaborada a partir de datos de la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia de Gobierno Vasco.

Si se tienen en cuenta el número de casos resueltos por los juzgados compatibles y los que se han tratado por los juzgados exclusivos, se observa que los primeros abordan el 30,9% de los casos de violencia contra la mujer.

Distribución de la actividad entre los distintos tipos de Juzgados de la CAPV (2006)

	CAPV	JVSM	Compatibles
Penales	4.773	68,36%	31,64%
Civiles	555	75,68%	24,32%
Total	5.328	69,13%	30,87%

Tabla elaborada a partir de datos de la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia de Gobierno Vasco.

A.3. Mapa de Servicios Judiciales y Medios Materiales.

En las siguientes tablas se reflejan los Servicios Judiciales y medios materiales de los que disponen los diferentes juzgados. Por un lado, se contemplan los Juzgados de Violencia sobre la Mujer de los tres Territorios Históricos y, a continuación, los Juzgados con competencias en materia de violencia doméstica sobre la mujer, distribuidos por Territorio Histórico. De este modo, se observa como los Juzgados Compatibles se encuentran desprovistos de muchos de los Servicios Judiciales y de los medios materiales necesarios. Los Juzgados de Violencia sobre la Mujer se encuentran mejor dotados contando con todos los servicios requeridos a excepción de sala de espera específica para víctimas o testigos en asuntos de violencia de género, así como de un acceso independiente para víctimas de maltrato doméstico.

Juzgados específicos de Violencia sobre la Mujer

	JVSM Vitoria-Gasteiz	JVSM de Bilbao	JVSM Donostia-S Sebastián
Oficina de Atención a la Víctima	√	√	√
Servicio de Orientación Jurídica	√	√	√
Servicio de Notificación a Procuradores/ as	√	√	√
Servicio de traslado de escritos y documentos	√	√	√
Fiscalía: Adscripción Permanente con ubicación efectiva en el mismo municipio	√	√	√
Turno específico de asistencia letrada para víctimas de violencia de género	√	√	√
Turno específico de asistencia letrada para imputados en delitos relacionados con la violencia de género	√	√	√
IVML	√	√	√
Oficina de Averiguación Patrimonial en sede judicial	√	√	√
Oficina de Peritación	√	√	√
Servicio de Intérpretes	√	√	√
Equipos Psicosociales en sede judicial	√	√	√
Puntos de Encuentro Familiar en el partido judicial	√	√	√
Sala de Espera para testigos protegidos	√	×	×
Sala de Espera específica para víctimas o testigos en asuntos de violencia de género	×	×	×
Sistema de Videoconferencia	√	√	√
Salas de Vistas	√	√	√
Acceso independiente para víctimas de violencia de género	×	×	×
Aplicación informática de gestión procesal: Oficina Judicial	√	√	√
Archivos judiciales	√	√	√

Tabla elaborada a partir de datos del Estudio del Servicio de Inspección del CGPJ sobre la Justicia en España 2006

Juzgados Compatibles Álava

	Amurrio
Oficina de Atención a la Víctima	×
Servicio de Orientación Jurídica	×
Servicio de Notificación a Procuradores/ as	√
Servicio de traslado de escritos y documentos	√
Fiscalía: Adscripción Permanente con ubicación efectiva en el mismo municipio	×
Turno específico de asistencia letrada para víctimas de violencia de género	√
Turno específico de asistencia letrada para imputados en delitos relacionados con la violencia de género	×
IVML	×
Oficina de Averiguación Patrimonial en sede judicial	×
Oficina de Peritación	×
Servicio de Intérpretes	×
Equipos Psicosociales en sede judicial	×
Puntos de Encuentro Familiar en el partido judicial	×
Sala de Espera para testigos protegidos	×
Sala de Espera específica para víctimas o testigos en asuntos de violencia de género	×
Sistema de Videoconferencia	√
Salas de Vistas	√
Acceso independiente para víctimas de violencia de género	×
Aplicación informática de gestión procesal: Oficina Judicial	√
Archivos judiciales	√

Tabla elaborada a partir de datos del Estudio del Servicio de Inspección del CGPJ sobre la Justicia en España 2006

Juzgados Compatibles Bizkaia.

	Balmaseda	Barakaldo	Durango	Gernika	Getxo
Oficina de Atención a la Víctima	×	√	×	×	×
Servicio de Orientación Jurídica	×	×	×	×	×
Servicio de Notificación a Procuradores/ as	×	√	√	√	√
Servicio de traslado de escritos y documentos	×	√	√	√	×
Fiscalía: Adscripción Permanente con ubicación efectiva en el mismo municipio	×	√	×	×	×
Turno específico de asistencia letrada para víctimas de violencia de género	×	×	×	×	×
Turno específico de asistencia letrada para imputados en delitos relacionados con la violencia de género	×	×	×	×	×
IVML Constituido	×	×	×	×	×
Oficina de Averiguación Patrimonial en sede judicial	×	×	×	×	×
Oficina de Peritación	×	×	×	×	×
Servicio de Intérpretes	×	√	×	×	×
Equipos Psicosociales en sede judicial	×	√	×	×	×
Puntos de Encuentro Familiar en el partido judicial	×	√	×	×	×
Sala de Espera para testigos protegidos	×	√	×	×	×
Sala de Espera específica para víctimas o testigos en asuntos de violencia de género	×	×	×	×	×
Sistema de Videoconferencia	√	√	√	√	√
Salas de Vistas	√	√	√	√	√
Acceso independiente para víctimas de violencia de género	×	×	×	×	×
Aplicación informática de gestión procesal: Oficina Judicial	√	√	√	√	√
Archivos judiciales	√	√	√	√	√

Tabla elaborada a partir de datos del Estudio del Servicio de Inspección del CGPJ sobre la Justicia en España 2006

Juzgados Compatibles Gipuzkoa.

	Azpeitia	Bergara	Eibar	Irun	Tolosa
Oficina de Atención a la Víctima	×	×	×	×	×
Servicio de Orientación Jurídica	×	×	×	×	×
Servicio de Notificación a Procuradores/ as	√	√	√	√	√
Servicio de traslado de escritos y documentos	√	√	√	√	√
Fiscalía: Adscripción Permanente con ubicación efectiva en el mismo municipio	×	×	×	×	×
Turno específico de asistencia letrada para víctimas de violencia de género	√	√	√	√	√
Turno específico de asistencia letrada para imputados en delitos relacionados con la violencia de género	×	×	×	×	×
IVML Constituido	×	×	×	×	×
Oficina de Averiguación Patrimonial en sede judicial	×	×	×	×	×
Oficina de Peritación	×	×	×	×	×
Servicio de Intérpretes	×	×	×	×	×
Equipos Psicosociales en sede judicial	×	×	×	×	×
Puntos de Encuentro Familiar en el partido judicial	×	×	×	√	×
Sala de Espera para testigos protegidos	×	×	√	×	×
Sala de Espera específica para víctimas o testigos en asuntos de violencia de género	×	×	√	×	×
Sistema de Videoconferencia	√	√	√	√	√
Salas de Vistas	√	√	√	√	√
Acceso independiente para víctimas de violencia de género	×	×	×	×	×
Aplicación informática de gestión procesal: Oficina Judicial	√	√	√	√	√
Archivos judiciales	√	√	√	√	√

Tabla elaborada a partir de datos del Estudio del Servicio de Inspección del CGPJ sobre la Justicia en España 2006

III.2. ASISTENCIA LETRADA

A.- Servicios de Asistencia Letrada del Turno específico en Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales.

El Colegio Vasco de la Abogacía, a través de cada uno de los tres Colegios de la CAPV, garantiza la asistencia jurídica gratuita de urgencia en los centros de detención y Juzgados de Guardia para la interposición de la denuncia y en la solicitud de la Orden de Protección, así como, en los procedimientos judiciales inmediatamente posteriores, los juicios rápidos, que se deriven a consecuencia de violencia doméstica o agresiones sexuales.

Los Letrados y las Letradas de guardia, con el fin de garantizar al máximo los medios de protección legal que asisten a la víctima, tendrán una total disponibilidad y localización, que se realizará mediante un teléfono móvil facilitado por el Colegio de Abogados correspondiente.

Es necesario subrayar, en este punto, que la gratuidad de la asistencia jurídica especializada incluye el asesoramiento presencial previo, la asistencia en la formulación de la denuncia, la comparecencia para la Orden de Protección y en el juicio rápido. Sin embargo, en las asistencias jurídicas posteriores, tales como los juicios penales o trámites de separación o divorcio, la víctima deberá demostrar la ausencia de recursos para acogerse al beneficio de la justicia gratuita. En estos casos, el Colegio correspondiente otorgará prioridad a la tramitación del expediente para su rápida remisión a la Comisión Provincial de Asistencia Jurídica Gratuita, procurando que la resolución por la que se le reconozca o deniegue el derecho a la víctima se dicte con anterioridad a la fecha de celebración del juicio oral.

Además del Turno de Oficio de Letrados y Letradas específico en materia de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales, el Colegio de la Abogacía de Álava dispone de un servicio pionero en la CAPV, de apoyo y supervisión, denominado “Servicio Integral de Asistencia a la Víctima” compuesto por Letrados y Letradas del Turno específico que realiza la coordinación de la atención a mujeres víctimas de malos tratos.

Las principales funciones desarrolladas por el grupo de apoyo y supervisión son las siguientes:

- Coordinación con el Turno de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales y cooperación con las y los Letrados de guardia de violencia doméstica.
- Asesoramiento jurídico especializado, telefónico o presencial, a la víctima, tanto en materia civil como penal, y seguimiento de los procedimientos jurídicos, prestando apoyo a la víctima, incluso desde antes de interponer la denuncia hasta la completa finalización del procedimiento. Información acerca del turno de oficio de violencia doméstica y el beneficio de justicia gratuita.
- Orientación de quienes hayan sido víctimas de malos tratos hacia otros servicios especializados de recursos sociales, atención sanitaria y policial, etc. coordinándose directamente con ellos.
- Centralización y coordinación de la información relativa a los diversos procedimientos de violencia de género.
- Recogida de información diaria de los asuntos habidos en cada guardia para la recogida de datos, a fin de proceder al análisis de los mismos, además de la elaboración de las correspondientes estadísticas.
- Elaboración de informes, los cuales se constituyen como principal vía de comunicación entre instituciones.
- Recopilación de información de sentencias de Juzgados y Tribunales, así como de Jurisprudencia destacable.
- Organización de cursos y jornadas de formación continua para abogados y abogadas especializadas en malos tratos.

A su vez, este servicio se encarga de la coordinación con otros organismos y de la prevención y concienciación social a través de diversas acciones externas:

- Contactos regulares con diversos organismos implicados: Fiscalía, Juzgado Decano, Servicio de Asistencia a la Víctima y Juzgado de Guardia.
- Interrelación y coordinación con diversas instituciones: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, a través de los Centros de Base y el Servicio Municipal de Urgencias, con la Diputación Foral de Álava y con el Gobierno Vasco.
- Coordinación con los diversos Cuerpos de Policía, tales como la Ertzaintza, Policía Municipal, Policía Nacional, etc.
- Encuentros con Colegios de Psicólogos, Trabajadoras y Trabajadores Sociales o Colegios Médicos.

B.- Actividad de la Asistencia Letrada del Turno específico de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales.

En el conjunto de la Comunidad Autónoma del País Vasco el número de intervenciones en el año 2004 ha sido de 2.181 con un crecimiento con respecto al año 2003 del 190%, derivado en su mayor parte por la entrada en vigor de la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica por lo que, en julio de 2004, tuvo que plantearse la reforma del Servicio creado en el año 2003, dado que con los medios de los que se disponía, el servicio podía prestarse con las mínimas garantías de eficacia. Se reorganizó el servicio en cada uno de los Territorios Históricos, incrementando el número de Letrados o Letradas de guardia, acercando el servicio a la ciudadanía y posibilitando el correcto funcionamiento del mismo.

El número de mujeres que han sido atendidas en el Turno de Oficio de Letrados o Letradas específico en los años 2005 y 2006 en cada uno de los Colegios de la Abogacía es el siguiente:

Mujeres atendidas (2005-2006)

	2005	2006
Álava	418	329
Bizkaia	1.257	1.374
Gipuzkoa	734	824
TOTAL	2.409	2.527

El volumen de atención ha aumentado casi un 5% de un año a otro. Aunque en el caso de Álava se han reducido significativamente las intervenciones. Un dato un tanto llamativo es que cerca de un 30% de las mujeres que iniciaron su proceso en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer de la CAPV no hayan sido atendidas por el Turno de oficio específico en materia de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales, sino que han recibido el asesoramiento de Letrados o Letradas privadas.

Si bien la Asistencia Jurídica Gratuita está estructurada por partidos judiciales, el Turno de Oficio de Letrados o Letradas específico en materia de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales lo está por comarcas:

Estructura de la Asistencia Letrada del Turno organizativa y territorial (2006)

Servicio	Comarcas de Actuación	Profesionales
Álava	Vitoria-Gasteiz y Amurrio	180
Bizkaia	Bilbao, Balmaseda, Getxo, Barakaldo, Durango, Gernika	262
Gipuzkoa	Tolosa, Azpeitia, Bergara, Eibar, Donostia- San Sebastián e Irun.	125

III.3. ANÁLISIS DE LA IDONEIDAD DE LOS RECURSOS JUDICIALES Y ASISTENCIA LETRADA

Conocer la idoneidad de los recursos requiere analizar la capacidad de hacer frente a los cometidos competencia de cada institución tanto desde el punto de vista de la cantidad como de la calidad de los mismos. Los recursos, a su vez, pueden ser personales o materiales, y, dentro de estos últimos, además de infraestructuras, equipamiento, enseres, etc., se encuentran los recursos financieros que permiten la contratación de servicios ajenos a la entidad para la ejecución de determinadas tareas.

En el presente informe, se ha procedido a analizar la plantilla de cada institución, advirtiendo de las dificultades de determinar su suficiencia, dado que en la mayoría de los casos no se dedican en forma exclusiva a la atención de las situaciones de maltrato doméstico. Los indicadores escogidos, cuando ha sido posible se apoyan en la evolución temporal y en la valoración de los tiempos de espera o de resolución, así como la comparación con la media estatal cuando existe este dato.

Por otra parte, se ha seleccionado la especialización y la formación específica en materia de violencia doméstica y de género como indicador de la cualificación de los recursos personales. En el caso de las instalaciones y recursos materiales se han considerado relevantes los aspectos de distribución territorial, garantía de accesibilidad física, disponibilidad de servicios de traducción y de servicios de mediación intercultural, privacidad de las comunicaciones y espacios de espera adaptados a menores. Finalmente, en aquellos casos en los que el servicio está subcontratado se ha procedido a valorar la disposición presupuestaria de los mismos.

Para valorar la calidad de los recursos se ha contado con las opiniones de las personas usuarias o por otros colectivos o servicios intermedios que interaccionan dentro del sistema y disfrutan o sufren las consecuencias de una buena articulación o coordinación entre todos los elementos que lo componen obtenidas a través de los cuestionarios y de las entrevistas personales realizadas.

ANÁLISIS DE LOS RECURSOS JUDICIALES Y ASISTENCIA LETRADA

- a) JVSM: Judicatura y Fiscalía
- b) IVML y EPSJ
- c) SAV
- d) Turno especial de Violencia Doméstica
- e) Balance General

JVSM: JUDICATURA Y FISCALÍA**Datos de Plantilla, Actividad, Traducción y Formación****PLANTILLA**

JVSM	Titular	Secret. Judicial	Gestión Procesal	Tramit. Procesal	Aux. Procesal	Total	
Alava	1	1	3	3	1	9	
Bi	Bilbao ⁹	2	2	6	12	2	24
	Barakaldo ¹⁰	1	1	3	5	1	11
Gipuzkoa	1	1	3	4	1	10	
TOTAL	5	5	15	24	5	54	

Comparativa Resolución CAPV- Estado (2006)

		Tiempo medio de respuesta	% Asuntos resueltos
JVSM de la CAPV	Penales	2,36	84,3%
	Civiles	4,23	76,6%
JVSM del Estado*	Penales	3,17	79,2%
	Civiles	7,68	60,7%

PLANTILLA¹¹

FISCALÍA	Fiscalía Provincial	Fiscal Jefe/a	Teniente Fiscal	Fisca l/a	Abogado/a Fiscal	Total
Alava	1	1	1	6	3	11
Bi	Bilbao	1	1	23	14	42
	Barakaldo			5	3	8
Gipuzkoa	1	1	1			27
Fiscalía Sup.						1
TOTAL	3	3	3	34	20	89

ACTIVIDAD Fiscalía

TTHH	2005	2006
Alava	314	543
Bizkaia	2.049	1.083
Gipuzkoa	1.373	2.305
Total	3.736	3.931

FORMACIÓN (2006)

COLECTIVO	CURSOS	PERS.
Judicatura y Fiscalía	19	573
Personal Adm. Just.	14	132
Fiscalía (2005)	1	30

- En relación con los porcentajes de resolución de los JVSM del Estado y los tiempos de espera, los JVSM de la CAPV (los creados en 2005) tienen mejores promedios de resolución (84 y 77% respecto a 79 y 60%, en materia penal y civil, respectivamente) y menores tiempos de respuesta.
- La formación de la Judicatura no está siempre contemplada. La Fiscalía ha desarrollado la ley con el nombramiento de personal especializado.
- La alta rotación de la plantilla de los JVSM requiere prestar atención a los mecanismos de formación permanente.
- Las Fiscalías operan en fuera de las capitales mediante turnos, no pudiendo personarse siempre por estar demandadas en más de un lugar.

⁹ En Bilbao hay dos JVSM: JVSM n°1 y JVSM n°2.

¹⁰ Se trata del Juzgado de Instrucción n° 4, exclusivo para casos de violencia doméstica.

¹¹ En 2005 se nombraron tres Fiscalas Delegadas de la Jefatura en la Sección contra la Violencia sobre la Mujer de las respectivas Fiscalías provinciales en cumplimiento del art. 72 de la LO 1/2004 que regula la designación en esta materia con el fin de asumir las funciones de dirección y coordinación que le fueran específicamente encomendadas sobre infracciones relacionadas con la violencia de género, con carácter compartido o exclusivo con otras materias.

IVML Y EPSJ**Instituto Vasco de Medicina Legal: Datos de Plantilla y Actividad****IVML (Instituto Vasco de Medicina Legal)**

TTHH	Psiquiatría	Trauma.	Patología	General.	Total
Álava	1	1	1	3	6
Bizkaia	1	2	2	9	14
Gipuzkoa	1	2	2	9	14
Total	3	5	5	21	34

Equipos Psicosociales Judiciales: Plantilla**EPSJ (personal específico para Violencia Doméstica y de Género)**

TTHH	Psicología	T. Social	Total
Álava	5	1	6
Bizkaia	2 ¹²	0	2
Gipuzkoa	2 ¹³	0	2
Total	9	5	10

Actividad IVML

TTHH	2005	2006	2007
Álava	230	271	289
Bizkaia	1.071	1.096	969
Gipuzkoa	420	594	744
Total	1.721	1.961	2.002

Tiempos de Espera para consulta ordinaria (IVML)

TTHH	2005	2006	2007
Álava	21	20	23
Bizkaia	22	23	24
Gipuzkoa	20	20	22
Media	21	21	23

- El IVML y los EPSJ están en proceso de constituir las Unidades de Valoración Integral que la LO 1/2004 exige.
- El volumen de casos de VG que se atienden en las dependencias del IVML crece ligeramente, al igual que los tiempos de espera,
- Los EPSJ adquieren su especialización a través de la práctica,

¹² En Bizkaia, el EPSJ y el IVML comparten espacio físico, una de las psicólogas está ubicada en los Juzgados de Bilbao y la otra en los Juzgados de Barakaldo.

¹³ Hay otras dos psicólogas de refuerzo de ser necesario.

SAV (SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA)**Datos de Plantilla, Actividad y Presupuesto**

Plantilla						Actividad del SAV			% respecto asuntos resueltos		Presupuesto	
TTHH	Admón.	TSocial	Jurista	Psicol.	Total	TTHH	2005	2006	Año	%	Año	Importe
Álava	1	1	1	1	4	Álava	323	296	2006	36%	2005	456.200 €
Bizkaia	1	2	1	3	6	Bizkaia	618	787	2007	35%	2006	465.324 €
Gipuzkoa	1	1	1	1	4	Gipuzkoa	465	497			2007	479.284 €
Total	3	4	3	5	14	Total	1.406	1.580			2008	493.663 €

- El volumen de atención del SAV supera ligeramente el tercio de los asuntos penales que se resuelven en la CAPV.
- Su servicio es voluntario, por lo que no se espera que atiendan a todas las mujeres víctimas de maltrato que obtienen la resolución judicial de su caso o una Orden de Protección.
- Para poder dedicar más tiempo a tareas de atención en los SAV, las labores de coordinación de la OP van a ser llevadas en un centro de coordinación especialmente creado a tal fin.

TURNO ESPECÍFICO DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y AGRESIONES SEXUALES**Datos de Plantilla, Actividad y Presupuesto****Actividad (2006)**

TTHH	2005	2006	2007
Alava	418	329	511
Bizkaia	1.257	1.374	1.675
Gipuzkoa	734	824	960
TOTAL	2.409	2.527	3.146

Estructura de la Asistencia Letrada del Turno organizativa y territorial. 2007.

TTHH	Comarcas de Actuación	Letr.
Álava	Vitoria-Gasteiz y Amurrio	180
Bizkaia	Bilbao, Balmaseda, Getxo, Barakaldo, Durango, Gernika	262
Gipuzkoa	Tolosa, Azpeitia, Bergara, Eibar, Donostia-SS e Irun.	125
Total		567

Plantilla de Guardia

TTHH	2006	2007
Álava	2	3
Bizkaia	6	7
Gipuzkoa	4	5
TOTAL	12	15

Tipo de Plantilla

Tipo	2007
Titulares	8
Refuerzo	7

Presupuesto – Coste asistencia: 300 €

Concepto	2006	2007 ¹⁴	2008 ¹⁵
Importe presup. CAPV	432.692 €	590.400 €	2.184.112 €
Actuaciones prevists ¹⁶	2.000	2.500	2.800
Presupuesto efectivo	432.692	675.000	983.293
--	56%	46%	

- En 2007 se ha renovado el Convenio entre el CVA (Consejo Vasco de la Abogacía) y el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, con un aumento considerable del presupuesto y de mejoras en la atención.
- Se realizan cada año cursos de formación de al menos 12 horas de duración como requisito para el acceso y el mantenimiento en el Turno Específico.
- Su compromiso firmado mediante protocolo es el de personarse en el plazo de hora y media en las dependencias policiales par asistir a la interposición de denuncia y a la solicitud de la OP.

¹⁴ Primer semestre de 2007 y segundo semestre de 2006 (consignados en los Presupuestos Generales de la CAPV, 2007), con límite presupuestario de 1.000.000 Euros.

