



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 Policial en la CAPV.

**Evaluación de los Recursos Policiales en materia de
Maltrato Doméstico contra las Mujeres**

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	2
I.3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	8
I.4. TERMINOLOGÍA	10
CAPÍTULO II- CONTEXTO DE LA ACTUACIÓN POLICIAL EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA.....	11
II.1.MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO DE LOS RECURSOS POLICIALES EN LA CAPV.....	11
II.2.SITUACIÓN DEL MALTRATO DOMÉSTICO CONTRA LAS MUJERES EN LA CAPV Y EN EL ESTADO	16
CAPÍTULO III- ALCANCE DE LOS RECURSOS.....	21
III.1.POLICIAS LOCALES	21
III.2.ERTZAINZA	24
III.3.ANÁLISIS DE LA IDONEIDAD DE LOS RECURSOS POLICIALES	41
CAPÍTULO IV- ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA.....	45
IV.1.VISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	46
IV.2.PARTICIPACIÓN.....	48
IV.3.FORMACIÓN ESPECÍFICA	51
IV.4.PROCESO DE INTERVENCIÓN.....	53
IV.5.COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	61
IV.6.COBERTURA DEL SERVICIO	64

CAPÍTULO V- VALORACIÓN DE LA EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN: LA VISIÓN DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DEL MALTRATO DOMÉSTICO68

V.1.INFORMACIÓN PRELIMINAR..... 69

V.2.VALORACIÓN DEL RECURSO 72

CAPÍTULO VI- CONCLUSIONES Y VALORACIONES75

VI.1.ERTZAINZA 75

VI.2.MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO..... 82

ANEXOS

1. Mapa de recursos 85

2. Guión cuestionarios 93

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 poder trasladar las propuestas de mejora 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 policiales.**

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 policial, con el fin de elaborar propuestas de mejora y optimización de los recursos ya existentes.

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

- Comprensión del funcionamiento de los servicios policiales en relación con la violencia contra las mujeres.
- Valoración de la calidad del servicio y de las condiciones en las que éste se presta.
- Valoración del grado de satisfacción de las usuarias de dichos servicios.
- Identificación de áreas de mejora.

Al entorno policial corresponden, entre otras, las tareas de protección de la víctima, detención del agresor, tramitación de la denuncia, etc. El ámbito policial en la CAPV está integrado por la Ertzaintza y por las policías locales. La atención policial integral en materia de violencia de género y doméstica en la CAPV es desarrollada, fundamentalmente, por la Ertzaintza; por esta razón la evaluación se ha centrado particularmente en la atención prestada por la Policía Autónoma Vasca. Respecto a la Policía Local, se ha recogido información básica suficiente para conocer la actuación de las policías municipales en aquellos municipios de más de 20.000 habitantes.

El análisis del ámbito policial, 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 la actividad policial.

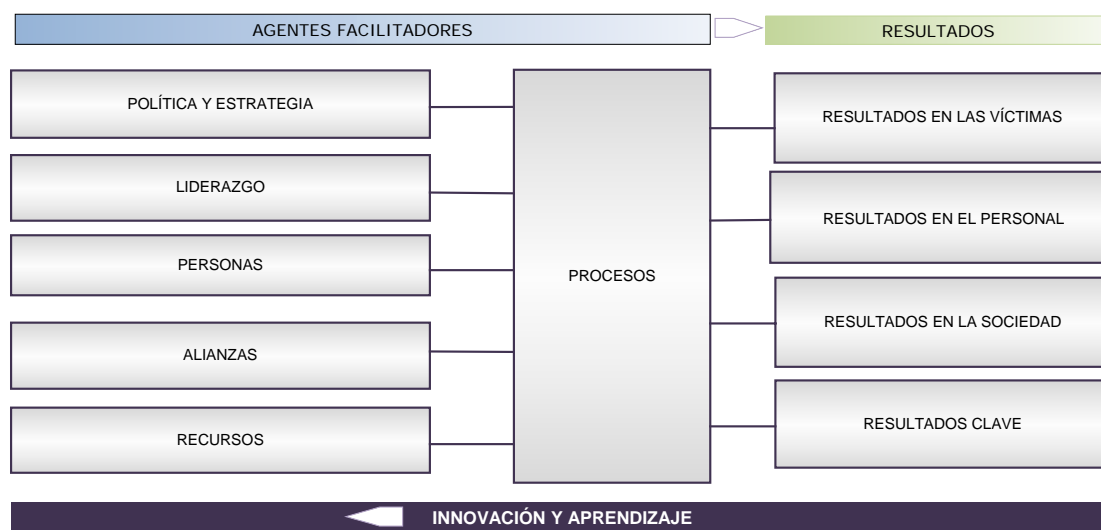
I.2. Modelo de evaluación

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 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 Policiales en materia de Maltrato Doméstico



Una evaluación de la calidad de los recursos policiales 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. Dichos puntos de encuentro vienen marcados por los principios de la calidad total que se resumen en los apartados siguientes:

- **Orientación a las personas usuarias.** La percepción de calidad de las mujeres que sufren maltrato y se acercan a las instituciones públicas en busca de ayuda viene fuertemente influida por las expectativas previas que éstas tengan.