¹⁵ Primer semestre de 2008 y segundo semestre de 2007 (consignados en los Presupuestos Generales de la CAPV, 2008).

¹⁶ Consignadas en los indicadores presupuestarios en las Memorias correspondientes a cada ejercicio.

BALANCE GENERAL**Datos de Actividad y Plantilla****Actividad Global**

	Asuntos Penales Resueltos	Órdenes de Protección Incoadas	Órdenes de Protección Concedidas	IVML / EPSJ	SAV	Turno	Fiscalía
2005	1.537	593	437	1.721	1.406	2.409	3.736
2006	4.433	1.110	725	1.961	1.580	2.527	3.931
2007	5.288	1.200	783	2.002	1.833		
TOTALES	11.258	2.903	1.945	5.684	4.818	4.936	7.667
% casos resueltos				51%	43%	44%	68%

Plantilla Global

	JVSM	Fiscalía	IVML	EPSJ	SAV	Turno
ÁLAVA	9	11	12	6	4	3
BIZKAIA	35	51	16	2	6	7
GIPUZKOA	10	27	16	2	4	5
TOTALES	54	88	44	10	14	15

- El volumen de actividad en temas de maltrato doméstico y de género continúa creciendo a lo largo del tiempo, no así las plantillas que se refuerzan normalmente a posteriori.
- El aumento de los recursos ha sido, con todo, muy notable en la CAPV. En 2005 se crearon 3 JVSM y posteriormente se reforzó la planta de Bilbao, en 2007 con la creación de otro. Por su parte, en Barakaldo se destinó un juzgado compatible a uso exclusivo para casos de violencia de género. Está previsto la creación de un JVSM en Barakaldo en 2008.
- Aproximadamente la mitad de las víctimas de violencia de género que denuncian acuden a los servicios de Medicina legal (51%), Servicio de Atención a la Víctima (43%) y Turno específico de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales(44%).
- Las plantillas de los JVSM y del Turno se han ido reforzando en este último año.
- La mayor parte de los servicios tienden a la especialización y reciben formación en la materia. Sin embargo, se ha manifestado en los cuestionarios recibidos la necesidad de reforzar la formación
- Está pendiente la consolidación formal de las Unidades de Valoración Integral.

BALANCE GENERAL**Comparativa de recursos con indicadores de calidad****Recursos personales**

	S. Jurídicos Municipales	IVML / EPSJ	SAV	Turno	Fiscalía	Judicatura
Especialización	√	X	√	√	√	√
Formación	X	√	√	√	√	X

- Las Unidades especializadas de Valoración Integral se encuentran en fase de implantación conjunta entre el IVML y los EPSJ.

Instalaciones

	S. Jurídicos Municipales	IVML / EPSJ	SAV	Turno	Fiscalía	JVSM
Distribución territ.	X	X	X	√	X	X
Accesibilidad	X	√	√	X	√	√
Serv. Traducción	X	√	√	X	√	√
Mediación Interc.	X	X	X	X	X	X
Privacidad	√	√	√	X		X
Atención menores	X	X	X	X		X

- Las instalaciones de los distintos servicios gozan de accesibilidad para personas con diversidad funcional.
- Los servicios de traducción están disponibles para la mayor parte de los servicios en las dependencias de los Palacios de Justicia.
- No existen recurso de mediación Intercultural para personas procedentes de entornos culturales distintos.
- La privacidad de las conversaciones no está garantizada en todos los casos, ni tampoco espacios adecuados para menores.
- La distribución de los servicios es irregular, concentrándose algunos de ellos en las capitales de los TTHH y rotando en las distintas comarcas por turnos.

TABLA VALORACIÓN RECURSOS			
ORGANISMO	ASPECTOS POSITIVOS		ÁMBITOS DE MEJORA
	PERSONAL	INFRAESTRUCTURAS	
ADM.JUSTICIA		<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Servicio de traducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediación Intercultural • Rotación del personal • Especialización • Espacios • Organización de las guardias
JUDICATURA			<ul style="list-style-type: none"> • Formación
FISCALÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización y buen conocimiento del tema 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Servicio de traducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de demanda fuera de las capitales en los turnos de guardia
IVML		<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Servicio de traducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de las Unidades de Valoración Integral
EPSJ	<ul style="list-style-type: none"> • Personal especializado 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Servicio de traducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación
SAV	<ul style="list-style-type: none"> • Personal especializado y formado 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Servicio de traducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación en materia de migración
TURNO	<ul style="list-style-type: none"> • Personal especializado y formado 		<ul style="list-style-type: none"> • Traducción (complementaria a la existente en comisarías o juzgados) • Distribución de tiempos
SERVICIOS JURÍDICOS MUNICIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Personal especializado 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad en las comunicaciones con las víctimas 	<ul style="list-style-type: none"> • Homogeneidad territorial • Formación • Accesibilidad

CAPÍTULO IV- ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LOS OPERADORES JURÍDICOS.

El capítulo que analiza la calidad de la atención refleja las valoraciones que los diferentes recursos jurídicos han realizado en torno a indicadores de eficacia, eficiencia, pertinencia, sostenibilidad e impacto de la atención prestada a las mujeres víctimas de maltrato doméstico. Para ello se examina el funcionamiento de la organización tanto desde sus estructuras, como desde sus procesos y resultados recogiendo las valoraciones que han realizado los y las profesionales del Instituto Vasco de Medicina Legal, del Servicio de Atención a la Víctima, de los Equipos Psicosociales Judiciales y del Ministerio Fiscal como respuesta al cuestionario que se les ha dirigido con el objetivo de recoger sus percepciones sobre la calidad de la atención que ofrecen a las mujeres víctimas de maltrato doméstico.

Se han organizado los siguientes apartados en torno a criterios que orientan la valoración de la calidad de la atención, de acuerdo al modelo de evaluación seguido:

- A- PERCEPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA
- B- PARTICIPACIÓN
- C- PROCESO DE INTERVENCIÓN
- D- FORMACIÓN
- E- COORDINACIÓN
- F- COBERTURA DEL SERVICIO

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LOS OPERADORES JURÍDICOS

A. PERCEPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

B. PARTICIPACIÓN

C. PROCESO DE INTERVENCIÓN

D. FORMACIÓN

E. COORDINACIÓN

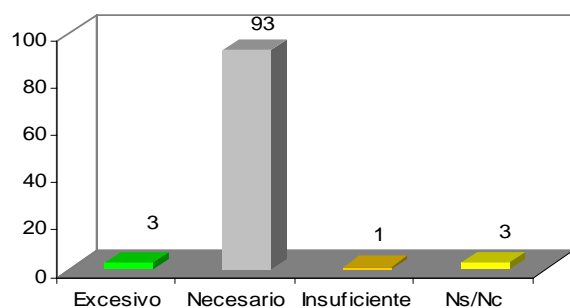
F. COBERTURA DEL SERVICIO

A. Percepción de la Problemática

- A. Compromiso de la Institución en materia de maltrato doméstico hacia las mujeres
- B. Valoraciones sobre la problemática del maltrato doméstico hacia las mujeres
- C. Percepción del abandono legal del proceso por parte de la víctima

A. PERCEPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

A- Valoración del compromiso en materia de maltrato sobre las mujeres (%)



A continuación se analiza cómo valoran los Operadores Jurídicos el compromiso en materia de maltrato doméstico sobre las mujeres por parte del servicio específico al que pertenecen dentro de la Administración de Justicia.

- La mayor parte de las personas encuestadas pertenecientes a los diversos colectivos de Operadores Jurídicos valoran de manera positiva el compromiso de su servicio con la problemática del maltrato doméstico sobre las mujeres, de modo que un 93% de esta plantilla opina que se está haciendo el esfuerzo necesario en materia de maltrato doméstico contra las mujeres.

B- Valoraciones sobre la problemática del maltrato doméstico sobre las mujeres (%)

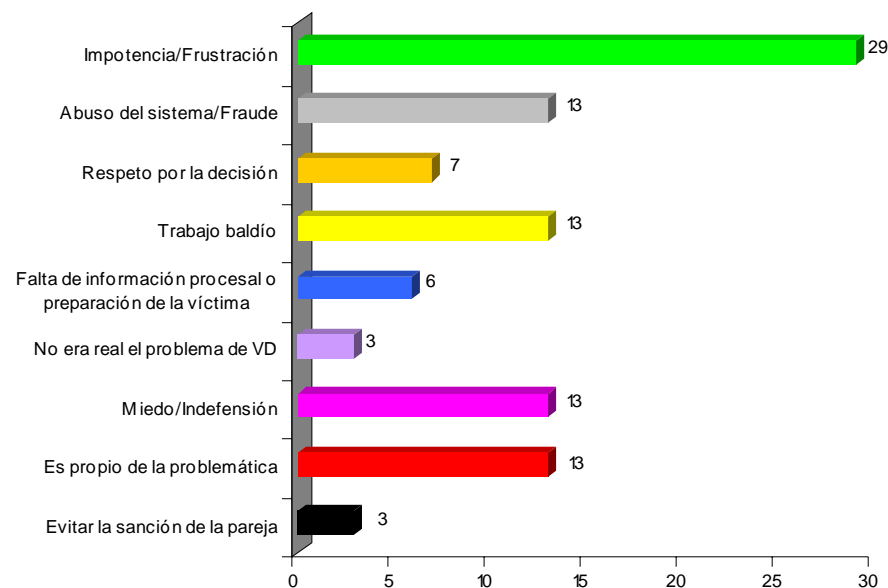
En la tabla adjunta se observa la visión de los Operadores Jurídicos respecto a la problemática del maltrato doméstico sobre las mujeres.

- El 86% de la plantilla encuestada está de acuerdo en que la violencia la puede sufrir cualquier mujer y un 85% piensa que es necesario adoptar mecanismos de protección al margen del sistema penal dado el elevado número de mujeres reacias a emprender acciones penales. Además, un 73% de las personas encuestadas cree que el verdadero cambio social se producirá con la educación en igualdad.
- El 63% de los Operadores Jurídicos está poco de acuerdo en que las mujeres atendidas no son capaces de tomar sus decisiones.
- Un 41% de las personas encuestadas no piensan que atender a víctimas de maltrato les dote de prestigio profesional.

	Valoraciones sobre la problemática (%)			
	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Ns/Nc
La violencia la puede sufrir cualquier mujer.	86	10	0	4
La violencia sobre las mujeres desaparecerá cuando haya igualdad entre hombres y mujeres.	38	34	20	8
Las víctimas cuando instan la actuación judicial quieren que su pareja cambie.	65	28	0	7
Ante el número de mujeres reacias a emprender acciones penales, es necesario adoptar mecanismos de protección al margen del sistema penal.	85	4	4	7
La educación en igualdad provocará el verdadero cambio social.	73	7	12	8
Las mujeres atendidas no son capaces de tomar sus propias decisiones.	17	63	15	5
Atender a víctimas del maltrato, en la actualidad, te dota de prestigio profesional.	16	20	41	23

C. Percepción del abandono del proceso legal por parte de la víctima

Sensación ante la retirada de la denuncia (%)



A continuación, se analiza la sensación que provoca a los Operadores Jurídicos el abandono del proceso legal por parte de las mujeres víctimas de violencia. Bajo el término popular de “retirada de la denuncia” (renuncia a la protección, retractación, acogida a la dispensa a no declarar contra su pareja, etc.) se ha referido a las distintas maneras en las que una mujer que ha iniciado un proceso de ruptura de la situación de violencia, a través de los mecanismos que la LO 1/2004 pone a su alcance, decide no proseguir con el mismo y retirar su acusación.

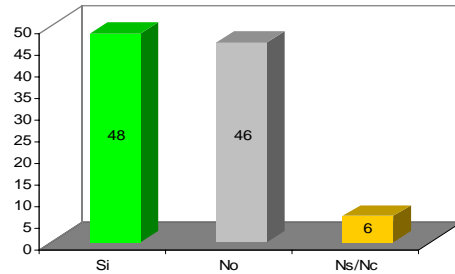
- La sensación más generalizada entre los Operadores Jurídicos (29%) es la impotencia y frustración. La percepción de que se está abusando del sistema por parte de la supuesta víctima, el trabajo baldío son otras sensaciones citadas con cierta frecuencia, (13%).
- Por otra parte y con relación a las razones por las que creen se produce el abandono se mencionan tanto el miedo o indefensión que siente la víctima como que es parte normal del proceso de las mujeres que sufren este tipo de problema (ambas con un 13% de respuestas).

B. PARTICIPACIÓN

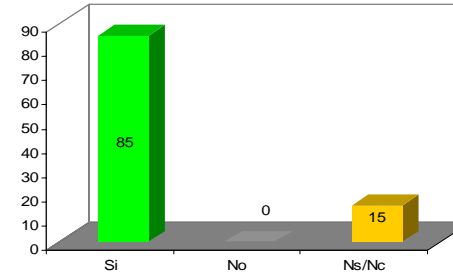
- A. Participación en el diseño del funcionamiento de los servicios
- B. Consulta de la satisfacción del personal respecto a la gestión de los servicios
- C. Sistema de quejas y sugerencias

A. PARTICIPACIÓN EN EL DISEÑO DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS

Participación en el diseño del funcionamiento del servicio específico que presta (%)



¿Le parece necesario su participación en el diseño del funcionamiento del servicio específico que presta? (%)

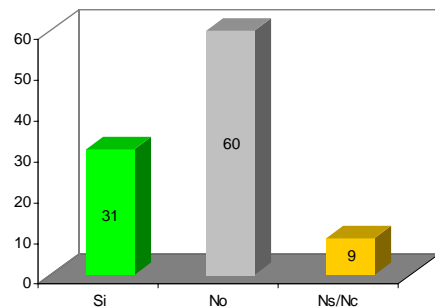


En el gráfico de la izquierda se representa la participación en el diseño del funcionamiento del servicio específico al que pertenece dentro de la Administración de Justicia cada uno de los Operadores. Independientemente de que hayan participado o no a la hora de diseñar dicho funcionamiento, se les ha preguntado si creen que es necesaria su participación en el mismo, cuestión representada en el gráfico de la derecha.

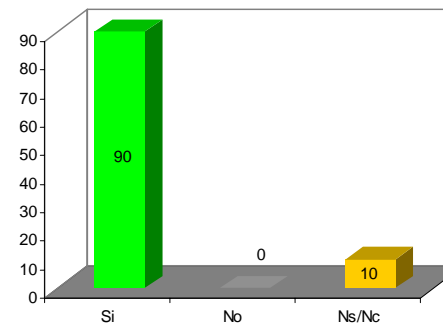
- El 48% de las personas encuestadas afirma que ha intervenido en el diseño del funcionamiento del servicio específico al que pertenece mientras que un 46% de estas personas apunta en dicho diseño no se ha contado con su participación.
- La participación en el diseño del funcionamiento de su servicio le parece necesaria a la mayoría del personal encuestado (85%).

B. CONSULTA DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL RESPECTO A LA GESTIÓN DE SERVICIOS

¿Se le ha preguntado alguna vez su satisfacción respecto al funcionamiento del servicio? (%)



¿Le gustaría que lo hicieran? (%)

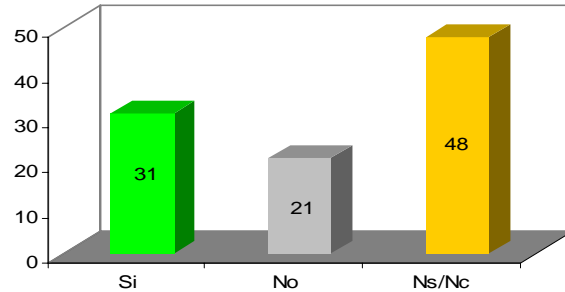


La participación en el diseño del funcionamiento de estos servicios específicos de la Administración de Justicia también se ha medido a través de otro canal de participación como es el tener en cuenta la satisfacción de estos operadores con el funcionamiento del servicio que prestan.

- Un 60% de la plantilla encuestada asegura que no se le ha preguntado por su satisfacción con el funcionamiento del servicio al que pertenece. En contraste, un 31% de estas personas señala que sí lo han hecho.
- La mayoría de las personas que afirman que no se les ha preguntado por su satisfacción respecto al funcionamiento del servicio que prestan afirman (90%) que les hubiera gustado que se tuviese en cuenta su opinión.

C- SISTEMA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Sistema organizado de recepción de quejas y sugerencias (%)



A continuación se analiza si los servicios prestados por los diferentes Operadores Jurídicos disponen de un sistema de recepción de quejas y sugerencias.

- El 31% de las personas encuestadas asegura que su servicio dispone de un sistema de quejas y sugerencias mientras que un 21% desconoce la existencia de tal servicio.

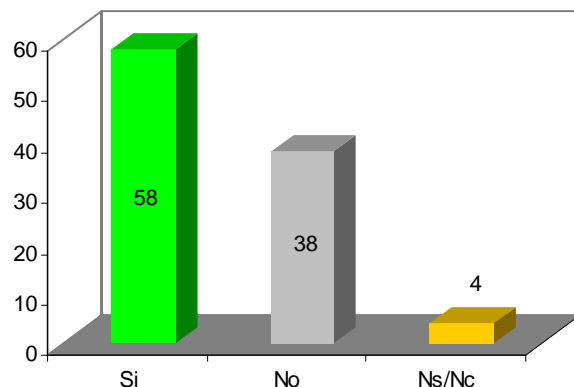
C. FORMACIÓN ESPECÍFICA

- A. Formación específica del personal
- B. Áreas de mejora en la formación recibida

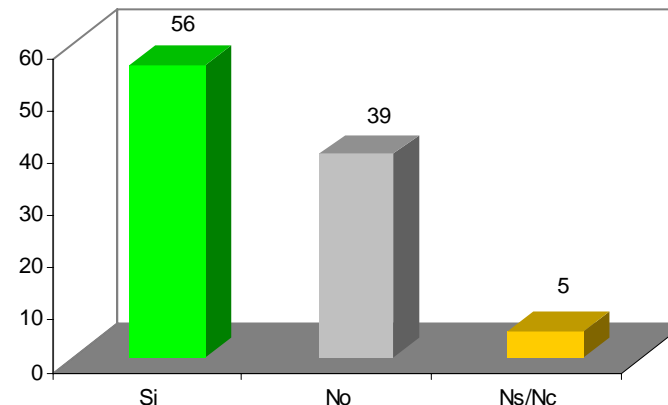
A. FORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PERSONAL

Formación específica en materia de maltrato sobre las mujeres (%)

¿Ha recibido alguna formación específica en materia de maltrato? (%)

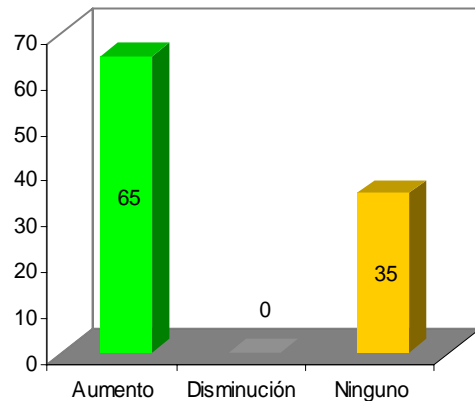
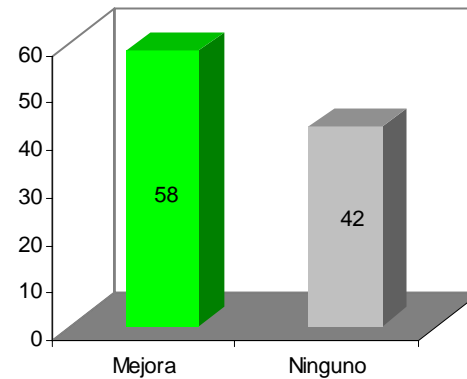


¿Formaba parte de las actividades de formación de su servicio? (%)



Se ha analizado si el personal que compone los distintos colectivos de Operadores Jurídicos ha recibido formación específica en materia de maltrato doméstico sobre las mujeres y si esta formación formaba parte de las actividades de formación de su servicio dentro de la Administración de Justicia.

- El 58% de la plantilla encuestada ha recibido formación específica en materia de maltrato doméstico mientras que un 38% no ha recibido este tipo de formación.
- De aquellas personas que afirman haber recibido formación en esta materia, un poco más de la mitad (56%) señala que esta formación formaba parte de las actividades de formación del servicio específico al que pertenecen dentro de la Administración de Justicia.

B- ÁREAS DE MEJORA EN LA FORMACIÓN ESPECÍFICA**Cambios en la cantidad de la formación específica (%)****Cambios en la calidad de la formación específica (%)****Cambios en el contenido de la formación específica (%)**

	Cambios en el contenido de la formación específica (%)	
	Si	No
Habilidades personales para atender a la víctima	44	56
Comprensión de las conductas o actitudes de la víctima	73	27
Conocimiento del fenómeno de la violencia	49	51
Gestión de datos e información	21	79
Conocimientos técnicos	38	62
Atención a mujeres con dificultades añadidas	44	56

A aquellas personas que han recibido algún tipo de formación específica en materia de maltrato doméstico sobre la mujer se les ha preguntado por su satisfacción con la formación recibida, concretamente, se ha analizado los cambios que realizarían en relación a la calidad, la cantidad y el contenido de esta formación.

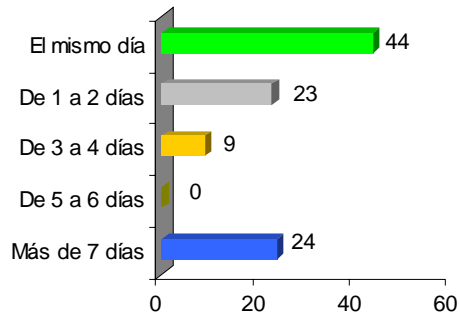
- El 65% de la plantilla de los Operadores Jurídicos que ha recibido este tipo de formación aumentaría la cantidad de formación. Un 35% de la plantilla muestra su satisfacción con este aspecto.
- Respecto a la calidad de la formación, las opiniones se encuentran bastante divididas, ya que un 58% afirma que debería mejorar mientras que un 42% cree que es adecuada.
- Finalmente, en cuanto al contenido, como manifiesta un 73% de la plantilla, se demandan cambios en la formación relacionada con la comprensión de las conductas o actitudes de la víctima. Casi la mitad de las personas encuestadas (49%) pide cambios en la formación sobre el conocimiento del fenómeno de la violencia y un 44% demanda cambios de la formación sobre las habilidades personales para atender a la víctima y atención a mujeres con dificultades añadidas.

D. PROCESO DE INTERVENCIÓN

- A. Atención a las mujeres víctima de maltrato doméstico
- B. Dificultades detectadas para la realización del trabajo
 - a. Instituto Vasco de Medicina Legal
 - b. Equipos Psicosociales Judiciales
 - c. Servicio de Atención a la Víctima
 - d. Ministerio Fiscal
- C. Presión profesional en casos de violencia doméstica
- D. Gestión de la información

A. ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE MALTRATO DOMÉSTICO

Tiempo medio de atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico (%)



En el gráfico adjunto se muestra el tiempo medio aproximado que tardan los Operadores Jurídicos en atender a una mujer que sufre o se sospecha que sufre maltrato doméstico desde que se pone en contacto con el servicio hasta que es atendida por el personal técnico. Al servicio de Fiscalía no se les ha hecho esta pregunta porque no constituyen un agente de atención en el sentido de que intervienen a lo largo de todo el procedimiento, por tanto, no realizan una consulta puntual.

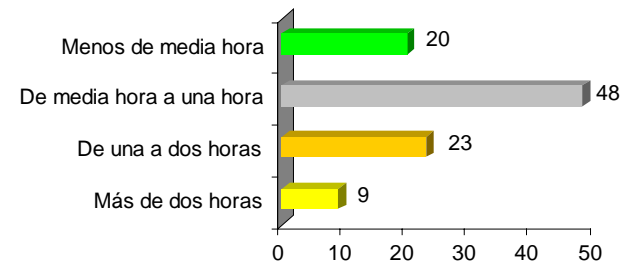
- El 44% de las personas encuestadas apunta que la mujer es atendida el mismo día, un 23% afirma que el tiempo medio de atención es entre 1 y 2 días y un 24% señala que pasan más de 7 días hasta que la atienden.

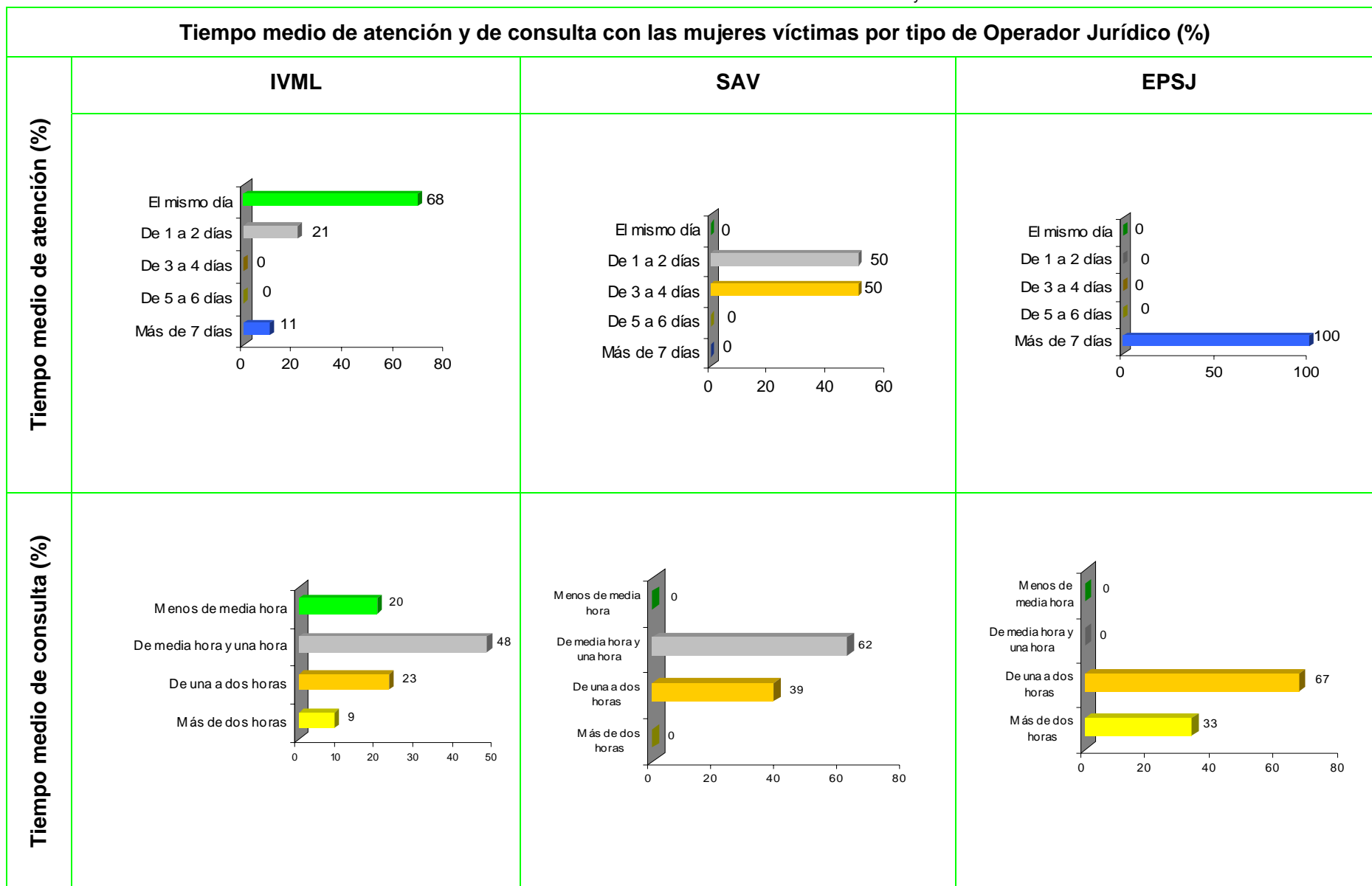
Tiempo medio de consulta con las mujeres víctimas de maltrato doméstico (%)

En este apartado se analiza el tiempo medio que dura la consulta de los Operadores Jurídicos con la mujer. A los y las fiscales tampoco se les ha hecho esta pregunta por lo argumentado en el apartado anterior.

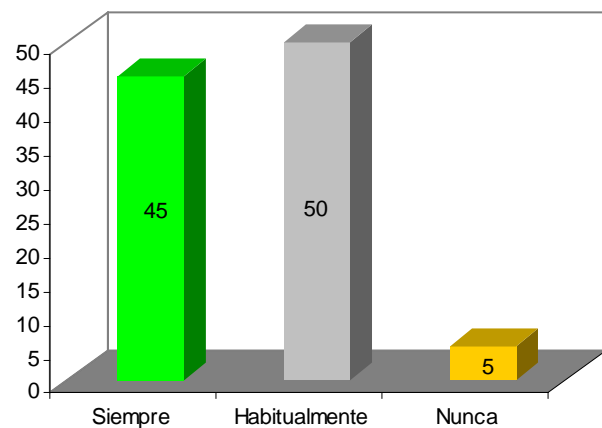
- Casi la mitad de la plantilla (48%) afirma que la consulta dura entre media hora y una hora. Un 23% de estas personas señala que el tiempo medio de consulta es de una a dos horas y un 20% estima que la consulta dura menos de media hora. Finalmente, un 9% de la plantilla encuestada apunta que dura más de dos horas.

En la página siguiente se observa el tiempo medio de atención y de consulta por tipo de Operador Jurídico.





Información a las mujeres víctimas de maltrato doméstico sobre su diagnóstico/evaluación (%)



El IVML y los EPSJ realizan evaluaciones sobre las lesiones físicas y psicológicas que presentan las mujeres víctimas de maltrato doméstico. En el gráfico se muestra en qué medida se les informa sobre cuál ha sido su diagnóstico.

- Un 45% de ambas plantillas afirma que siempre se les informa a las mujeres sobre su diagnóstico y un 50 % señala que se les comunica esta información habitualmente. Por su parte, un 5% de estas personas apunta que nunca se les proporciona este tipo de información a las mujeres.

B. DIFICULTADES DETECTADAS PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO**Instituto Vasco de Medicina Legal****Dificultades detectadas por el personal médico forense para la realización de su trabajo(%)**

Dificultades detectadas por el personal médico forense para la realización de su trabajo (%)		
	Si	No
Reconocimientos y peritaciones durante las guardias		
Casos de violencia de género.	9	91
Reconocimientos especiales por maltrato sobre las mujeres		
Asignación del caso al médico/a forense correspondiente.	5	95
Derivación a futuros reconocimientos por parte de psiquiatras forenses.	5	95
Obtención de información sobre los antecedentes, orientaciones diagnósticas relevantes.	29	71
Derivación de los reconocimientos a las secciones y expertos/as en psiquiatría forense.	10	90
Realización de un informe conjunto con el Equipo Psicosocial Judicial.	27	73

A continuación, se analizan las dificultades encontradas por el personal médico del IVML a la hora de realizar su trabajo y cuál es el motivo o motivos de estas dificultades. Se distinguen dos momentos de trabajo, por un lado, los reconocimientos y peritaciones durante las guardias, y por otro, los reconocimientos especiales.

- El personal médico del IVML no suele encontrar dificultades en los reconocimientos durante las guardias. Las personas que han detectado alguna dificultad coinciden en afirmar que la falta de tiempo y la falta de conocimientos sobre los antecedentes personales son las principales dificultades con las que se encuentran.
- Respecto a los reconocimientos especiales por maltrato sobre las mujeres se puede observar que el personal forense entrevistado tampoco encuentra demasiadas dificultades. El 29% de esta plantilla afirma que la obtención de información sobre los antecedentes le suele plantear dificultades, puesto que en ocasiones no se aportan los informes. Quienes han detectado dificultades en la asignación del caso a la o el forense correspondiente, señalan como causa la falta de orientación por parte del juzgado del objetivo de la pericia. Por su parte, la derivación a futuros reconocimientos por parte de psiquiatras forenses se dificulta por la falta de psiquiatras. La escasez de medios materiales y humanos, en los recursos a los que se tienen que derivar los casos, entorpece la derivación de los reconocimientos a las secciones expertas en psiquiatría forense. Finalmente, la realización de un informe conjunto con el Equipo Psicosocial Judicial resulta difícil por los retrasos en el tiempo y la falta de comunicación entre ambos equipos.

Equipos Psicosociales Judiciales

Dificultades detectadas por los Equipos Psicosociales Judiciales para al realización de su trabajo (%)

Dificultades detectadas por los Equipos Psicosociales Judiciales para la realización de su trabajo (%)		
	Si	No
Reconocimientos y peritaciones durante las guardias		
Casos de violencia de género.	100	0
Reconocimientos especiales por maltrato sobre las mujeres		
Asignación del caso.	50	50
Personas derivadas desde el IVML.	0	100
Obtención de información sobre los antecedentes, orientaciones diagnósticas relevantes.	80	20
Emisión de informes periciales psicológicos.	80	20
Emisión de informes periciales psicosociales.	60	40
Valoraciones del testimonio.	80	20
Valoraciones de la denuncia.	50	50
Realización de un informe conjunto con el IVML.	100	0

En este apartado se analizan las dificultades encontradas por los y las profesionales de los Equipos Psicosociales Judiciales para realizar su trabajo y cual es el motivo o motivos de estas dificultades. Se distinguen dos momentos de trabajo, por un lado, los reconocimientos y peritaciones durante las guardias, y por otro, los reconocimientos especiales.

- El personal encuestado del EPSJ detecta dificultades en los reconocimientos y peritaciones durante las guardias. A pesar de que en general los Operadores Jurídicos consideran que la coordinación es adecuada, el personal de este servicio detecta que durante las guardias, la descoordinación tanto interna como externa provoca dificultades en su trabajo.
- En los reconocimientos especiales por maltrato sobre las mujeres, los EPSJ encuentran con bastantes dificultades. En los informes periciales psicológicos y psicosociales la plantilla señala que la falta de concreción en la petición sobre el objeto de informe hace difícil su emisión. En las valoraciones del testimonio y de la denuncia, los y las profesionales suelen encontrarse con dificultades metodológicas, y además, les resulta difícil realizar tales valoraciones por la falta de información previa.

Servicio de Atención a la Víctima

Dificultades detectadas por el SAV para la realización de su trabajo (%)

Dificultades detectadas por el SAV para la realización de su trabajo (%)		
	Si	No
Información		
Actuaciones normativas para hacer efectiva la responsabilidad civil.	0	100
Forma de acceso a la asistencia letrada de oficio.	25	75
Procedimientos legales para hacer valer los derechos.	0	100
Diferentes tipo de actuaciones policiales y de otros tipos.	29	71
Medidas de seguridad y de protección como medidas preventivas.	18	82
Atención puntual y concreta		
Comprobación de que se realizan todos los trámites pertinentes.	23	77
Comprobación de que recibe una información y asesoramiento adecuado.	33	67
Conectar con su red social.	13	87
Atención continuada		
Facilitar la información continuada sobre la tramitación de la denuncia.	60	40
Analizar la evolución socio-emocional.	17	83
Uso de los recursos disponibles en la comunidad.	14	86
Reducir el sentimiento de inseguridad y aislamiento.	9	91
Movilización de recursos		
Movilización de recursos individuales.	13	87
Movilización de recursos sociales.	40	60
Coordinación de las Órdenes de Protección		
Coordinación de medidas de asistencia y protección social.	67	33
Detección de las necesidades de las víctimas.	10	90
Remisión de las OP a otros recursos a los que se derive a la víctima.	9	91
Recepción por escrito de las OP que dicte el juzgado.	83	17
Recepción por escrito de las diferentes situaciones preprocesales.	67	33
Elaboración de la estadística de las OP y medidas adoptadas.	82	18

A continuación, se analizan las dificultades encontradas por la plantilla del SAV para realizar su trabajo en diferentes momentos y su motivo o motivos. Se distinguen cinco momentos: fase de información, atención puntual y concreta, atención continuada, movilización de recursos y coordinación de las OP.

- Como se observa en la tabla, el momento de informar apenas presenta problemas a los y a las profesionales del SAV.
- Respecto a la atención de la víctima, las dificultades se presentan a la hora de facilitar la información continuada sobre la tramitación de la denuncia, así lo manifiesta el 60% de la plantilla. La razón mencionada es la falta de tiempo a la hora de hacer un seguimiento continuo.
- La movilización de recursos bien sean individuales bien sociales no plantea problemas muy frecuentes.
- El momento de coordinar las OP es el área de actuación que más dificultades presenta. Un 67% de la plantilla del SAV refiere dificultades en la coordinación de medidas de asistencia y protección social, aludiendo como principales razones al incumplimiento de los protocolos y al retraso en el apoyo social y psicológico. Las personas encuestadas señalan dificultades en la recepción por escrito de las OP que dicta el juzgado y de las diferentes situaciones preprocesales, 83% y 67% respectivamente. Finalmente, un 82% encuentra dificultades en la elaboración de la estadística de las OP y de las medidas adoptadas, sobre todo por la imposibilidad de contar con todos los datos.

Dificultades encontradas por el SAV en la coordinación de las Órdenes de Protección (%)

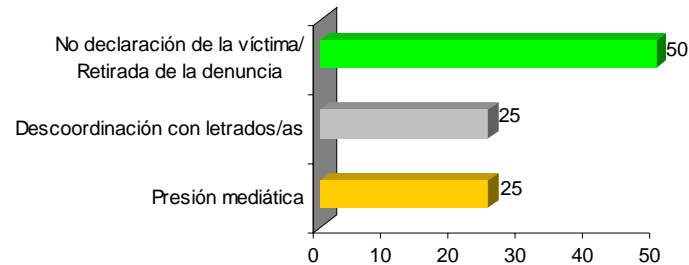
Como se ha comentado en el apartado anterior, la coordinación de las Órdenes de Protección es el ámbito de actuación que más dificultades plantea al SAV. A continuación, se profundiza en las dificultades que la plantilla del SAV encuentra en dicha actuación.

- Un 58% de los y las profesionales del SAV señala que las dificultades encontradas en la coordinación de las medidas de asistencia y protección social son importantes. Por su parte, un 54% afirma que son importantes las dificultades a la hora de facilitar información procesal a la víctima sobre la situación del imputado.
- El 90% de la plantilla del SAV encuentra dificultades algo importantes en la elaboración de la estadística de las OP y medidas adoptadas, y un 54% las encuentra en la derivación a recursos y ayudas existentes, y en la atención continuada.
- La detección de las necesidades de las mujeres parece que es la acción que menos dificultades plantea, así lo afirma el 54% de la plantilla del SAV.

	Dificultades encontradas por el SAV en la coordinación de las Órdenes de Protección (%)			
	Importantes	Algo importantes	No plantea problemas	Ns/Nc
Coordinación de las medidas de asistencia y protección social.	58	0	42	0
Derivación a los recursos y ayudas existentes.	0	54	46	0
Información procesal a la víctima sobre la situación del imputado.	54	23	23	0
Elaboración de la estadística de las OP y medidas adoptadas.	0	90	0	10
Detección de las necesidades de las mujeres.	15	31	54	0
Información a juzgados y fiscalía.	15	77	8	0
Información a la sociedad.	25	25	50	0
Atención continuada.	15	54	31	0

Ministerio Fiscal

Dificultades detectadas por la Fiscalía para la realización de su trabajo (%)



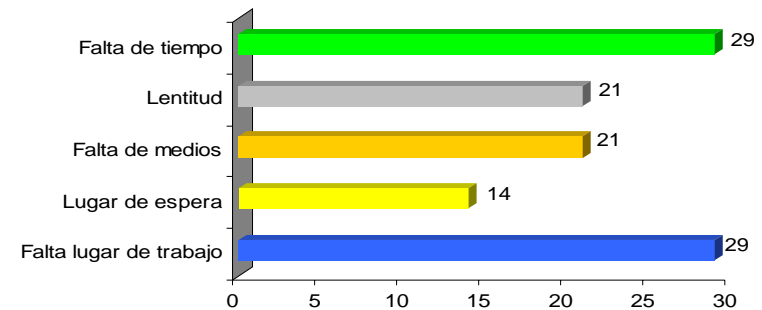
En este apartado se analizan las dificultades detectadas por la plantilla de la Fiscalía encuestada.

- La mitad de los y las fiscales encuestadas afirma que el acogimiento de la víctima al derecho de no declarar (buscando el efecto de detener el proceso generado por la interposición de la denuncia) dificulta su trabajo.
- El 25% de esta plantilla señala que la Asistencia Letrada de ambas partes suele tener información que no es transmitida al Ministerio Fiscal y acarrea dificultades en su labor diaria.
- Finalmente, el 25% restante de las personas encuestadas piensa que existe una excesiva presión de los medios de comunicación.

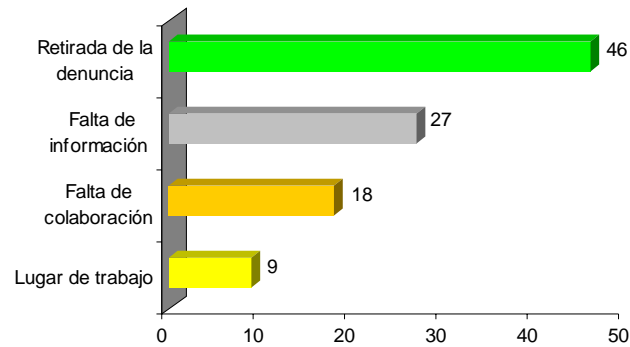
Dificultades encontradas por la Fiscalía en casos de juicios rápidos (%)

En el gráfico se observan las dificultades que encuentran en la Fiscalía para desarrollar su función con eficacia en casos de juicios rápidos. (Los porcentajes no suman 100 porque es una pregunta de respuesta múltiple).

- La falta de tiempo para preparar los casos (29%) y la falta de un lugar para poder trabajar en el caso (29%) son las dificultades más señaladas por los y las fiscales seguidas de la lentitud (21%), la falta de medios (21%) y el lugar de espera poco adecuado (14%).



Dificultades encontradas en la Fiscalía en el trabajo directo con la mujer víctima (%)



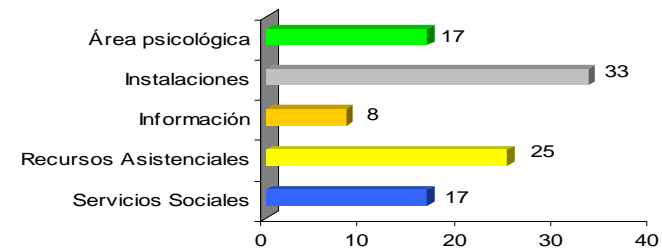
A continuación se analizan las dificultades detectadas por los y las fiscales en el trabajo directo con la mujer víctima.

- El 46% de profesionales de la Fiscalía afirma que la retirada de la acusación por parte de la víctima dificulta su trabajo directo con ella.
- El 27% detecta que la desinformación por parte de la mujer víctima de maltrato doméstico dificulta su trabajo.
- El 18% de la plantilla apunta que la falta de colaboración por parte de la mujer hace más difícil su trabajo.
- Finalmente, un 9% señala que necesitaría disponer de un lugar adecuado para entrevistarse con la mujer.

Áreas de mejora para la atención de casos de maltrato doméstico contra la mujer detectadas por la Fiscalía(%)

En el gráfico adjunto se pueden observar las principales áreas de mejora que detecta la plantilla de Fiscalía para atender los casos de maltrato doméstico contra las mujeres.

- Un 33% encuestado demanda la adecuación de las instalaciones a la problemática.
- Por su parte, un 25% cree que debería incrementarse el número de recursos asistenciales especiales.
- El área psicológica y una mayor intervención de los Servicios Sociales también son propuestas de mejora por parte de los y las fiscales.

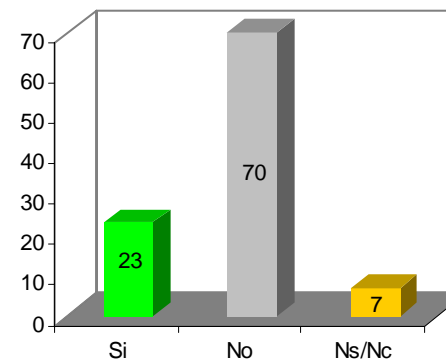


C. PRESIÓN PROFESIONAL EN CASOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

¿Cree que en los casos de maltrato sobre las mujeres se sufre una presión mayor que en otro tipo de casos? (%)

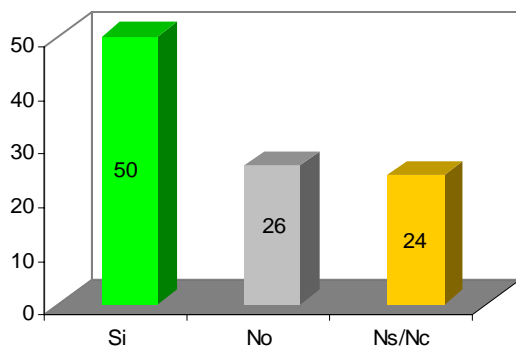
En el gráfico se observa si los Operadores Jurídicos sienten mayor presión en los casos de maltrato doméstico sobre las mujeres que en otro tipo de casos.

- El 70% de la plantilla encuestada afirma que no sufre una mayor presión, frente a un 23% que afirma sentirse más presionado en este tipo de casos.
- Las razones a las que aluden las personas que se sienten más presionadas en estos casos son la urgencia de los mismos, la presión social, la presión mediática y el riesgo que genera la situación.



D. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

¿Es adecuada la gestión de la información sobre la mujer? (%)



En este apartado se analiza si los Operadores Jurídicos consideran que la gestión de la información sobre la mujer víctima de maltrato doméstico es adecuada.

- La mitad de la plantilla de los Operadores Jurídicos piensa que la gestión de la información es adecuada mientras que un 26% cree que esta gestión no lo es.

E. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- A. Valoración de la coordinación y colaboración entre diferentes recursos
- B. Áreas de mejora para la coordinación y colaboración de los recursos

A. VALORACIÓN DE LA COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE DIFERENTES RECURSOS

Valoración de la coordinación y colaboración entre diferentes agentes (%)

	Valoración de la coordinación y colaboración con diferentes agentes (%)			
	Mucha	Poca	Nada	Ns/Nc
Abogados/as del Turno	76	12	6	6
Centros de Salud/Hospitales	36	43	18	3
Ertzaintza	70	7	19	4
Equipos Psicosociales del Juzgado	63	22	11	4
Fiscales	33	33	25	9
Forenses	94	0	6	0
Funcionarios/as de Justicia	72	7	17	4
IVML	40	28	32	0
Jueces/as	71	15	11	3
Mujeres atendidas	71	29	0	0
Policía Local	64	11	17	8
Secretarios/as de los Tribunales	61	14	17	8

A continuación se analiza la coordinación y colaboración que existe entre los diferentes operadores jurídicos y policiales en los casos de maltrato doméstico contra las mujeres. Cabe señalar que cada Operador Jurídico valora todos los operadores que intervienen en el proceso pero no se valoran a sí mismos.

- Como se puede observar en la tabla adjunta, la coordinación y colaboración entre los diferentes operadores tanto jurídicos como policiales que intervienen en el proceso es valorada de manera general como adecuada puesto que consideran que entre ellos hay mucha o bastante coordinación.
- Respecto a la colaboración de las mujeres, no hay ninguna persona que haya considerado nula la colaboración de las mujeres que son atendidas.

Aquellas personas que han considerado poca o nula la coordinación con otros operadores intervinientes, han indicado la razón y/o el momento del protocolo en el que han observado la falta de coordinación.

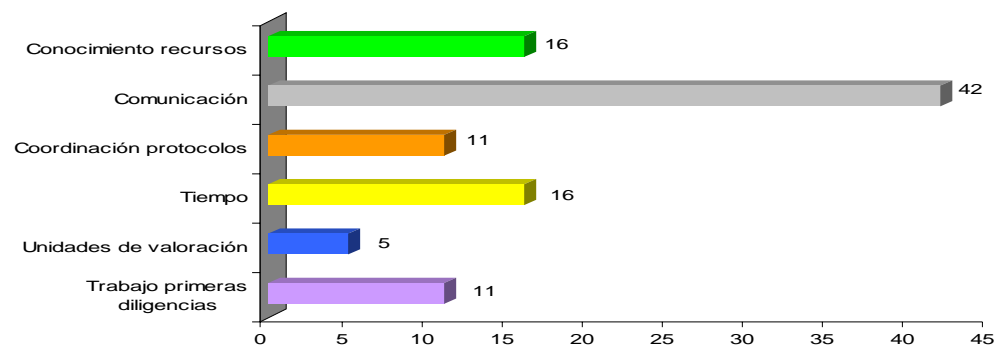
- La principal razón de la poca o nula coordinación con los diferentes operadores reside en el hecho de que no existe una colaboración habitual, pues sólo precisan dirigirse a éstos en cuestiones concretas.

B. ÁREAS DE MEJORA PARA LA COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS RECURSOS

Medidas necesarias para mejorar la coordinación entre los recursos (%)

Además de valorar el grado de coordinación con el resto de operadores jurídicos y policiales, la plantilla encuestada ha propuesto medidas necesarias para mejorar la coordinación entre estos operadores.

- El 42% de esta plantilla propone la mejora de la comunicación entre estamentos que debe venir de la mano de una mayor comunicación entre recursos.
- Un 16% de los Operadores Jurídicos cree que para una coordinación eficaz debe conocerse la labor profesional de las personas y entidades que trabajan en este ámbito.
- El tiempo es un factor que corre en contra de la coordinación entre recursos (16%).



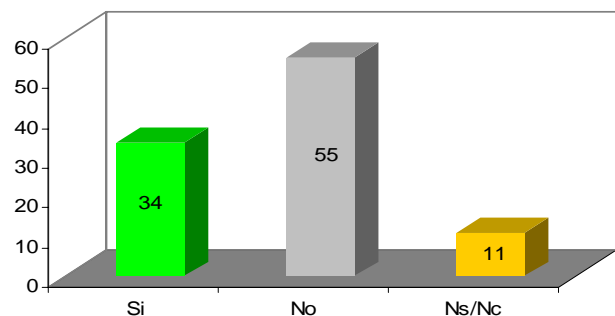
F. COBERTURA DEL SERVICIO

A. Recursos Humanos

B. Recursos Materiales

A. RECURSOS HUMANOS

¿Hay suficientes profesionales en el servicio de atención a víctimas de maltrato? (%)



En este apartado se analiza la percepción de los Operadores Jurídicos sobre el número de profesionales en su servicio que atienden casos de maltrato doméstico contra las mujeres.

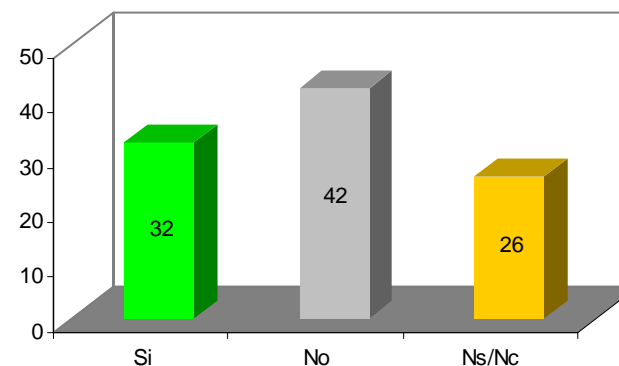
- Un poco más de la mitad de la plantilla (55%) piensa que se necesitan más profesionales en su servicio. El 34% de la plantilla cree hay suficientes profesionales en su servicio para atender adecuadamente estos casos.
- Muchas de las personas que piensan que hacen falta más profesionales opinan que su servicio debería reforzarse con profesionales del ámbito de la psicología.

B. RECURSOS MATERIALES

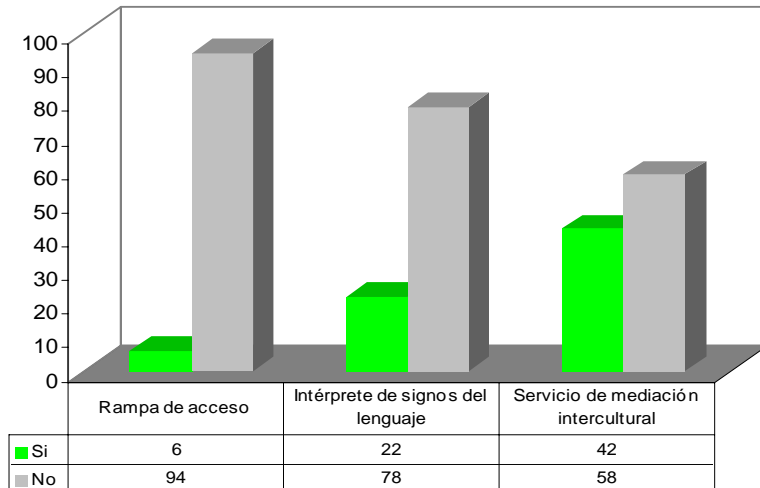
Dispositivos especiales para la atención de mujeres víctimas de maltrato en situación de especial vulnerabilidad (%)

A continuación, se analiza si los servicios que prestan los Operadores Jurídicos disponen de dispositivos especiales suficientes para atender a mujeres en situación de especial vulnerabilidad tales como inmigrantes, población gitana, mujeres con algún tipo de diversidad funcional, toxicomanías, enfermedad física o mental, menores...

- El 32% de la plantilla de los Operadores Jurídicos afirma que sí disponen de estos dispositivos especiales mientras que el 42% señala lo contrario.



Recursos necesarios que no se poseen para acceder al servicio de atención a víctimas de maltrato (%)



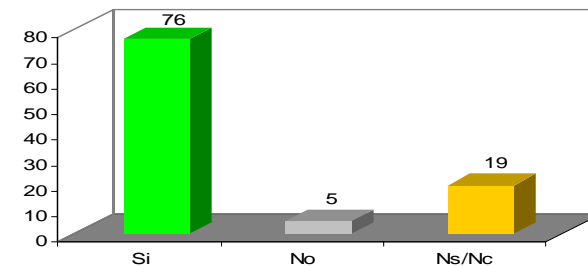
El gráfico representa los recursos que serían necesarios, y de los que no disponen, para garantizar el acceso al servicio que prestan cada uno de los Operadores Jurídicos.

- Un 42% de las personas encuestadas piensa que en su área sería necesario el acceso a un recurso de mediación intercultural.
- Un 22% refiere la necesidad de intérpretes de lengua de signos.
- Finalmente, un 6% cree que es necesaria una rampa de acceso a su servicio.

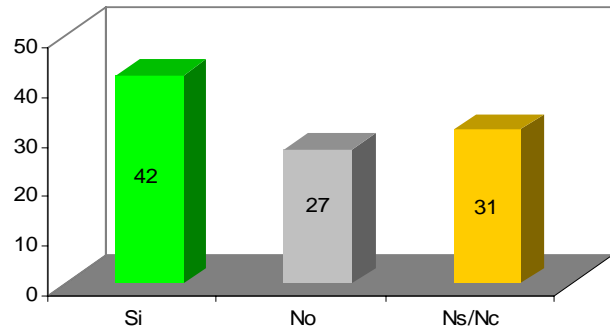
Recursos materiales adecuados para realizar las valoraciones de lesiones físicas (%)

Al personal médico del IVML se le ha preguntado por la adecuación de los recursos materiales de los que disponen para realizar las valoraciones de lesiones físicas. (Es el único Operador que realiza valoraciones de las lesiones físicas).

- El 76% opina que los recursos materiales de los que disponen son adecuados para realizar las valoraciones de las lesiones físicas de las mujeres víctimas de maltrato doméstico.



Recursos materiales y técnicos adecuados para realizar las valoraciones de lesiones psicológicas (%)



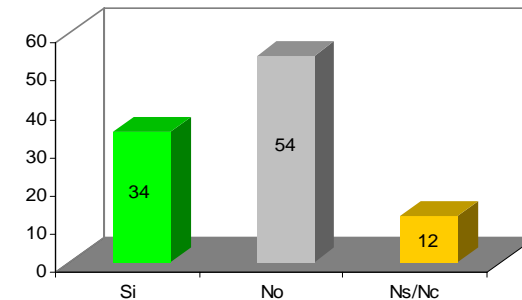
Tanto el IVML y como los EPSJ se encargan de realizar las valoraciones de las lesiones psicológicas. A ambas plantillas se les ha preguntado por la adecuación de los recursos materiales y técnicos para realizar este tipo de valoraciones.

- El 42% de la plantilla encuestada piensa que son adecuados estos recursos mientras que un 27% piensa que son inadecuados.
- Las personas pertenecientes al IVML que creen que los recursos materiales y técnicos no son adecuados piensan que debería mejorarse, por un lado, la formación académica y, por otro, la existencia de un o una psicóloga en el servicio. Por su parte, las que forman parte de los EPSJ creen que son necesarias técnicas más específicas para realizar su trabajo.

Necesidad de material de apoyo para facilitar la información a las mujeres víctimas por escrito (%)

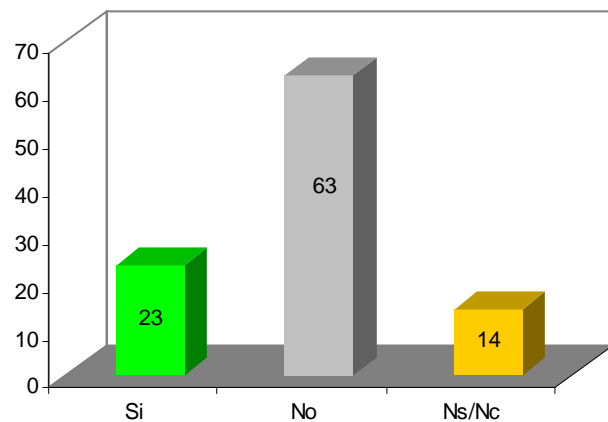
En el gráfico adjunto se analiza la necesidad de los Operadores Jurídicos de utilizar algún tipo de material de apoyo para facilitar la información a la mujer por escrito.

- El 54% de la plantilla de los Operadores Jurídicos no necesita ningún material de apoyo para facilitar información a la mujer mientras que para un 34% de estas personas sí es necesario este material.
- Las personas que consideran necesario este material de apoyo, en su gran mayoría, lo demandan para proporcionar información sobre otros recursos asistenciales a los que puede acudir la víctima. En el caso concreto de Fiscalía, serviría de apoyo para explicarles claramente lo que supone jurídicamente poner una denuncia.



C. IMPACTO DE LA ATENCIÓN PRESTADA EN LAS MUJERES VÍCTIMAS DE MALTRATO DOMÉSTICO

¿Tiene alguna dificultad para garantizar la intimidad de las mujeres víctimas de maltrato doméstico? (%)



En los casos de maltrato doméstico puede resultar difícil garantizar la intimidad de las mujeres víctimas. En el gráfico adjunto se muestra si los Operadores Jurídicos encuentran dificultades para garantizarla.

- La mayoría (63%) de la plantilla encuestada afirma que garantizar la intimidad de las mujeres víctimas de maltrato doméstico no supone ninguna dificultad frente a un 23% que sí tiene dificultades en este ámbito.
- Las personas que afirman tener dificultades para garantizar la intimidad de las mujeres coinciden en apuntar que es más bien un problema de confidencialidad ya que deben emitirse informes que son valorados por muchos recursos.

CAPÍTULO V- VALORACIÓN DE LA EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN: LA VISIÓN DE LAS MUJERES.

Con el objetivo de conocer la eficacia de la respuesta institucional en la resolución de la situación de violencia, se ha recogido información de la mano de mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico profundizando en su valoración sobre las actuaciones y los servicios tanto de los diferentes operadores jurídicos como de la asistencia letrada del turno específico de violencia doméstica y agresiones sexuales.

Los resultados obtenidos en los encuentros con las mujeres, si bien no son extrapolables al conjunto de la población objeto de estudio¹, permiten el acercamiento a su realidad y obtener valoraciones, percepciones y expectativas respecto a los diferentes recursos jurídicos por los que han sido atendidas y la asistencia letrada recibida.

Seguidamente pasamos a analizar los recursos existentes y que son objeto de esta evaluación pero desde el punto de vista de la valoración personal de las usuarias de estos servicios.

¹ Para lograr resultados extrapolables al conjunto de la población sería necesario contar con un censo de mujeres víctimas de violencia doméstica y dirigir el cuestionario a una muestra representativa de las mismas. Hecho que en la actualidad y con los recursos existentes no es posible abarcar.

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA VALORACIÓN DE LA EFICACIA. LA VISIÓN DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE MALTRATO DOMÉSTICO

- A. Percepción del proceso
- B. Valoración de los recursos
 - 1. Operadores jurídicos
 - 2. Asistencia letrada del turno específico de violencia doméstica y agresiones sexuales

A. PERCEPCIÓN DEL PROCESO**Dificultades encontradas por las mujeres para comprender la información transmitida (%)**

Dificultades para comprender la información transmitida (%)		
	Operadores jurídicos	Asistencia letrada
Si	28	36
No	68	64
Ns/Nc	4	0

En las tablas siguientes se observa si las mujeres encuestadas han tenido algún tipo de dificultad para comprender la información transmitida durante el proceso y en caso afirmativo, en qué recurso la han tenido y el tipo de barrera para la comprensión del mensaje.

- Un 36% de las mujeres víctimas de la violencia doméstica reconocen haber encontrado dificultades para comprender la información transmitida por la asistencia letrada particular. Un 28% de las mujeres ha encontrado dificultades para entender a los operadores jurídicos.
- Al analizar el tipo de barreras de comunicación en los diferentes operadores se puede observar que el lenguaje técnico y la presión del momento son las barreras más mencionadas.
- En lo referente a los diferentes operadores jurídicos, cabe señalar que el principal tipo de barrera encontrado en el SAV es el momento personal de presión que se vive, y tanto en la fiscalía como en el juzgado es el lenguaje técnico empleado.

Tipo de barreras de comunicación (%)

	Tipo de barrera de comunicación (%)						
	Barreras de accesibilidad a la información				Barreras personales		
	Lenguaje técnico	Idioma	Lenguaje de signos	Cultural	Presión del momento	No confianza en la interlocutora	Sentía que no confiaba en mí
Operadores Jurídicos							
Si	79	7	0	7	40	21	27
No	21	93	100	93	60	79	73
Asistencia letrada							
Si	54	8	0	8	61	23	23
No	46	92	100	92	39	77	77

¿Se ha sentido en algún momento obligada a...? (%)

	¿Se ha sentido en algún momento obligada a...?							
	Denunciar		Testificar contra agresor		Romper con su agresor		Contar cuestiones íntimas	
	Operadores jurídicos	Asistencia letrada	Operadores jurídicos	Asistencia letrada	Operadores jurídicos	Asistencia letrada	Operadores jurídicos	Asistencia letrada
Si	7	2	2	2	0	2	17	10
No	93	93	96	93	100	93	81	85
Ns/Nc	0	5	2	5	0	5	2	5

Como se puede observar en la tabla, la mayoría de las mujeres no se han sentido obligadas por ninguno de los distintos operadores (jurídicos y asistencia letrada) ni a denunciar, ni a testificar contra su agresor, ni a romper con su agresor, ni a contar cuestiones íntimas.

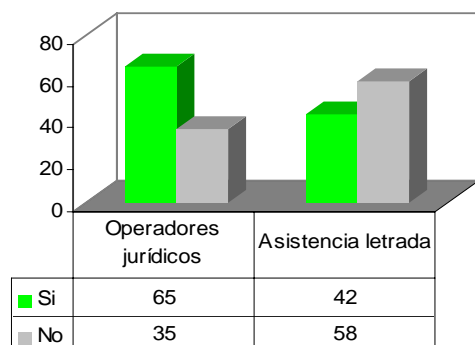
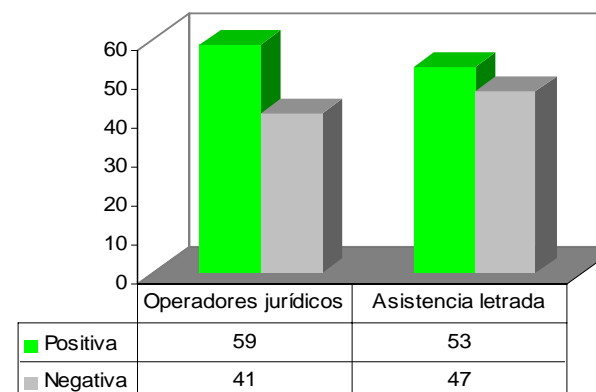
- Aunque la mayor parte de las mujeres no se hayan sentido obligadas a realizar ninguna de estas acciones por parte de los diferentes operadores, cabe señalar que un 17% de las mujeres víctimas señalan que se han sentido obligadas por parte de los operadores jurídicos a contar cuestiones íntimas. Por su parte, un 10% de éstas han sentido lo mismo pero por parte de la asistencia letrada.
- Distinguiendo entre los diferentes operadores jurídicos cabe destacar que de aquellas mujeres que afirman haberse sentido obligadas a realizar alguna de estas acciones, la mayoría de ellas afirman que se ha sentido obligada por el IVML, el SAV y el o la jueza a contar cuestiones íntimas, y por la fiscalía a continuar con la denuncia.

Valoración del trato recibido (%)

	Valoración del trato recibido (%)				
	Operadores Jurídicos				Asistencia letrada
	IVML	SAV	Fiscalía	Juez/a	
Bueno	66	65	67	68	65
Regular	12	18	16	4	10
Malo	22	13	7	28	22
Ns/Nc	0	4	10	0	3

En la siguiente tabla y gráficos las mujeres entrevistadas valoran el trato recibido y si este ha sido diferente al esperado.

- El trato recibido por el o la jueza también es calificado como bueno por el 68% de las mujeres aunque un 28% de éstas lo evalúa como malo.
- A un 65% de las encuestadas le sorprendió el trato recibido por los operadores jurídicos. El 59% de estas mujeres afirma que la sorpresa fue positiva mientras que el 41% señala que fue una sorpresa negativa. Respecto a la asistencia de la letrada del turno específico, un 42% apunta que se sorprendió con el trato recibido, de las cuales el 53% señala que la atención fue mejor de la esperada.

¿Le ha sorprendido el trato recibido? (%)**Tipo de sorpresa (%)**

¿Le transmitían confianza? (%)						¿Se ha sentido violentada por la falta de intimidad? (%)					
	¿Le transmitían confianza? (%)						¿Se ha sentido violentada por la falta de intimidad? (%)				
	Operadores Jurídicos				Asistencia letrada		Operadores Jurídicos				Asistencia letrada
	IVML	SAV	Fiscalía	Juez/a			IVML	SAV	Fiscalía	Juez/a	
Si	54	71	33	60	67	Si	63	12	12	69	16
No	44	19	30	30	30	No	37	88	88	31	82
Ns/Nc	2	10	37	10	3	Ns/Nc	0	0	0	0	2
¿Diría que son buenos/as profesionales? (%)						<p><i>En las tablas se puede observar la opinión de las mujeres respecto a aspectos como la confianza que le han transmitido desde los diferentes recursos, si han sentido respetada su intimidad y finalmente, si consideran buenos o buenas profesionales a las personas que les han atendido.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • En lo referente a la confianza que transmiten los diversos operadores, el 71% de estas mujeres señala que el SAV sí les transmitió confianza y el 67% que la asistencia letrada también lo hizo. El recurso peor valorado en este sentido es la Fiscalía. • En la mayoría de los recursos, las mujeres no se han sentido violentadas por la falta de confidencialidad o intimidad. Sin embargo, un 69% de las encuestadas afirma que ante el o la jueza sí se ha sentido violentada por esta cuestión y un 63% señala que le ha pasado lo mismo en el IVML. • Gran parte de las mujeres víctimas consideran a las personas que las han atendido como buenas profesionales. 					
	¿Diría que son buenos/as profesionales? (%)										
	Operadores Jurídicos				Asistencia letrada						
	IVML	SAV	Fiscalía	Juez/a							
Si	65	73	63	68	64						
No	23	14	15	21	31						
Ns/Nc	12	13	22	11	5						

Satisfacción con los recursos (%)						¿Considera que la intervención de estos/as profesionales le ha ayudado a resolver sus necesidades? (%)					
	Satisfacción con los diversos operadores (%)						Ayuda de los recursos para satisfacer las necesidades (%)				
	Operadores Jurídicos				Asistencia letrada		Operadores Jurídicos				Asistencia letrada
	IVML	SAV	Fiscalía	Juez/a			IVML	SAV	Fiscalía	Juez/a	
Satisfecha	66	76	65	62	67	Si	55	50	39	56	68
Poco satisfecha	12	14	14	13	15	No	33	29	22	29	21
Insatisfecha	17	5	7	23	18	Ns/Nc	12	21	39	15	11
Ns/Nc	5	5	14	2	0						

Las mujeres víctimas de maltrato doméstico encuestadas han manifestado su nivel de satisfacción con la labor desempeñada por los diferentes operadores y si estos han contribuido a satisfacer las necesidades que tenían cuando han sido derivadas a ellos.

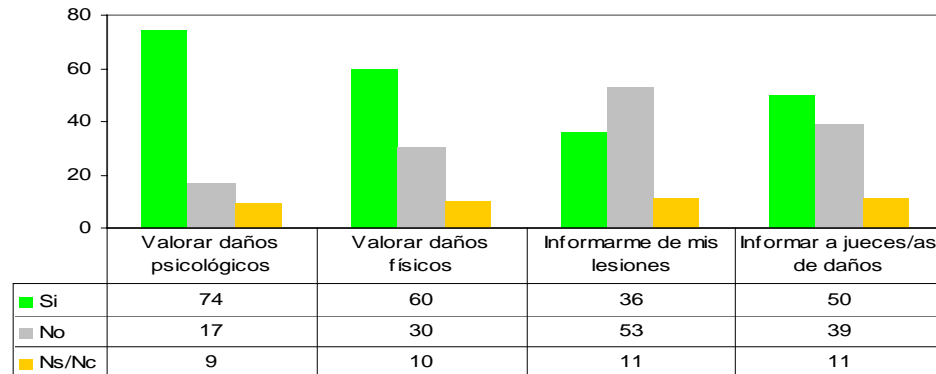
- Los recursos con los que las mujeres encuestadas están más satisfechas son el SAV (76%), la asistencia letrada (67%) y el IVML (66%).
- La intervención de la asistencia letrada del turno específico es considerada por un 68% de las mujeres como ayuda en la resolución de sus necesidades.
- Respecto a los operadores jurídicos, alrededor de la mitad de las mujeres opinan que la intervención del juez o la jueza (56%), el IVML (55%) y el SAV (50%) le ha ayudado a resolver sus necesidades. Por su parte, un 39% de estas mujeres afirma que la intervención de la fiscalía le ha ayudado frente a un 22% que no cree que le haya ayudado.

B. VALORACIÓN DE LOS RECURSOS

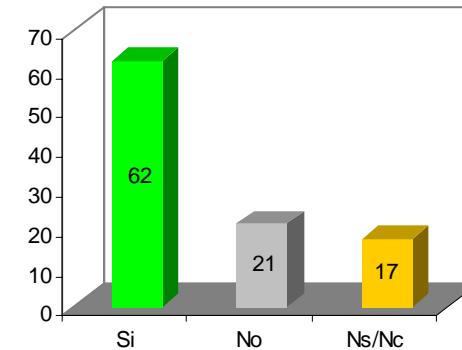
B.1. Operadores jurídicos

1.1 Instituto Vasco de Medicina Legal

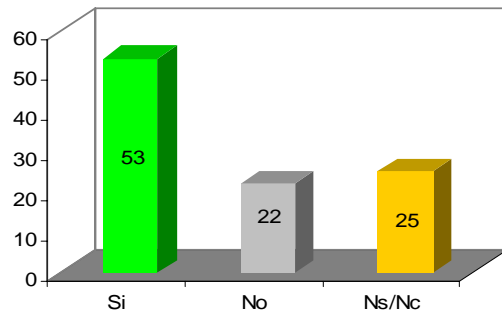
¿Cuál crees que es el papel del IVML? (%)



¿Cree que ha cumplido su papel? (%)



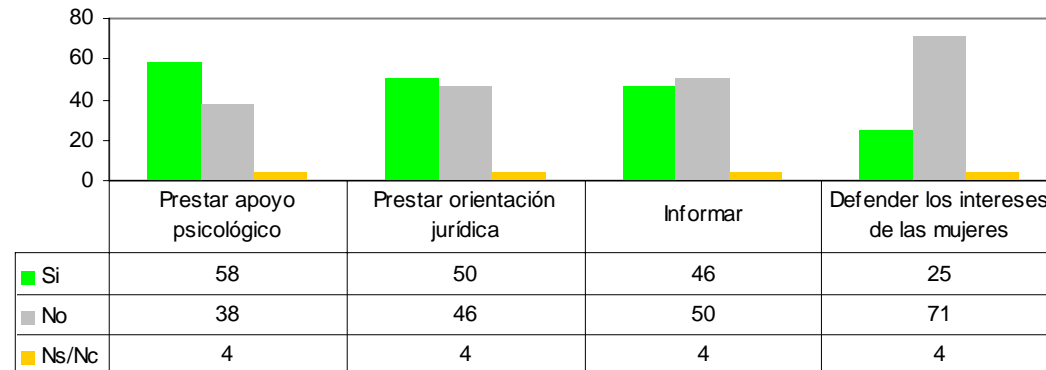
¿Cree que las pruebas aportadas por el IVML fueron determinantes en el juicio? (%)



- El 74% de las mujeres encuestadas piensa que valorar los daños psicológicos y el 60% de éstas que valorar los daños físicos es una labor del IVML. Además, la mitad de las personas encuestadas creen que el IVML debe informar a los/as jueces/as de los daños que ellas sufren. Por su parte, un 53% de las mujeres piensan que informarlas de sus lesiones no es función del IVML.
- El 62% de las mujeres víctimas creen que el IVML sí ha cumplido con su papel mientras que un 21% no piensa que haya desempeñado sus funciones.
- Un poco más de la mitad de las mujeres encuestadas (53%) piensa que las pruebas aportadas por el IVML fueron determinantes en su juicio frente a un 22% que opina lo contrario. Es destacable que un 25% no saben o no contestan a esta pregunta.

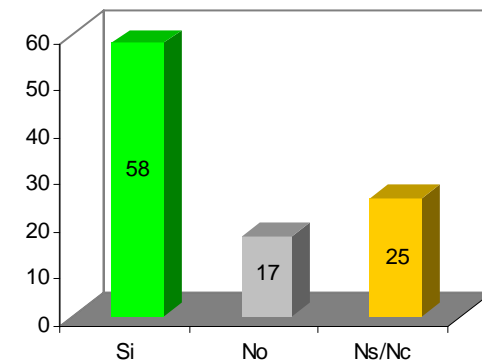
1.2. SAV

¿Cuál crees que es el papel del SAV? (%)

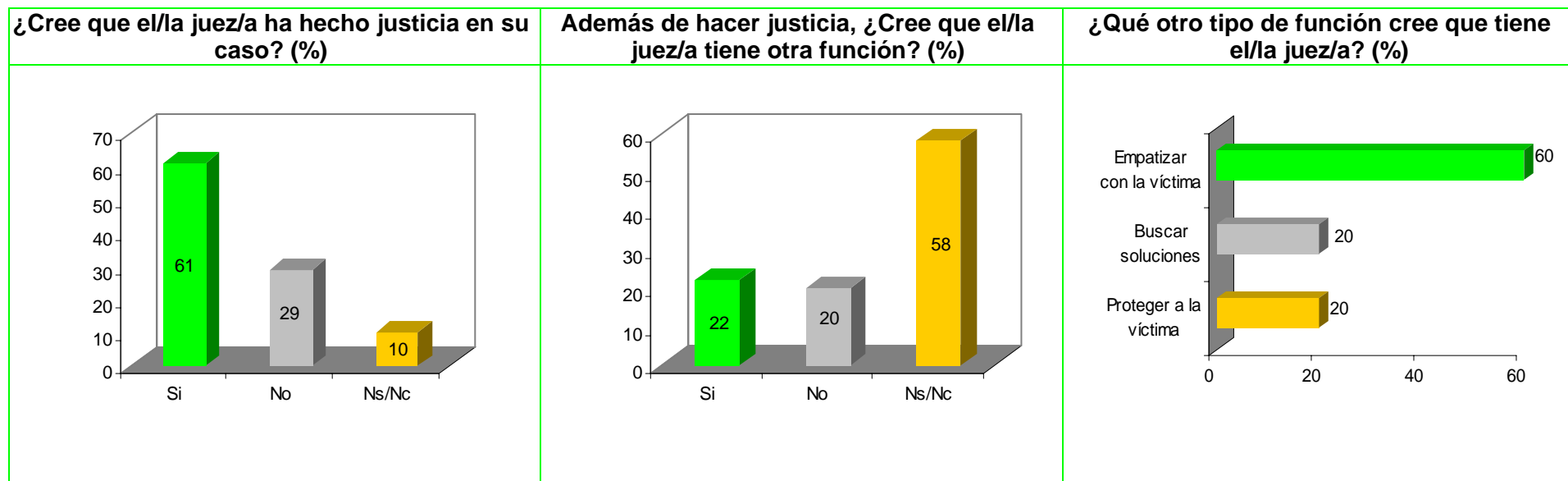


- Un 58% de las mujeres víctimas de violencia doméstica creen que prestar apoyo psicológico es una función que debe desempeñar el SAV y un 50% de éstas piensan que una de sus funciones es prestar orientación jurídica.
- La mitad de las mujeres encuestadas piensan que el SAV debe informar (50%) mientras que casi la otra mitad (46%) cree que informar no entran dentro de las labores que deben desempeñar.
- Un poco más de la mitad de las encuestadas (58%) cree que el SAV si ha cumplido su papel mientras que un 17% opina lo contrario. Es considerable el porcentaje de personas que no saben o no contestan a esta pregunta (25%).

¿Cree que ha cumplido su papel? (%)

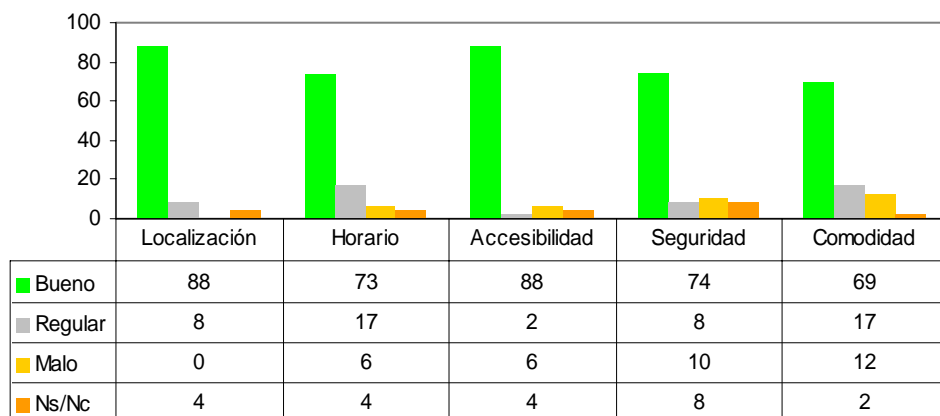


1.3. Jueces y Juezas



- El 61% de las mujeres víctimas encuestadas piensa que el o la jueza ha hecho justicia en su caso mientras que un 29% de éstas cree que en su caso no se ha hecho justicia.
- Es destacable que más de la mitad de las mujeres encuestadas (58%) no sabe o no contesta al preguntarle si cree que el/la juez/a tiene otra función además de hacer justicia. Un 22% de las mujeres cree que además de hacer justicia sí tiene otra función frente a un 20% que piensa que sólo debe hacer justicia.
- A aquellas mujeres que sí creen que el o la jueza tiene otra función se les ha preguntado por el tipo de función que creen que tiene que tener. El 62% de éstas piensa que el o la jueza debe empatizar con la víctima, un 20% opina que debe buscar soluciones y otro 20% que debe proteger a la víctima.

Valoración de las condiciones físicas del Juzgado (%)

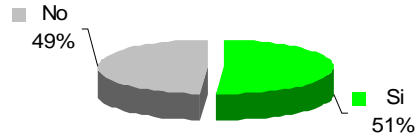


Como se puede observar en el gráfico, las condiciones físicas del Juzgado (localización, horario, accesibilidad, seguridad y comodidad) han sido valoradas por las mujeres víctimas encuestadas.

- La localización (88%) y la accesibilidad (88%) son las condiciones mejor valoradas seguidas de la seguridad (74%), el horario (73%) y la comodidad (69%).
- Un 17% de las encuestadas evalúa como regular el horario y la comodidad. Por su parte, un 12% de las mujeres considera como mala la comodidad y un 10% de éstas cree que la seguridad es mala.

B. 2. Asistencia letrada del turno específico de violencia doméstica y agresiones sexuales

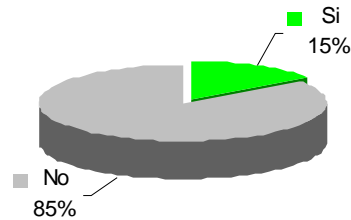
¿Estuvo acompañada por el/la abogado/a del turno específico en el momento de poner la denuncia? (%)



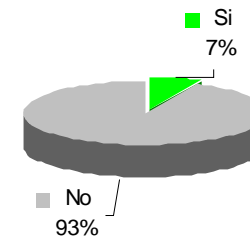
Como se ha comentado anteriormente, el 67% de las mujeres víctimas encuestadas ha recibido asistencia del turno específico de violencia de género. A estas mujeres se les ha dirigido un cuestionario que evalúa los servicios de la asistencia letrada del turno específico de violencia doméstica y agresiones sexuales y que se analiza a continuación.

- El 51% de las encuestadas estuvo acompañada por el/la abogado/a del turno específico en el momento de interponer la denuncia frente a un 49% que no lo estuvo.
- Un 15% de estas mujeres ha recibido con anterioridad los servicios de un/a abogado/a por otros motivos mientras que un 85% no ha necesitado de estos servicios.
- Un 7% de las mujeres víctimas señala que tuvo alguna dificultad para solicitar estos servicios frente a un 93% que no encontró ninguna dificultad.

¿Ha recibido con anterioridad los servicios de un/a abogado/a por otros motivos? (%)

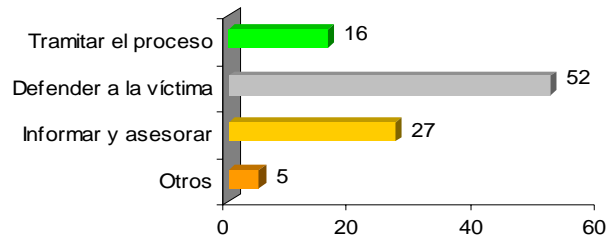


¿Tuvo alguna dificultad para solicitar los servicios de los/as abogados/as del turno específico de violencia de género? (%)

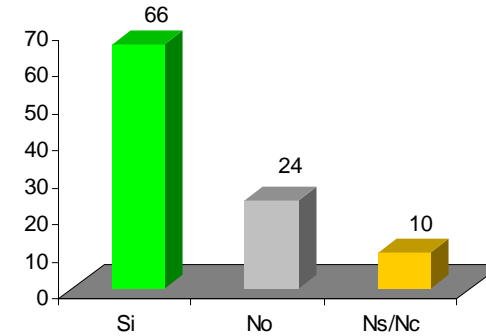


<p>Valoración sobre la información que le dieron a la mujer sobre su caso (%)</p>	<p>¿Le informaron de que la totalidad del proceso podría no ser gratuita según sus recursos? (%)</p>														
<table border="1"> <caption>Valoración sobre la información que le dieron a la mujer sobre su caso (%)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Suficiente</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Insuficiente</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Ns/Nc</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Suficiente	70	Insuficiente	25	Ns/Nc	5	<table border="1"> <caption>¿Le informaron de que la totalidad del proceso podría no ser gratuita según sus recursos? (%)</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>74%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	74%	No	26%
Categoría	Porcentaje														
Suficiente	70														
Insuficiente	25														
Ns/Nc	5														
Respuesta	Porcentaje														
Si	74%														
No	26%														
<p><i>A continuación se analizan cuáles son los aspectos relacionados con la información ofrecida por la asistencia letrada del Turno a las mujeres víctimas de maltrato doméstico entrevistadas.</i></p> <p><i>En relación a la información ofrecida han valorado si esta ha sido suficiente y si se les informó sobre las condiciones del acceso a la justicia gratuita.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un 70% de las mujeres víctimas piensa que es suficiente la información que le dieron sobre su caso. • El 74% de estas mujeres afirma que le informaron que la totalidad del proceso podría no ser gratuita según sus recursos frente a un 26% que señala que no fue informada sobre este punto. • De las mujeres que afirman que no fueron informadas sobre la gratuidad del proceso, un 56% apunta que está falta de información le han provocado algún perjuicio. 	<p>¿Está falta de información le ha provocado algún perjuicio? (%)</p> <table border="1"> <caption>¿Está falta de información le ha provocado algún perjuicio? (%)</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>44%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	56%	No	44%								
Respuesta	Porcentaje														
Si	56%														
No	44%														

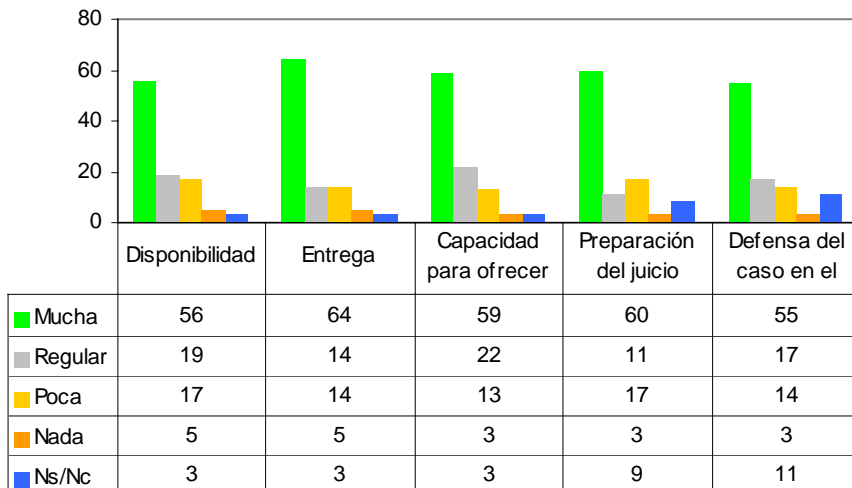
¿Cuál cree que es el papel del/la abogado/a del turno específico? (%)



¿Cree que ha cumplido su papel? (%)



Valoración del servicio de asistencia letrada particular (%)



- El 52% de las mujeres encuestadas piensa que defender a la víctima es una de las labores del o la abogada del turno específico. Por otra parte, un 27% de estas mujeres cree que su labor es informar y asesorar, y un 16% que esta figura debe tramitar el proceso.

- El 66% de las mujeres víctimas cree que el o la abogada del turno específico sí ha cumplido su papel frente a un 24% que no piensa que haya cumplido con su papel.

- En general, los diferentes aspectos de la asistencia letrada son valorados de forma positiva. Los aspectos mejor valorados de la asistencia letrada son la entrega (64%) y la preparación del juicio (60%). Y las menos valoradas son la disponibilidad y la defensa del juicio, pues, por un lado, un 19% afirma que la disponibilidad es regular y un 17% que es poca.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y VALORACIONES

VI.1. OPERADORES JURÍDICOS

A continuación, se presentan las conclusiones y valoraciones finales del conjunto de los Operadores Jurídicos incluyendo la información recogida tanto en las encuestas dirigidas a los diferentes operadores jurídicos como en las entrevistas realizadas al personal de la judicatura.

El presente apartado se ha organizado en torno a los siguientes criterios que reflejan la calidad de la atención:

- A- VISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA
- B- PARTICIPACIÓN
- C- PROCESO DE INTERVENCIÓN
- D- FORMACIÓN
- E- COORDINACIÓN
- F- COBERTURA DEL SERVICIO

La Administración de Justicia presta un servicio a la sociedad protegiendo los intereses y derechos de la ciudadanía y compatibilizándolos con los principios de legalidad, eficacia y eficiencia. Por tanto, la organización de la Administración de Justicia debe orientar sus procesos a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía que hace uso de sus servicios, maximizando los recursos disponibles para conseguir las metas propuestas.

Dicha orientación al servicio público debe garantizar el equilibrio de intereses de todos los grupos que integran la sociedad, diseñando sus procesos para lograr tal fin. Del mismo modo, la Administración de Justicia ha de gestionar el capital humano y los recursos materiales de manera eficaz y eficiente.

El Poder Judicial, como institución a cargo de la Administración de Justicia, no puede abstraerse de la realidad imperante en la sociedad a la que juzga, por lo que en todo momento debe interactuar con ésta y con las instituciones relacionadas con tal labor, con el objeto de ser conocedor de las necesidades de esa sociedad y, así, impulsar, renovar y reestructurar los órganos y servicios que constituyen el poder judicial, en sentido extenso, y la administración de la justicia en la CAPV.

A. VISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

A.1. Conceptualización de la Violencia

El concepto de violencia doméstica sobre la mujer utilizado que sirve como marco de referencia para las actuaciones de los diferentes Operadores Jurídicos es considerado un **concepto claro** para la mayor parte de los colectivos encuestados. La claridad de este concepto es relevante a la hora de establecer unos criterios de actuación adecuados y homogéneos.

Ante la pregunta sobre el conocimiento y claridad del concepto de Violencia sobre las Mujeres, los Jueces y las Juezas se han referido con unanimidad a la definición recogida en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género que en su artículo 1 la define como:

“manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce

sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia”.

Sin embargo, se han detectado algunas disfunciones. En primer lugar, se considera que la LO 1/2004 trata de igual manera hechos muy distintos y heterogéneos y no en todas las agresiones que se producen en el ámbito de la pareja subyace una relación de dominación ejercida del hombre sobre la mujer. En segundo lugar, se identifica un efecto pernicioso de la LO 1/2004. Algunas de las personas entrevistadas pusieron de manifiesto las grandes dificultades que se suscitan en las profesiones jurídicas ante el distinto tratamiento que la Ley sienta en su aplicación (el mismo hecho de la mujer hacia el hombre, tendría un castigo menor), contraviniendo el principio constitucional de igualdad ante la ley de todas las personas¹.

También se constata que la cultura legal existente se muestra reacia a aceptar quiebras del principio de igualdad a favor de las mujeres. Todavía cuesta entender la inserción de la violencia de género en el marco de la desigualdad y de la discriminación. No se es consciente de la situación general de las mujeres, insertas en un sistema social poco equitativo y radicalmente afectado por un reparto de poder que, en numerosos ámbitos y situaciones, relega a las mujeres a un segundo orden. Tampoco se comparte el hecho de que el propio derecho es también un instrumento discriminatorio que refleja y potencia la desigualdad y que, como producto humano y cultural que es, sanciona y mantiene principios y valores que defienden el status quo, el actual sistema patriarcal que está en la base, precisamente, del propio fenómeno de la violencia de género.

Otras cuestiones sustantivas relacionadas con la aplicación de la ley tienen que ver con la imposición obligatoria de la pena de prohibición de aproximación a las víctimas de violencia doméstica (Art. 57, 2 del Código Penal) en la fase de ejecución. El carácter imperativo de la medida de alejamiento es considerado por la Judicatura

¹ **TC (Sala Pleno), sentencia núm. 59/2008 de 14 mayo - LESIONES:** Figuras delictivas: violencia doméstica: maltrato familiar ocasional: trato penal diferente en función del sexo del sujeto activo (hombre) y pasivo (mujer): diferenciación razonable que no conduce a consecuencias desproporcionadas: persigue incrementar la protección de la integridad física, psíquica y moral de las mujeres en el ámbito de la pareja a partir de la razonable constatación de una mayor gravedad de las conductas diferenciadas, que toma en cuenta su significado social objetivo y su lesividad peculiar para la seguridad, la libertad y la dignidad de las mujeres: punición por la consciente realización del más grave comportamiento tipificado: vulneración inexistente de los principios de igualdad y culpabilidad.

como una interferencia en la voluntad de las mujeres que, en un momento dado, deciden reanudar la vida en común y, por tanto, incurrir en lo que se ha dado en llamar “quebrantamientos consentidos”.

En ocasiones, ante el conocimiento de que cualquier imposición de pena en materia de violencia de género lleva aparejada una prohibición de aproximación, la víctima decide retractarse o retirar la acusación, para lo cual se acoge a la dispensa a no declarar (art. 416 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal). Esto acarrea que una parte importante de los casos en los que únicamente existe el testimonio de la mujer como prueba de la situación de maltrato suele acabar en absolución. Y a consecuencia de ello, si se produce una reincidencia con posterioridad no figurarán como antecedentes las actuaciones previas que se hayan abandonado, por lo que no podrán invocarse para impedir la suspensión o sustitución de la pena que el agresor pueda reclamar.

A.2. El compromiso de la Administración de Justicia en materia de maltrato doméstico

Desde la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno Vasco se manifiesta un alto grado de compromiso para lograr la tolerancia cero ante la violencia contra las mujeres. Las personas integrantes de los Órganos Judiciales están implicadas en la atención a las víctimas y en la eficacia del proceso. Por otra parte, el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco está priorizando este tema sobre otros, a partir de la puesta en marcha de los tres juzgados exclusivos de violencia sobre la mujer que existen en las capitales vascas desde 2005, y la creación del número 2 de Bilbao como refuerzo, a principios del 2007.

Este **compromiso** es reconocido por los operadores jurídicos entrevistados y es generalizada la apreciación de que se está realizando el esfuerzo necesario desde la Administración de Justicia en materia de maltrato doméstico contra las mujeres, especialmente entre las personas entrevistadas con más larga trayectoria en la Administración de Justicia, quienes ponen el acento en el reconocimiento de la sensibilización que se ha producido ante esta problemática.

En contraste, algunas personas desde un punto de vista más crítico, aun reconociendo lo mucho avanzado, difieren en la apreciación del alcance de tal compromiso, indicando que no existe plena correspondencia entre el nivel del discurso y su

materialización a través del refuerzo y creación de nuevos recursos, y demandando que se siga haciendo el esfuerzo necesario.

Se reconoce que la Justicia debe cumplir una importante función en este campo, pero sin olvidar que es necesaria la implicación de toda la sociedad, para erradicar una desigualdad que genera tantas víctimas.

Los operadores jurídicos sienten que la sociedad les está realizando la demanda de **liderar** la lucha contra el maltrato hacia las mujeres, papel para el que no se sienten capacitados y que entienden que no les compete en su totalidad, dado que en el sistema penal no está la solución a la problemática global, y únicamente pueden ser un punto de apoyo ejerciendo el control social que el sistema punitivo ofrece. La Administración de Justicia interviene cuando el hecho delictivo ya ha tenido lugar, tiene un papel limitado en la prevención de las conductas violentas, ya que su función básica es la de castigarlas una vez que han ocurrido.

B. PARTICIPACIÓN

B.1. Participación del personal

El logro de objetivos y la calidad en el funcionamiento de las organizaciones está ligada a la motivación y participación del personal. De igual manera para lograr los objetivos marcados por la Administración de Justicia en materia de violencia doméstica contra las mujeres es necesaria la motivación, el apoyo y el reconocimiento de los esfuerzos y logros de los diferentes operadores jurídicos que desempeñan su trabajo en el dicho campo. Para ello es necesario no sólo animar y ayudar a las personas a cumplir los objetivos marcados y reconocer sus esfuerzos, sino también animar y facilitar a las personas a participar en actividades de mejora.

Por esta razón se ha considerado importante conocer el **nivel de participación** de los diferentes operadores jurídicos en la gestión del servicio de atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico del que forman parte.

Las respuestas al cuestionario apuntan a un nivel de participación que alcanza al 50% de las personas encuestadas. Por otra parte, cerca del 85% manifiestan su deseo de

contribuir en las actividades de mejora del funcionamiento del servicio del que forman parte. Por tanto, se observa la posibilidad de desarrollar un liderazgo más participativo desde la Administración de Justicia, abriendo nuevos canales de consulta como puede ser la puesta en marcha de grupos de mejora.

Otra variable que se aduce para lograr la implicación del personal en el servicio es la toma en consideración de la **satisfacción del personal** respecto al funcionamiento y gestión del mismo. En este sentido, una amplia mayoría considera importante el hecho de que se mida su satisfacción, si bien quienes manifiestan que, en alguna ocasión, se les ha preguntado por la satisfacción respecto a la organización del servicio del que forma parte, apenas superan el 30%.

Respecto a la **motivación** del personal para desempeñar sus funciones en el terreno de la violencia doméstica contra las mujeres, la presión social en este tipo de casos se identifica como uno de los factores desmotivadores a la hora de elegir los órganos relacionados con el maltrato sobre la mujer como destino profesional en el área jurídica. A su vez, las personas entrevistadas sienten que, a pesar de abordar un problema social en boga, no hay correspondencia entre el impacto político y mediático y el **reconocimiento** por parte de la sociedad o del personal judicial de otras especialidades.

B.2. Sensibilidad pública y orientación del servicio a la ciudadanía

La adopción de decisiones estratégicas que garanticen una gestión concebida en función de las necesidades y expectativas de las personas usuarias requiere un espacio que les permita ser partícipes en la identificación de áreas de mejora de la Administración de Justicia.

La existencia y uso de sistemas organizados de recogida de quejas y sugerencias de mejora constituyen un buen indicador de la salud de las comunicaciones y de la participación de la ciudadanía en la organización y mejora del servicio. En los Palacios de Justicia de la CAPV existe a disposición de la misma un buzón de sugerencias. También se puede encontrar, en las ventanillas de atención, un folleto informativo sobre la posibilidad de ejercer este derecho por vía telemática. Sin embargo, se ha detectado, también, un cierto desconocimiento de la disponibilidad de

este sistema de recogida de quejas y sugerencias al servicio de la ciudadanía por parte de diferentes Operadores Jurídicos.

C. FORMACIÓN DEL PERSONAL

A través de este criterio se examina cómo la Administración de Justicia, desarrolla y aprovecha al máximo el potencial del personal que le presta su servicio. Para ello se ha centrado la atención en examinar cómo se potencia la capacidad del personal que atiende a las mujeres víctimas gracias a la formación específica en materia de maltrato doméstico contra las mujeres.

C.1. La necesidad de la especialización del personal a través de la formación.

La adaptación es imprescindible en las organizaciones, ya que sus estructuras cada vez requieren mayor flexibilidad y una adecuación de los perfiles que la integran. En la **formación** profesional continua, las instituciones disponen de una herramienta indispensable que facilita esta adaptación y la capacitación para prestar el servicio de una manera eficaz, elevando la calidad de la atención.

El caso de la problemática de la violencia que sufren las mujeres en el ámbito doméstico, dada la complejidad de su abordaje, hace imprescindible no sólo que se adquieran competencias desde la práctica, sino que, a su vez, se desarrollen módulos formativos específicos adaptados a las funciones desempeñadas por cada uno de los estamentos que componen la Administración de Justicia para comprender las actitudes y realidades de las mujeres que sufren violencia.

La formación especializada de los colectivos profesionales que prestan la atención a las mujeres víctimas de malos tratos es algo imprescindible para evitar la victimización secundaria de las mujeres así como el correcto desarrollo del procedimiento judicial. Esto se refleja en el **artículo 47** de la **LO 1/2004** en el que, al referirse a la formación, señala que el Gobierno, el Consejo General del Poder Judicial y las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, asegurarán una formación específica relativa a la igualdad y no discriminación por razón de sexo y sobre violencia de género en los cursos de formación de Jueces y Magistrados, Fiscales, Secretarios Judiciales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Médicos Forenses.

El Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, siguiendo los postulados del **artículo 47 de la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, organiza anualmente actividades de formación de forma conjunta con el Consejo General del Poder Judicial, para integrantes de la Judicatura y, con el Centro de Estudios Jurídicos de la Administración de Justicia, para Fiscalía y Secretarías y Secretarios Judiciales. En el año 2006 se realizaron un total de 19 cursos, que reunieron a 573 personas miembros de los colectivos antes mencionados.

Para la formación del personal al servicio de la Administración de Justicia, se han impartido, durante el año 2006, 14 cursos con una participación de 132 personas. Los cursos tuvieron por objeto las reformas legales, sobre todo las relativas a la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Los de gestión de documentos y tramitación informática han sido los más numerosos. Sin embargo, se ha detectado que cerca de un 40% de los operadores jurídicos que trabajan en el área de atención a mujeres víctimas de violencia doméstica no ha recibido formación específica alguna.

Igualmente se tuvo en consideración la necesidad de formación previa del personal que comenzó a prestar sus servicios en el nuevo Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Bilbao. Sin embargo no se ha considerado siempre la especialización previa en las sustituciones a aquellos Jueces o Juezas que han dejado de ser titulares de los JVSM.

Los y las profesionales del IVML reciben anualmente formación relacionada con la problemática de violencia contra las mujeres. El propio servicio participa como personal experto, impartiendo formación a nivel externo.

El equipo profesional que trabaja en los SAV forma un grupo multidisciplinar que recibe formación continuada en materia de violencia contra las mujeres. Anualmente acuden a cursos y, en ocasiones, imparten formación al personal de otros recursos. Asimismo han considerado necesaria la formación en materia de migración, ya que atienden a un considerable número de mujeres inmigrantes y se ha detectado la necesidad de formarse para entender las diferentes visiones culturales y sociales y así lograr una mayor empatía con las mujeres.

La rotación en los puestos ocupados por los y las funcionarios de la Administración de Justicia en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, con un 80% de interinidad, es una dificultad para asegurar la especialización del personal.

D. PROCESO

A la hora de abordar el análisis del proceso en el que se ven inmersas las mujeres víctimas de maltrato doméstico destacan como factores clave: el papel que dichas mujeres puede desempeñar durante su transcurso, la información que se les presta acerca del proceso y las dificultades detectadas por los diferentes agentes que intervienen en él.

D.1. Información a la Víctima

La necesidad de que la víctima esté informada antes, durante y después del proceso judicial es reconocida unánimemente². Sin embargo la información a la mujer se va abordando en función de la voluntad personal de cada una de las personas que componen el Juzgado: jueces o juezas, fiscalía, secretarios o secretarías judiciales, diferentes funcionarios o funcionarias, etc....Se identifica a la asistencia letrada como la proveedora de información a la víctima y se valora muy positivamente la creación del Turno Específico de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales porque la mujer acude a los juzgados acompañada de un o una letrada, ya que con anterioridad a la existencia del mismo algunas mujeres se presentaban en los juzgados sin asesoramiento legal, en una situación desigual respecto al acusado que sí disponía de asistencia letrada.

D.2. Papel de la mujer en el proceso

La información suficiente y adecuada a la víctima es clave para el éxito del proceso. Lograr el empoderamiento de las mujeres es un avance en la salida a la situación de violencia, puesto que las experiencias de violencia vividas les abocan a situaciones de especial vulnerabilidad, de menor autoestima y con escaso control sobre la propia vida. En este sentido el trabajo debe estar orientado a lograr una participación activa de las mujeres en su propio proceso. Para ello es imprescindible proporcionarles tanto el conocimiento de lo que el proceso que están iniciando implica como la información

² El deber de informar se recoge en el Art. 15 de la Ley 35/1995, de 11 de Diciembre, de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual

clara sobre el tipo de recursos sociales, policiales o jurídicos que están a su disposición para poder construir los caminos de salida hacia una vida sin violencia.

En el proceso penal, el testimonio de la persona denunciante constituye, en muchos casos, la prueba fundamental. Este hecho invierte la percepción de las víctimas como tales y genera a su alrededor una exigencia implícita de que deben seguir hasta el final del proceso. Desde el punto de vista de los derechos del imputado también resulta peligroso que el proceso descansa básicamente en el testimonio de una única persona.

Las mujeres no siempre están psicológicamente preparadas para lo que el proceso les exige. La preparación psicológica previa a la denuncia, y no a la inversa, podría capacitarles para enfrentarse a un procedimiento tan largo como el que les espera y evitar el que muchas denuncias no prosperen, preparación que resulta prácticamente imposible de ofrecer en los casos de urgencia.

D.3. Dificultades detectadas por los diferentes Operadores Jurídicos

IVML

Los médicos y las médicas forenses del IVML no suelen encontrar dificultades en los reconocimientos especiales por maltrato sobre las mujeres. La falta de tiempo y la obtención de información sobre los antecedentes les suele plantear dificultades porque en ocasiones no se aportan los informes anteriores. Se han detectado dificultades en la asignación del caso al médico o la médica forense correspondiente señalando como causa principal la falta de orientación por parte del juzgado del objetivo de la pericia.

EPSJ

Los EPSJ se encuentran con dificultades similares a las del IVML. En la elaboración de los informes periciales psicológicos y psicosociales, la falta de concreción en la petición sobre el objeto de informe hace difícil su emisión. En las valoraciones del testimonio y de la denuncia, los profesionales suelen encontrarse con dificultades metodológicas, y además, les resulta difícil realizar tales valoraciones por la falta de información previa.

SAV

La coordinación de las Órdenes de Protección es el área de actuación que más dificultades presenta para el SAV. Las dificultades en la coordinación de medidas de asistencia y protección social se deben especialmente a desajustes en el cumplimiento de los protocolos y al retraso en el apoyo social y psicológico. La recepción por escrito de las OP que dicta el juzgado y de las diferentes situaciones preprocesales presentan dificultades.

En consecuencia, la elaboración de la estadística de las OP y de las medidas adoptadas resulta incompleta por la imposibilidad de contar con todos los datos. La administración de Justicia ha tomado medidas para solventar esta situación con la creación de un servicio centralizado de Coordinación de Órdenes de Protección separado del Servicio de Atención a la Víctima (SAV). Este centro se encargará principalmente de las tareas administrativas y estadísticas, manteniendo el SAV las competencias de atención a las víctimas. Tendrá funciones tales como la de recopilar la información sobre los casos de malos tratos, la coordinación de las órdenes de protección y la producción de datos.

FISCALÍA

La atención de las guardias de los Partidos Judiciales periféricos provoca que los y las Fiscales que se encuentran de guardia en la provincia deban atender al mismo tiempo los juzgados de guardia de distintos partidos judiciales, y, frecuentemente, son requeridos simultáneamente por dos de ellos. Esto produce una demora en la resolución de los asuntos de violencia sobre la mujer que entran en el Juzgado de guardia, ya que la presencia de la Fiscalía es necesaria en la vista para las órdenes de protección, y en otras vistas, perjudicando en gran manera a las víctimas.

E. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

El origen de la coordinación entre las diversas instituciones relevantes, incluida la Administración de Justicia de la CAPV, se remonta a la firma del “**Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales**” impulsado y coordinado por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer. Dicho protocolo fue firmado, en el año 2001, por la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, las Diputaciones Forales de los tres Territorios Históricos, Eudel-Asociación de Municipios Vascos, el Consejo Vasco de la Abogacía y el Consejo Médico Vasco.

Posteriormente, a la entrada en vigor de la Ley 27/2003 reguladora de la Orden de Protección, así como de la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, se suscribieron tres Protocolos de Coordinación, uno para cada Territorio Histórico, entre las siguientes instituciones: el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, la Fiscalía, el Secretario de Gobierno, las Audiencias Provinciales, los y las Decanas, los Magistrados y Magistradas de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, el Departamento de Interior, Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, los Colegios Profesionales de Abogados y Procuradores, las Policías Locales, los Servicios Sociales y el propio Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

Estos Protocolos son herramientas que tienen por objeto garantizar la coordinación entre todos los agentes que intervienen en este proceso. Están en constante revisión

por medio de reuniones en las que se perfila, cada vez con mayor exactitud y más acorde con la realidad, el grado y los momentos de coordinación necesarios.

La coordinación de la Administración de Justicia con otros operadores gracias a estos protocolos, en general, es valorada como positiva. Se reconoce el impulso y el esfuerzo de la LO 1/2004 en relación con la coordinación interinstitucional y muchas de las personas entrevistadas creen necesario extender estas prácticas de trabajo, comunicación y reflexión multidisciplinar a otros niveles de responsabilidad.

Además, en el marco del Observatorio Vasco de la Administración de Justicia, se ha creado un Grupo de Trabajo de Violencia de Género para abordar todas aquellas cuestiones que en su seno se consideren de relevancia en este ámbito de cara a proponer mejoras en el proceso de atención a las víctimas. Entre las diferentes instituciones que participan se encuentran, además de las instituciones anteriormente mencionadas con motivo del Protocolo de Coordinación, el Ararteko, Facultades de Derecho –Deusto, UPV/EHU-, Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación y el IVML.

Fundamentalmente, es necesario formalizar la coordinación entre los diferentes recursos en aquellos juzgados que no se encuentran en las capitales. Los recursos no se encuentran concentrados en el mismo edificio y, en muchas ocasiones, el trabajo conjunto se realiza de manera informal y queda sujeto a la voluntad de las personas que intervienen. Por el momento, este sistema funciona de manera satisfactoria para las personas intervinientes, sin embargo, si éstas abandonan su cargo son conscientes de que esta coordinación no sería un proceso normalizado quedando nuevamente sujeto a la voluntad de los cargos que se incorporen.

Aunque en general la coordinación de los Operadores Jurídicos con otros operadores es adecuada, consideran que esta coordinación puede mejorarse aumentando el conocimiento mutuo entre los diferentes recursos. La falta de tiempo y la sobrecarga de trabajo se mencionan entre las razones que impiden que se profundice en el conocimiento de los casos.

F. COBERTURA DEL SERVICIO

En este apartado se tiene en cuenta la adaptación de los Juzgados para atender a las víctimas garantizando por un lado, su seguridad y protección dentro de los mismos y por otro, la atención integral dotándolos de los recursos especializados necesarios (IVML, SAV, EPSJ).

F.1. Accesibilidad en las comunicaciones

Desde la Administración de Justicia se está realizando un importante esfuerzo por parte del personal de judicatura y del resto de Operadores Jurídicos para hacer más comprensible el **lenguaje** empleado, tanto en las normas como en las resoluciones judiciales y el resto de información de la gestión judicial y administrativa.

Evitando el lenguaje excesivamente complejo se hace más accesible la justicia a la ciudadanía y no por ello se resta seriedad o neutralidad al proceso. Se reconoce que el uso de un lenguaje sencillo, evitando el uso de tecnicismos, es una vía necesaria para acercar la Administración de Justicia a la ciudadanía en general. En particular, en los casos de violencia doméstica sobre la mujer, dadas las características del delito y sus circunstancias psicológicas, se considera a la víctima dentro de los colectivos especialmente desprotegidos, y, por tanto, se presta especial atención a la hora de dirigirse a dichas mujeres.

La Administración de Justicia de la CAPV muestra su preocupación por mejorar las vías de comunicación con operadores jurídicos, personas usuarias de la justicia y ciudadanía en general. Los recursos de e-administración, la información que se ofrece a través de Internet, la informatización, los esfuerzos reiterados por ofrecer datos de actividad, memorias y evaluaciones constituyen excelentes indicadores de las prioridades en esta área.

F.2. Atención a mujeres en situación de especial vulnerabilidad

La Administración de Justicia cuenta con servicios de apoyo técnico que ayudan a garantizar el acceso de las mujeres, y especialmente de aquellas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, bien por tener algún tipo de diversidad

funcional o por la falta de conocimiento adecuado del idioma y de la cultura en la que se desenvuelven, a los recursos especializados.

Mediante un contrato periódico con una empresa privada se dota de estos medios de apoyo, habiendo disponibilidad de traductores y traductoras de todos los idiomas incluida la lengua de signos. A medida que la población inmigrada se va asentando y acercándose a las instituciones, aumentan los desafíos que éstas han de enfrentar. Las **víctimas de maltrato doméstico de origen extranjero** sufren, con frecuencia, los efectos de varios mecanismos simultáneos de discriminación y exclusión. A la propia situación de violencia, hay que añadir la falta de red social, la dependencia material y psicológica de la pareja agresora, la situación irregular y el temor a la expulsión, las dificultades para sobrevivir en un entorno difícil, etc.

Las cifras oficiales que se manejan apuntan a un incremento sostenido de estas mujeres a los servicios normalizados. Ahora mismo, los diferentes Operadores Jurídicos, como órganos dependientes del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, acceden al equipo de traducción de que dispone el Departamento. Este servicio es considerado suficiente y eficaz por las diferentes personas informantes participantes en esta evaluación. Sin embargo es este uno de los aspectos que requerirá seguimiento en el futuro ya que responde a un fenómeno emergente y existen ya estudios que alertan sobre las posibles dificultades que pueden surgir.³ .

Respecto a las **barreras arquitectónicas** se han realizado las adaptaciones necesarias para asegurar el acceso físico a los Palacios de Justicia de las personas usuarias en condiciones de movilidad reducida

³ Amnistía Internacional 2007, “Más riesgos y Menos protección”

F.3. Mecanismos de protección a la víctima

Los edificios judiciales están diseñados para favorecer la actuación concentrada en el Juzgado de Guardia de todos los operadores y las víctimas. La necesidad de separar físicamente los accesos y zonas de estancia entre víctima y agresor, determina una nueva necesidad que en la mayor parte de los casos está resuelta, pero tiene dificultades en algunos edificios y juzgados.

En los juzgados se garantiza que la víctima pueda declarar en el juicio sin tener ningún tipo de contacto visual con el acusado por medio de biombos o declaración por videoconferencia, según los casos. Este hecho dota de una mayor tranquilidad a la mujer, sintiéndose más protegida por lo que las declaraciones se liberan de mucha tensión añadida.

F.4. Recursos especializados

La Administración debe ser accesible **espacial y temporalmente**, es decir, garantizar la misma calidad de los servicios con independencia de la ubicación geográfica de las personas usuarias y del momento en el que sea requerida. Sin embargo los operadores entrevistados señalan que los recursos destinados a los juzgados que no son exclusivos, los Juzgados Compatibles, para atender el incremento de trabajo provocado por los casos de maltrato contra las mujeres, son insuficientes. A excepción del Juzgado de Barakaldo, en los Juzgados Compatibles no existen oficinas del Servicio de Atención a la Víctima, ni Equipos Psicosociales.

VI. 2. ASISTENCIA LETRADA DEL TURNO ESPECÍFICO

A continuación, se exponen las valoraciones y aportaciones realizadas por los abogados y las abogadas que han participado en los tres grupos de discusión con el fin de reflexionar sobre sus prácticas profesionales con las mujeres víctimas de maltrato doméstico.

El presente apartado se ha organizado en torno a los siguientes criterios que reflejan la calidad de la atención:

- A- VISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA
- B- PARTICIPACIÓN
- C- PROCESO DE INTERVENCIÓN
- D- FORMACIÓN
- E- COORDINACIÓN
- F- COBERTURA DEL SERVICIO

A. VISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La **adaptación** de los Colegios de la Abogacía a los cambios acaecidos para hacer frente a la problemática social del maltrato doméstico contra las mujeres, se demuestra con la propia creación del Turno Específico de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales y con la formación proporcionada a los y las profesionales que lo componen.

A.1. Compromiso

Los compromisos adquiridos por la Abogacía Vasca que quedan reflejados en el anteriormente mencionado “**Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales**” son:

- Establecimiento del Turno de oficio especial para procedimientos penales y civiles en relación con los delitos y faltas relacionados con la problemática compuesto por profesionales con formación específica.
- Priorización de la tramitación del expediente de justicia gratuita, sin perjuicio de la posterior resolución por parte de la Comisión Provincial de Asistencia Gratuita.
- Inmediato nombramiento de abogado o abogada garantizando la Atención Integral a las víctimas, poniendo los medios para la designación del mismo letrado o letrada tanto para el procedimiento penal como para el procedimiento civil.

En los grupos de discusión celebrados se reconoce que desde los tres Colegios de Abogados se ha trabajado y se trabaja para cumplir con los compromisos adquiridos. Únicamente se detecta alguna disfunción relacionada con la Atención Integral, dado que, en casos excepcionales, la atención jurídica a la víctima es cubierta por diferentes profesionales. Este punto se detallará más adelante en el apartado referido al papel coordinador de los Colegios.

A.2. Conceptualización de la problemática

El concepto de referencia es el recogido por la LO 1/2004 y consideran que está suficientemente claro.

Por otro lado, perciben que la problemática sitúa a las mujeres en una situación de desprotección y desigualdad tal, que la existencia de un Turno Específico de Asistencia Letrada es absolutamente necesaria para garantizar la defensa de los derechos de las mujeres víctimas en todo el proceso judicial. Los y las Letradas consideran que características propias de la problemática complican el proceso en gran medida.

B. PARTICIPACIÓN

Un servicio que nace con el objetivo de prestar una asistencia letrada especializada a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, debe estar orientado a las necesidades y expectativas de las mismas, así como a una gestión eficaz y eficiente tanto de los recursos materiales como del capital humano que trabaja en el servicio. Para ello es necesario que esta orientación sea transmitida al conjunto de profesionales de la Abogacía que trabajan en el Turno.

B.2. Implicación y bienestar de los y las Profesionales

Algunas de las personas que participan en los grupos de discusión señalan que el trabajo con este tipo de problemática les genera una sensación frustrante y que, en ocasiones, les ha llevado a valorar el abandono del Turno de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales. Otras, por el contrario, consideran que en este servicio se tratan casos muy gratificantes que les generan un alto grado de satisfacción. Unas y otras coinciden en que es necesaria una concienciación especial, ya que el trabajo en este turno requiere tanto implicación personal como compromiso social.

Las personas que han participado en los grupos identifican las siguientes causas como desmotivadoras para participar en el Turno específico de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales:

- El alto grado de implicación personal que requiere.
- Es el Turno de Asistencia más mediático. La repercusión en los medios de comunicación es mayor que el resto de Turnos de Asistencia (detenciones, menores, extranjería, penitenciaria) por la problemática que tratan.
- La incapacidad de previsión del nivel de trabajo durante las guardias y las largas jornadas de trabajo.
- La remuneración percibida no contempla la mayor complejidad y dedicación que implica, en relación a otros casos.⁴

C. PROCESO

A la hora de abordar el proceso de la Asistencia Letrada que los abogados y abogadas prestan a las mujeres víctimas de maltrato doméstico se centra en la **información** que se presta a las mujeres y en el papel como coordinadores del servicio que desempeñan los Colegios de Abogados

C.1. Información a las mujeres víctimas

En ocasiones la mujer no está del todo segura o informada del proceso que se va a activar con su denuncia y esto hace que muchas se asusten o retraigan y que una vez dictada sentencia vean sus expectativas frustradas porque éstas no coinciden con lo que esperaban. Para que esto no se produzca los abogados y abogadas consideran muy importante establecer una estrategia previa con las mujeres y que se les preste una asistencia psicológica antes de iniciar el proceso judicial, así como, fomentar la autonomía de las mujeres en el proceso.

En opinión de las personas participantes en los grupos de discusión, la mujer no recibe la información previa necesaria para emprender el camino penal que se pone en marcha una vez que interpone la denuncia. Se identifica que, el contexto temporal en el que hay que informar a la víctima y el estado psicológico en el que se encuentra, no son apropiados para las características de la información que le tienen que transmitir. En ese momento, la víctima centra su atención en buscar una solución global a su vida y los abogados y las abogadas lo único que pueden ofrecer son soluciones penales.

⁴ El día de guardia supone a los Letrados y las Letradas dos días más de trabajo reservados a los casos que han visto durante la misma, sin embargo los tres días son pagados como un único módulo. Destaca el caso de las ejecuciones civiles, ya que se pagan como un único procedimiento civil la totalidad de las causas civiles. Por otro lado, respecto a la periodicidad del pago del servicio, se realiza de forma semestral y este tiempo de espera para el cobro del servicio es considerado como excesivo (esta situación es idéntica para todos los turnos de oficio).

Por lo que, una vez que se valora el estado de la mujer se suele hacer una selección de la información que se le va a ofrecer, puesto que es mejor dosificarla para que sea más fácil de asimilar. Consideran que, a veces, estratégicamente, tiene más éxito no denunciar hasta que la mujer no esté lo suficientemente preparada.

Se percibe que la respuesta que se le ofrece a la víctima no se corresponde con las expectativas de las mujeres porque lo que buscan es una salida a su situación al margen del sistema penal.

A menudo la información sobre esta materia llega desvirtuada a la ciudadanía generando muchas expectativas en las mujeres víctimas, tales como que el juez o jueza nunca va a poner en cuestión lo que ella dice. Esto obliga a la asistencia letrada a ayudar a las mujeres víctimas a construir expectativas realistas trasladándoles que el proceso es duro, que tiene un coste personal muy elevado y que en algunas ocasiones van a sentir que las están interrogando poniendo en cuestión lo que declaren.

A pesar de que creen que la Justicia actúa correctamente en estos casos, creen que el sistema no es del todo perfecto y pone demasiado acento en la denuncia. Además, la asistencia jurídica debería ser del todo gratuita, ya que si no se generan situaciones injustas y en ocasiones una victimización secundaria de las mujeres. No consideran ni justo ni oportuno que sólo sea gratuito el proceso rápido y no el que se tramita por otros cauces. Esto crea grandes confusiones entre las mujeres que no entienden qué parte tienen que pagar y qué parte no y el porqué de esta medida.

La necesidad de atención psicológica por parte de las víctimas implica mucho tiempo. La mujer, ante su inseguridad para tomar decisiones por sí misma toma como referente de consulta al abogado o abogada, demandando así funciones que exceden a la labor de la asistencia letrada. Este hecho se identifica como un posible punto de fricción con las mujeres, puesto que llega un momento en el que tienen que clarificar su papel ante la mujer pudiendo provocar una sensación de frustración por la asistencia recibida. Se valora como necesario que se proporcione a las víctimas asistencia psicológica gratuita previa a la intervención de cualquier otro agente (al igual que se proporciona la asistencia letrada), porque la solución a los problemas no es exclusivamente la vía penal.

Otro aspecto que se señala es que las y los abogados perciben que ante la tardanza en asistir a la mujer en comisaría ésta cree que se les avisa con la antelación necesaria y que se retrasan de forma voluntaria. Este es un primer obstáculo que tienen que salvar para ganar la confianza de la mujer

C.2. Papel de los Colegios de Abogados como coordinadores del Servicio

En la coordinación del servicio que se realiza desde los diferentes Colegios de Abogados distinguen dos momentos: la coordinación en los días laborables y la coordinación durante los festivos y fines de semana. En general, los y las abogadas que han participado en los grupos de discusión muestran su satisfacción con la manera en la que se realiza la coordinación entre semana, destacando que nunca queda el servicio sin cubrir porque la reacción desde el Colegio correspondiente, ante las dificultades para cubrir el servicio, es inmediata. En los casos en los que tanto los Letrados y las Letradas titulares como los y las de refuerzo están ocupados, buscan otro Letrado o Letrada del turno para cubrir el servicio. Sin embargo, durante los fines de semana es cuando pueden surgir los problemas, al no haber personal del Colegio trabajando en la coordinación del servicio y son los propios abogados y abogadas de guardia quienes, en la medida de lo posible, buscan a otro compañero o compañera que acuda a alguna de las citas que tiene. Esto conlleva un retraso que causa trastornos importantes para las víctimas y para los diferentes recursos que se movilizan.

D. FORMACIÓN ESPECÍFICA

La LO 1/2004 exige que la defensa a las víctimas de violencia de género sea especializada. Sin embargo no exige que los letrados y letradas que lo integran tengan una formación específica, quedando al arbitrio de los Colegios de Abogados correspondientes (punto 3 del Art 20 de la LO 1/2004). Los tres Colegios Vascos son coincidentes en la exigencia de formación específica como criterio para acceder al Turno, así como un nivel de experiencia en el ejercicio de la Abogacía (tres años) con el fin de prestar una defensa eficaz a las víctimas de malos tratos. Otra exigencia es la de residir en el Territorio y formar parte de los Turnos de Oficio de Matrimonial y Penal.

Las personas que prestan su servicio en el Turno específico de Violencia Doméstica y Agresiones Sexuales ejercen una profesión liberal e independiente pero en el marco de los Colegios de la Abogacía correspondientes encuentran un espacio facilitador de herramientas que les ayuden a desarrollar sus competencias profesionales, tales como la **formación**.

La Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género señala la necesidad de incluir unos criterios comunes a la formación de todos los operadores jurídicos con el objeto de que la formación sea homogénea y de calidad. En materia de asistencia jurídica hace responsable a los Colegios de la Abogacía de dicha formación cuando se determine como requisito indispensable para acceder al turno específico. Este es el caso de los Colegios Vascos de Abogados.

En la CAPV, en virtud de lo pactado en el Convenio entre la Consejería de Justicia, Empleo y Seguridad Social y el Consejo Vasco de la Abogacía cada uno de los tres Colegios realiza al menos un curso sobre violencia de género anualmente que consiste en unas Jornadas de dos días de duración. Estos cursos tienen carácter obligatorio para profesionales pertenecientes al Turno Específico y son financiados por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

En el caso de Álava, en el año 2006, se realizaron 2 cursos obligatorios y algunos más optativos, como los realizados por el SIAV. En el de Gipuzkoa, se realizaron dos cursos formativos, uno dirigido a los y las profesionales que se acababan de incorporar al turno y otro de reciclaje dirigido a aquellos y aquellas que forman parte del mismo desde hace más tiempo y ya han recibido, en años anteriores, otros cursos formativos. Finalmente en Bizkaia, no se pudo realizar el curso anual obligatorio y por ello en el año 2007 se realizaron dos.

Consideran como muy positivo el espacio de encuentro que propician las acciones formativas para el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los y las propias Letradas.

Se valora de manera muy positiva el aprendizaje a través de la transferencia de la experiencia, destacando la iniciativa de formación y acompañamiento a los y las nuevas Letradas, puesta en marcha por el Colegio de Álava, en la que durante seis meses se forman de la mano del personal del turno más experimentado.

Respecto al tipo de formación necesario para mejorar la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico se encuentran divididas las percepciones, por un lado, se encuentran quienes únicamente consideran oportuna la adquisición de conocimientos técnicos-jurídicos puesto que son operadores jurídicos y no tienen porque recibir otro tipo de formación relacionada con funciones que no les competen. Pero por otro lado, se encuentran quienes, además de este tipo de conocimiento, creen que se puede complementar con una formación con perspectiva de género que les permita canalizar y comprender la problemática sin perder la perspectiva del tipo de atención y funciones que competen a la asistencia letrada. A su vez, algunos Letrados y algunas Letradas demandarían formación en habilidades sociales que permitan vislumbrar si las actitudes o costumbres en el trato con las mujeres adquiridas desde la práctica son correctas.

E. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Como ya se ha destacado, el Consejo Vasco de la Abogacía participó en el “**Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales**” impulsado y coordinado por Emakunde- Instituto Vasco de la Mujer.

Posteriormente, al igual que la Administración de Justicia, a la entrada en vigor de la Ley 27/2003 reguladora de la Orden de Protección, como de la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral como la Violencia de Género, se suscribieron tres Protocolos de Coordinación en el que participaron los tres Colegios de Abogados y Procuradores, uno por Territorio Histórico⁵, denominados “*Protocolos de coordinación para la eficacia de la Ley de medidas de protección integral contra la violencia de género y la orden de protección de las víctimas de violencia doméstica*”⁶

⁵ Firmado por: El Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, la Fiscalía, el Secretario de Gobierno, las Audiencias Provinciales, los y las Decanas, los Magistrados y Magistradas de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, el Departamento de Interior, Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, las Policías Locales, los Servicios Sociales y el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

⁶ Firmado por: el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, la Fiscalía, el Secretario de Gobierno, las Audiencias Provinciales, los y las Decanas, los Magistrados y Magistradas de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, el Departamento de Interior, Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, los Colegios Profesionales de Abogados y Procuradores, las Policías Locales, los Servicios Sociales y el Departamento de Justicia.

Se distinguen dos momentos en los que la coordinación y colaboración con otros recursos se intensifica. Un primer momento, de atención urgente en la Comisaría y posteriormente, el trabajo realizado en los Juzgados.

E.1. En la Comisaría

A la hora de referirse a la atención policial automáticamente se ubican en la atención y trato prestado por la Ertzaintza. Se hacen escasas referencias a las policías locales, por lo tanto, los resultados que se presentan se refieren a la coordinación con la Ertzaintza.

A pesar de que valoran positivamente el trabajo de la policía en estos casos, señalan que no siempre cumplen los protocolos de coordinación y que en ocasiones inician la interposición de la denuncia sin la presencia de un o una abogada. Existe la posibilidad de volver a redactarla si el abogado o abogada piensa que hay algún hecho relevante que ha sido omitido o no ha sido bien recogido. Pero, en ocasiones, perciben que la policía tiene la sensación de que el abogado o abogada mediatiza la denuncia cuando lo que están haciendo es su trabajo para poder asesorar correctamente a la mujer.

En los casos en los que la atención se hace telefónicamente, creen que la policía les llama para cumplir con los requisitos del protocolo más que por la necesidad de que la mujer reciba asesoramiento.⁷

Se reconoce que el atestado normalmente está bien realizado sobre todo en los casos en los que hay lesiones. Sin embargo, cuando lo que se denuncia es un maltrato psicológico hay más dificultades puesto que no tienen herramientas suficientes para trasladarlo correctamente a la denuncia.

Cuando se realiza la declaración de la víctima sin presencia Letrada puede derivar en problemas en el Juzgado, puesto que, se puede dar el caso en el que a la hora de añadir hechos en el Juzgado, por parte de los y las Letradas, estos no sean admitidos por no haber sido contemplados en la denuncia. Esto crea mucha insatisfacción en las

⁷ El nuevo convenio para la "Asistencia jurídica inmediata a las víctimas de delitos de violencia doméstica, de género y agresiones sexuales en la CAPV", firmado en febrero de 2007, que viene a sustituir el firmado en abril de 2003 establece que "*se prestarán asistencia jurídica a las víctimas de forma presencial en la Comisaría y el Juzgado*"

víctimas porque sienten que hay contradicciones entre lo comunicado por unos recursos frente al mensaje de otros.

Se identifica como una buena práctica para la adecuada interposición de la denuncia la iniciativa puesta en marcha por la policía en aquellos casos en los que realiza un seguimiento de la mujer observando su situación y posteriormente, si la mujer lo estima oportuno, se interpone la denuncia con un conocimiento más exhaustivo de los hechos.

Se cree muy necesaria la protección mientras se tramita la orden judicial y se menciona que en algunas comisarías el proceso, hasta que se le dota de protección a la víctima mientras que se tramita la orden judicial, es lento porque el protocolo interno de la policía para poner en marcha esta protección implica hacer la valoración del riesgo, proceso que lleva un tiempo.

E.2. En el Juzgado

Los y las abogadas que han participado en los grupos de discusión señalan que la organización judicial y la del turno son incompatibles, destacan la incapacidad para desplazarse a todos los puntos en los que su presencia es requerida. Son reprendidos o reprendidas en algunas ocasiones injustamente porque se han retrasado cuando han puesto todos los medios a su alcance para poder acudir puntualmente.

Subrayan la falta de empatía que reciben desde el Juzgado respecto al trabajo y el papel que tienen que desempeñar los y las abogadas. Aún siendo la interlocución y voz de la mujer víctima, no se da el suficiente tiempo para hablar con la víctima previamente a la vista puesto que, ante las dificultades que tienen para llegar a tiempo al Juzgado, según llegan les convocan para intervenir.

O, en el caso contrario, aún siendo prioritario en los Juzgados Mixtos los delitos con víctimas, como es el caso del maltrato sobre la mujer, hay momentos en los que el Juzgado lleva retraso o se priorizan otro tipo de cuestiones como el tráfico de drogas o juicios de faltas que estaban señalados y entonces el tiempo de espera es largo. Este hecho es aprovechado para poder hablar con la víctima pero en otras ocasiones la mujer ya está cansada y en tensión y este retraso le supone un esfuerzo añadido.

Respecto a la Agenda de citaciones del Juzgado detectan problemas de coordinación con la agenda que se maneja entre la policía y el Juzgado, llegándose en algunas ocasiones a citar a la víctima a una hora en la que no puede ser atendida. El problema identificado es que en la Agenda que maneja la Ertzaintza no le consta si al JVSM le surge algo urgente. Lo que provoca, en algunas ocasiones, esperas de dos a tres horas en el Juzgado hasta que se les toma la declaración.

La sintonía entre la petición de fiscalía y la decisión judicial es decisiva. A la hora de tratar la modificación de la pena o si es idónea la conformidad en el caso, se barajan las diferentes alternativas entre los y las jueces y los y las fiscales, inhibiendo la participación del o la Letrada de la víctima. Este punto de vista no es compartido por el conjunto de los y las Letradas que no creen que este hecho sea generalizado pero si se reconoce que, normalmente, se da una clara sintonía entre los criterios que rigen las decisiones del o la jueza y el o la fiscal. Generalmente, son criterios cautelosos en el sentido de no tener en cuenta la opinión de la mujer que decide no continuar con el proceso, por autoprotegerse ante las posibles consecuencias que puedan derivar de la situación.

F. COBERTURA DEL SERVICIO

El propio servicio de asistencia letrada es un recurso específico dirigido a garantizar una protección judicial a la mujer víctima de maltrato doméstico, por tanto, los y las abogadas participantes han valorado si los recursos personales son suficientes para garantizar la atención a las mujeres que sufren de este mal en la CAPV. Por otro lado, se han valorado si los recursos a disposición de los y las abogadas en los juzgados para atender a las mujeres son adecuados.

F.1. Asistencia letrada como recurso especializado.

A pesar de que se ha incrementado el número de Letrados y Letradas que atienden el Turno de oficio de Violencia Doméstica y Agresiones sexuales no se ha logrado contar con profesionales suficientes por cada partido judicial como recomendaba el Grupo de expertos y expertas del Observatorio de la Justicia Gratuita. Éste proponía que se ampliara del número de Letrados o Letradas y que estuvieran lo más cerca posible del lugar de actuación para que el servicio sea más eficaz. Y es que se ha manifestado que en ocasiones, debido a la dilación en la llegada de la o el Letrado, la víctima ha tenido que ponderar, en momentos personales generalmente críticos, si espera la llegada de la abogada o del abogado en dependencias policiales el tiempo que sea preciso o si opta por finalizar cuanto antes su comparecencia en las mismas.

F.2. Accesibilidad de las víctimas

Todas las mujeres tienen derecho a una asistencia letrada, especializada, inmediata e integral para los procedimientos tanto civiles como penales. Para evitar que la disposición de medios económicos condicione la atención y asistencia jurídica a las víctimas todas las actuaciones dentro de las guardias son gratuitas. Sin embargo, dada la confusión extendida sobre la gratuidad de la Asistencia Letrada, conviene informar debidamente de que el alcance de la gratuidad en relación a los procesos judiciales civiles y penales siguientes esta condicionada a la Ley Orgánica de Asistencia Gratuita y esta exige no rebasar una determinada cuantía de ingresos y capacidad económica.

F.3. Atención a situaciones de especial vulnerabilidad

Existe un servicio de traducción que asiste a las mujeres víctimas inmigrantes en los procedimientos judiciales, sin embargo los Colegios de la Abogacía no disponen de un servicio de traducción propio, lo cual dificulta enormemente la comunicación entre los y las Letradas y las mujeres víctimas en los encuentros que mantienen fuera de la sala de vistas.

Destacan que en el trabajo de preparación del juicio que se realiza en sus despachos se encuentran sin recursos para comunicarse con las mujeres inmigradas. Intentan salvar esta carencia solicitando la colaboración de familiares de la víctima o personas conocidas por la misma. Esta práctica no garantiza que el mensaje llegue a las víctimas de una manera adecuada.

F.4. Infraestructuras

En relación a las infraestructuras de las que disponen en los Juzgados, destacan que no siempre se dispone de un lugar adecuado para trabajar con la víctima en las condiciones necesarias. Considerarían positivo que se habilitara una sala de espera y reunión para las mujeres y sus Letrados o Letradas que garantice la intimidad de la atención.

La disposición de un espacio de atención a menores con atención especializada en los Juzgados, disminuirá el impacto que el paso por el Juzgado provoca en los y las menores que acompañan a las víctimas y permitiría que las mujeres pudieran centrarse exclusivamente en el proceso en el que están inmersas y que requiere la totalidad de su atención.

VI.3. MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

A. PERCEPCIÓN DEL PROCESO

- En relación a la accesibilidad a la información ofrecida reconocen haber encontrado dificultades para comprender la información transmitida por los diferentes recursos que les han atendido. Al analizar el tipo de barreras de comunicación en los diferentes operadores se puede observar que el lenguaje técnico y la presión del momento son las barreras más mencionadas.
- En la mayoría de los recursos, las mujeres no se han sentido violentadas por la falta de confidencialidad o intimidad. Sin embargo, aún hay mujeres que si han sentido en algún momento esta falta de intimidad por parte del juez o jueza o en el IVML.
- Los y las profesionales de los diferentes recursos son consideradas como buenas profesionales y las mujeres manifiestan su satisfacción con la labor desempeñada.
- Las mujeres mayoritariamente tienen claro las funciones que realizan los diferentes recursos y creen que éstas son cumplidas correctamente.

B- OPERADORES JURÍDICOS

- Independientemente de que el resultado de la resolución judicial sea favorable o no, llama la atención que son pocas las mujeres que sean capaces de concretar en que juzgado se ha visto su causa.
- En los juzgados muchas de ellas ante la insistencia de las preguntas se han sentido enjuiciadas, no comprendidas, y a menudo tienen que hacer un enorme esfuerzo para ser creídas, para probar su maltrato.
- El lenguaje técnico empleado por los diferentes operadores jurídicos es un factor que está actuando como barrera de accesibilidad a la información.

- Las condiciones físicas del Juzgado, localización, horario, accesibilidad, seguridad y comodidad son valoradas positivamente por las mujeres víctimas encuestadas, pero se ha recogido que en algunas ocasiones han coincidido en los pasillos con el supuesto agresor tanto antes como después de las vistas.

C- ASISTENCIA LETRADA DEL TURNO ESPECÍFICO

- La solicitud de asistencia letrada del turno No presenta especiales dificultades, sin embargo se observa que en ocasiones las mujeres ponen la denuncia sin estar acompañadas de un letrado o una letrada, hecho que puede tener sus consecuencias negativas para la mujer, ya que puede que no tenga información suficiente sobre lo que le puede suponer el proceso, los trámites a seguir...
- El derecho a la asistencia gratuita es un aspecto que genera mucha confusión entre las mujeres puesto que al iniciar el proceso consideran que la totalidad del proceso es gratuito independientemente de los recursos económicos de los que dispongan. Es una información que llega a las mujeres de manera confusa, previamente por los medios de comunicación, y es necesario aclarar antes de interponer la denuncia, en unos momentos en los que, como se comentaba, la mujer tiene que asimilar una cantidad de información excesiva.
- Los diferentes aspectos de la atención recibida por la asistencia letrada del turno son valorados de forma positiva. Destaca que el aspecto que más y mejor valoren las mujeres sea la entrega por encima de la preparación del juicio o la defensa realizada. Se ha observado que la mujer, ante la necesidad de ser acompañada en el proceso, toma como referente a la persona que le presta la atención letrada puesto que es una figura que le permanece hasta la finalización del mismo.

Anexo I-MAPA DE LOS RECURSOS JUDICIALES (Asesoramiento Jurídico, SAV, IVML) Y TURNO ESPECÍFICO DE ASISTENCIA LETRADA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y/O AGRESIONES SEXUALES

A- RECURSOS EN EL ÁMBITO JUDICIAL EN LA CAPV EN MATERIA DE VIOLENCIA CONTRA MUJERES

1. ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS MUNICIPIOS DE LA CAPV

1.1. ASESORAMIENTO JURÍDICO A MUJERES EN SITUACIÓN DE MALOS TRATOS EN EL TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA

1.1.1 MUNICIPIOS DE BIZKAIA

1. Municipio: **ABANTO Y ZIERBENA**

Dirección: Plaza Bizkaia, s/n 48500 Abanto y Zierbena

Teléfono: 94 636 97 37

Entidad responsable del programa: Área de Bienestar Social - Ayuntamiento de Abanto y Zierbana

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 20h/mes.

No. personas con problemática maltrato 2006: 5 mujeres

2. Municipio: **AMOREBIETA-ETXANO**

Dirección: c/ Nafarroa, s/n 48340 Amorebieta

Teléfono: 94 630 01 90

Entidad responsable del programa: Área de Bienestar Social - Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: A demanda

No. personas con problemática maltrato 2006: 8 mujer

3. Municipio: **ARRIGORRIAGA**

Dirección: Plaza Argala, 2- Bajo (48480 Arrigorriaga)

Teléfono: 94 4020205

Entidad responsable del programa: Acción Social - Ayuntamiento de Arrigorriaga

Tipo de Gestión: Indirecta (Subcontratado a Entidad)

Horas / mes: 14h/mes.

No. personas con problemática maltrato 2006: 4 mujeres

4. Municipio: **BALMASEDA**

Dirección: Correría, 54 (48800 Balmaseda)

Teléfono: 94 610 30 99 (Casa de la Mujer)

Entidad responsable del programa: Área de la Mujer (Casa de la Mujer) - Ayuntamiento de Balmaseda

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 16h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 2 mujeres

5. Municipio: **BARAKALDO**

Dirección: Herriko Plaza, 1 (48901 Barakaldo)

Teléfono: 94 478 94 35

Entidad responsable del programa: Unidad Administrativa de Mujer - Ayuntamiento de Barakaldo

Tipo de Gestión: Indirecta (Subcontratado a Entidad)

Horas / mes: 32h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: mujeres

6. Municipio: **BASAURI**

Dirección: Kareaga Goikoa, 52 (48970 Basauri)

Teléfono: 94 466 63 00

Entidad responsable del programa: Área de Igualdad - Ayuntamiento de Basauri

Tipo de Gestión: Indirecta (Subcontratado a Asociación de Mujeres de Basauri)

Horas / mes: 80h/semana

No. personas con problemática maltrato 2006: 79 mujeres

7. Municipio: **BERMEO**

Dirección: Areilza, 4 (48370 Bermeo)

Teléfono: 94 617 91 60

Entidad responsable del programa: Patronato de Salud y Bienestar Social - Ayuntamiento de Bermeo

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 16h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 4 mujeres

8. Municipio: **BILBAO**

Dirección: Uribitarte, 18-4º (48001 Bilbao)

Teléfono: 94 420 48 38

Entidad responsable del programa: Área de Mujer y Cooperación al Desarrollo - Ayuntamiento de Bilbao

Tipo de Gestión: Indirecta (Convenio con Módulos Psico-sociales)

Horas / mes: 69h/ mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 29 mujeres

9. Municipio: **ERMUA**

Dirección: Casa de la Mujer de Ermua, Izelaieta, 12 (48260 Ermua)

Teléfono: 94 317 10 30

Entidad responsable del programa: Servicio Municipal de Atención Psicológica y Jurídica – Ayto. Ermua

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 3 horas/ mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 4 mujeres

10. Municipio: **ETXEBARRI**

Dirección: Santa Ana, 1 (48450 Etxebarri)

Teléfono: 94 440 42 25

Entidad responsable del programa: Departamento de Bienestar Social - Ayuntamiento de Etxebarri

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 8h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 16 mujeres

11. Municipio: **GALDAKAO**

Dirección: Gurutzeko Emparantza, s/n (48960 Galdakao)

Teléfono: 94 401 05 00

Entidad responsable del programa: Departamento de Bienestar Social - Ayuntamiento de Galdakao

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 14h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 15 mujer

12. Municipio: **GETXO**

Dirección: Fueros, 8 (48992 Getxo)

Teléfono: 94 466 01 01

Entidad responsable del programa: Departamento de Bienestar Social - Ayuntamiento de Getxo

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 6h/ mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 4 mujeres

13. Municipio: **LEIOA**

Dirección: Sabino Arana, 82 (48940 Leioa)

Teléfono: 94 480 13 36

Entidad responsable del programa: Departamento de Servicios Sociales - Ayuntamiento de Leioa.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 20 h/ mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 9 mujeres

14. Municipio: **MUSKIZ**

Dirección: Barrio San Juan, 2 (48550 Muskiz)

Teléfono: 94 670 99 36

Entidad responsable del programa: Departamento de Bienestar Social - Ayuntamiento de Muskiz.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 8h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 8 mujeres

15. Municipio: **ORDUÑA**

Dirección: Foru Plaza, 1 (48460 Orduña)

Teléfono: 945 38 30 03

Entidad responsable del programa: Departamento de Bienestar Social - Ayuntamiento de Orduña.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 8h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 47 mujeres

16. Municipio: **ORTUELLA**

Dirección: Avda. del Minero,7 (48530 Ortuella)

Teléfono: 94 632 10 35

Entidad responsable del programa: Ayuntamiento de Ortuella.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 16h/ mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 2 mujeres

17. Municipio: **SANTURTZI**

Dirección: Avda. Murrieta (48980 Santurtzi)

Teléfono: 94 483 35 66

Entidad responsable del programa: Servicio de Asistencia y Orientación Jurídica de la Mujer – Ayuntamiento de Santurtzi.

Tipo de Gestión: Directa

Horas / mes: 160h/ mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 35 mujeres

18. Municipio: **ZALLA**

Dirección: Plaza Madres Irlandes, 4 bajo (48860 Zalla)

Teléfono: 94 667 10 39

Entidad responsable del programa: Área de Mujer y Desarrollo Local (Centro de Igualdad de Oportunidades) - Ayuntamiento de Zalla

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 16h/mes (Martes de 9.00 h. a 13.00 h)

Observaciones: Atiende a mujeres provenientes de la comarca de Encartaciones (Lanestosa, Carranza, Trucios, Arcentales, Sopuerta, Galdames, Güeñes, Gordexola, Zalla).

No. personas con problemática maltrato 2006: 4 mujeres

1.1.2 MANCOMUNIDADES DE BIZKAIA

1. Mancomunidad: **BUSTURIALDEA**

Dirección: Alhóndiga, 6 (48300 Gernika-Lumo)

Teléfono: 94 625 51 22

Municipios: Arratzu, Busturia, Ea, Elantxobe, Errigoiti, Forua, Gautegiz de Arteaga, Gernika-Lumo, Ibarrangelu, Kortezubi, Mendata, Morga, Mundaka, Murueta, Muxika, Sukarrieta.

Entidad responsable del programa: Mancomunidad de Servicios Sociales – Busturialdea.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 16h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 9 mujeres

2. Mancomunidad: **DURANGO**

Dirección: Barrio Astola s/n Abadiño

Teléfono: 946 818 116

Municipios: Abadiño, Atxondo, Durango, Elorrio, Garay, Iurreta, Izurtza, Mañaria, Otxandio, Zaldibar.

Entidad responsable del programa: Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Durango.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 28h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 0 mujeres

3. Mancomunidad: **LEA-ARTIBAI**

Dirección: Patrokoa Jauregia Xemein Etorbidea, 13 (48270 Markina-Xemein)

Teléfono: 94 616 90 68

Municipios: Ondarroa, Berriatua, Etxebarri, Ispaster, Lekeitio, Markina, Mendexa1, Gizaburuaga, Amoroto, Ziortza Bolívar.

Entidad responsable del programa: Mancomunidad de Servicios Sociales de Lea-Artibai.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 40h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 16 mujeres.

4. Mancomunidad: **LEA IBARRA**

Dirección: Elizaldea, 1 (48289 Gizaburuaga)

Teléfono: 94 684 29 82

Municipios: Munitibar, Aulesti, Amoroto, Mendexa, Gizaburuaga.

Entidad responsable del programa: Mancomunidad de Servicios Sociales de Lea Ibarra.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 3h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 1 mujer

5. Mancomunidad: **MUNGIALDE**

Dirección: Aita Elorriaga, 4 bajo (48100 Mungia)

Teléfono: 94 615 55 51

Municipios: Laukiz, Gamiz-Fika, Bakio, Mungia, Meñaka, Arriteta, Fruiz.

Entidad responsable del programa: Consorcio de Servicios Sociales - Mungialde

Tipo de Gestión: Indirecta (Subcontratado a Entidad)

Horas / mes: 4h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 4 mujeres

6. Mancomunidad: **URIBE-KOSTA**

Dirección: Gatzarriñe, 2-4 (48600 Sopelana)

Teléfono: 946 76 26 74

Municipios: Berango, Sopelana, Barrika, Gorniz, Urduliz, Plentzia, Lemoiz

Entidad responsable del programa: Mancomunidad de Servicios Uribe-Kosta

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horas / mes: 12-15h/mes

No. personas con problemática maltrato 2006: 10 mujeres

1. 2. ASESORAMIENTO JURÍDICO A MUJERES EN SITUACIÓN DE MALOS TRATOS EN EL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA

1. MUNICIPIO: **AMURRIO**

Dirección: Plaza Juan de Urrutia, s/n Amurrio

Teléfono: 945 891 161

Entidad responsable del programa: Diputación Foral de Álava y Ayuntamiento de Amurrio. Servicio Social de Base.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horario: Tercer lunes de cada mes de 16 a 18 horas

No. personas con problemática maltrato 2006: 10 mujeres

2. MUNICIPIO: **LLODIO**

Dirección: Herriko Plaza,8 - 01400 Llodio

Teléfono: 944 034 850

Entidad responsable del programa: Diputación Foral de Álava y Ayuntamiento de Llodio, Área Educación, Juventud y Mujer.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física).

Horario: Primer lunes de cada mes de 16 a 18 horas.

No. personas con problemática maltrato 2006: 11 mujeres

3. MUNICIPIO: **VITORIA-GASTEIZ**

Dirección: Edificio Deba. Portal Gamarra 1, oficina 120

Teléfono: 945 15 10 15

SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

Entidad responsable del programa: Diputación Foral de Álava y Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horario: lunes, martes y Miércoles de 16:00 a 18:00 horas.

No. personas con problemática maltrato 2006: 191 mujeres

SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS JURÍDICOS

Entidad responsable del programa: Diputación Foral de Álava Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. (Atiende a mujeres venidas de todo el Territorio Histórico de Álava).

Tipo de Gestión: Indirecta (Contratación persona física)

Horario: lunes de 8:00 a 14:00 horas (mediante cita previa)

No. personas con problemática maltrato 2006: 28 mujeres

1. 3. ASESORAMIENTO JURÍDICO A MUJERES EN SITUACIÓN DE MALOS TRATOS EN EL TERRITORIO HISTÓRICO DE GIPUZKOA

1. MUNICIPIO: **ARRASATE-MONDRAGÓN**

Dirección: Plaza Nagusia s/n. 20500 Arrasate-Mondragón

Teléfono: 943 252 000

Entidad responsable del programa: Ayuntamiento de Arrasate-Mondragón.

Tipo de Gestión: Directa.

Horario: miércoles de 18:00 a 20:00 horas (mediante cita previa a través de Servicios Sociales)

No. personas con problemática maltrato 2006: -

2. SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO (SAV)

1. SERVICIO: **SAV ÁLAVA**

Dirección: Avenida Gasteiz, 18 - 01008 Vitoria-Gasteiz

Teléfono: 900 180 414/ 945 004 895

Entidad responsable del programa: Dirección de Ejecución Penal de Gobierno Vasco

Tipo de Gestión: Indirecta (Adjudicación a la Asociación Clara Campoamor)

No. de profesionales y ocupación: 1 Administrativa, 1 Trabajadora Social, 1 Jurista y 1 Psicóloga.

% de mujeres en el servicio: 75%

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2006: **296**

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2005: **323**

2. SERVICIO: **SAV BIZKAIA**

Dirección: Ibáñez de Bilbao, n. 3 - Bilbao

Teléfono: 944 016 487/900 400 028

Entidad responsable del programa: Dirección de Ejecución Penal de Gobierno Vasco

Tipo de Gestión: Indirecta (Adjudicación a la Empresa IRSE)

No. de profesionales y ocupación: 1 Administrativa, 2 Trabajadoras Sociales, 2 Juristas y 2 Psicólogas.

% de mujeres en el servicio: 50%

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2006: **787**

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2005: **618**

3. SERVICIO: **SAV GIPUZKOA**

Dirección: Plaza Teresa de Calcuta, 1 - 20012 Donostia-San Sebastián

Teléfono: 900 100 928/ 943 000 768

Entidad responsable del programa: Dirección de Ejecución Penal de Gobierno Vasco

Tipo de Gestión: Indirecta (Adjudicación a la Empresa IRSE)

No. de profesionales y ocupación: 1 Administrativa, 2 Trabajadoras Sociales, 2 Juristas y 2 Psicólogas.

% de mujeres en el servicio: 100%

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2006: **497**

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2005: **465**

3. INSTITUTO VASCO DE MEDICINA LEGAL (IVML)

1. SERVICIO: **IVML ÁLAVA**

Dirección: Avenida de Gasteiz, nº1. Vitoria - Gasteiz

Teléfono: 945 00 48 92

Entidad responsable del programa: Departamento de Justicia del Gobierno Vasco.

No. de profesionales y ocupación: 7 médicos/ as forenses: 1 experta en psiquiatría (experta en violencia contra las mujeres), 1 en traumatología, 1 en patología; 3 médicos/ as generalistas; 2 auxiliares de autopsia y 3 personal administrativo.

% de mujeres en el servicio: 50%

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2006: **271**

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2005: **230**

2. SERVICIO: IVML BIZKAIA

Dirección: c/ Buenos Aires, nº 6. Bilbao

Teléfono: 94 401 67 31

Entidad responsable del programa: Departamento de Justicia del Gobierno Vasco.

No. de profesionales y ocupación: 28 médicos/ as forenses: 2 expertos/ as en traumatología, 4 en psiquiatría (expertas en violencia contra las mujeres), 5 en patología, 1 jefe de laboratorio; 16 médicos/ as generalistas; 7 auxiliares de autopsia; 5 técnicos/ as de laboratorio y 12 personal administrativo.

% de mujeres en el servicio: 80%

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2006: **1096**

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2005: **1071**

3. SERVICIO: IVML GIPUZKOA

Dirección: c/ Teresa de Calcuta nº 1 de Donostia-San Sebastián

Teléfono: 943 00 43 50

Entidad responsable del programa: Departamento de Justicia del Gobierno Vasco.

No. de profesionales y ocupación: 14 médicos/ as forenses: 2 expertos en traumatología, 1 en psiquiatría (experta en violencia contra las mujeres), 2 en patología y 9 médicos/ as generalistas, 4 auxiliares de autopsia, 1 técnica de laboratorio y 6 personal administrativo.

% de mujeres en el servicio: 66%

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2006: **501**

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2005: **420**

4. TURNO ESPECÍFICO DE ASISTENCIA LETRADA DEL TURNO ESPECIFICO DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y/O AGRESIONES SEXUALES

1. SERVICIO: **ÁLAVA**

Dirección: Villa María, Paseo de Fray Francisco nº 4 bajo. 01007 Vitoria-Gasteiz
Teléfono: 945 232 221

Entidad responsable del programa: Colegio Vasco de la Abogacía.

Entidad prestadora del servicio: Ilustre Colegio de Abogados/ as de Álava

No. de profesionales: 86 letrados/ as

% de mujeres en el servicio: -

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2006: **329**

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2005: **418**

2. SERVICIO: **BIZKAIA**

Dirección: Rampas de Uribitarte, nº 3. 48001 Bilbao
Teléfono: 902 103 908

Entidad responsable del programa: Colegio Vasco de la Abogacía.

Entidad prestadora del servicio: Ilustre Colegio de Abogados/ as de Bizkaia.

No. de profesionales: 262 letrados/ as

% de mujeres en el servicio: 60,69%

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2006: **1374**

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2005: **1257**

3. SERVICIO: **GIPUZKOA**

Dirección: C/ Fuenterrabía, 1, 2º dcha. 20005 Donostia-San Sebastián
Teléfono: 943 440 118

Entidad responsable del programa: Colegio Vasco de la Abogacía.

Entidad prestadora del servicio: Ilustre Colegio de Abogados/ as de Gipuzkoa.

No. de profesionales: 125 letrados/ as

% de mujeres en el servicio: -

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2006: **824**

No. Mujeres atendidas con problemática de violencia de género en 2005: **734**

**Anexo 2- GUIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DIRIGIDOS AL PERSONAL DE LOS
RECURSOS JUDICIALES EN MATERIA DE MALTRATO DOMÉSTICO CONTRA LAS
MUJERES**

Anexo 2- GUIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DIRIGIDOS AL PERSONAL DE LOS RECURSOS JUDICIALES EN MATERIA DE MALTRATO DOMÉSTICO CONTRA LAS MUJERES

PERFIL DEL Y LA PROFESIONAL

- Datos sociodemográficos
- Experiencia en el servicio
- Especialidad
- Volumen de atención de casos de maltrato doméstico a las mujeres

PROCESO DE INTERVENCIÓN

- Funciones desempeñadas
 - Dificultades y limitaciones en el desempeño de su trabajo
 - Propuesta de áreas de mejora

COORDINACIÓN

- Intrainstitucional
 - Organización del servicio
 - Protocolos de actuación internos
 - Conocimiento
 - Propuesta de áreas de mejora para la coordinación intrainstitucional
- Interinstitucional
 - Valoración de la coordinación con otros recursos policiales o judiciales
 - Protocolos de actuación interinstitucionales
 - Conocimiento
 - Dificultades en la coordinación y colaboración
 - Propuesta de áreas de mejora para la coordinación Interinstitucional.

COMPROMISO

- Valoración del compromiso de la Institución en materia de maltrato doméstico
- Conceptualización
 - Claridad del concepto
 - Importancia del concepto

PARTICIPACIÓN

- Participación del personal en el diseño del funcionamiento del servicio
- Idoneidad de la participación del personal del servicio
- Realización de encuestas de satisfacción dirigidas al personal
- Sistema organizado de quejas y sugerencias para la participación de las mujeres víctimas

FORMACIÓN ESPECÍFICA

- Formación específica
- Valoración de la formación específica recibida

- Propuestas de mejora de las acciones formativas

PERCEPCIÓN DE LOS Y LAS PROFESIONALES DE LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES VÍCTIMAS

- Percepción de las necesidades de las mujeres víctimas
 - Satisfacción de las necesidades
 - Adecuación de las necesidades percibidas con la función del servicio
- Percepción de las expectativas de las mujeres víctimas
 - Satisfacción de las expectativas de las víctimas
 - Adecuación de las expectativas percibidas con la función del servicio
- Valoración de la calidad percibida por parte de las mujeres víctimas
 - Profesionales competentes
 - Confianza
 - Servicio más valorado

COBERTURA DEL SERVICIO

- Valoración de la necesidad
- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Dispositivos especiales atención a especiales vulnerabilidades (rampa de acceso, interpretación de lengua de signos, mediación intercultural, etc.)

INFORMACIÓN

- La gestión de la información sobre mujeres víctimas de maltrato doméstico
- La información previa del servicio por parte de las mujeres víctimas
- La información ofrecida a las mujeres víctimas
- Valoración de la necesidad de materiales informativos de apoyo

VALORACIONES DE LA PROBLEMÁTICA DEL MALTRATO A LAS MUJERES

- Relación maltrato e igualdad
- Autonomía de las mujeres víctimas
- Expectativas de las mujeres víctimas
- Imagen del trabajo con mujeres víctimas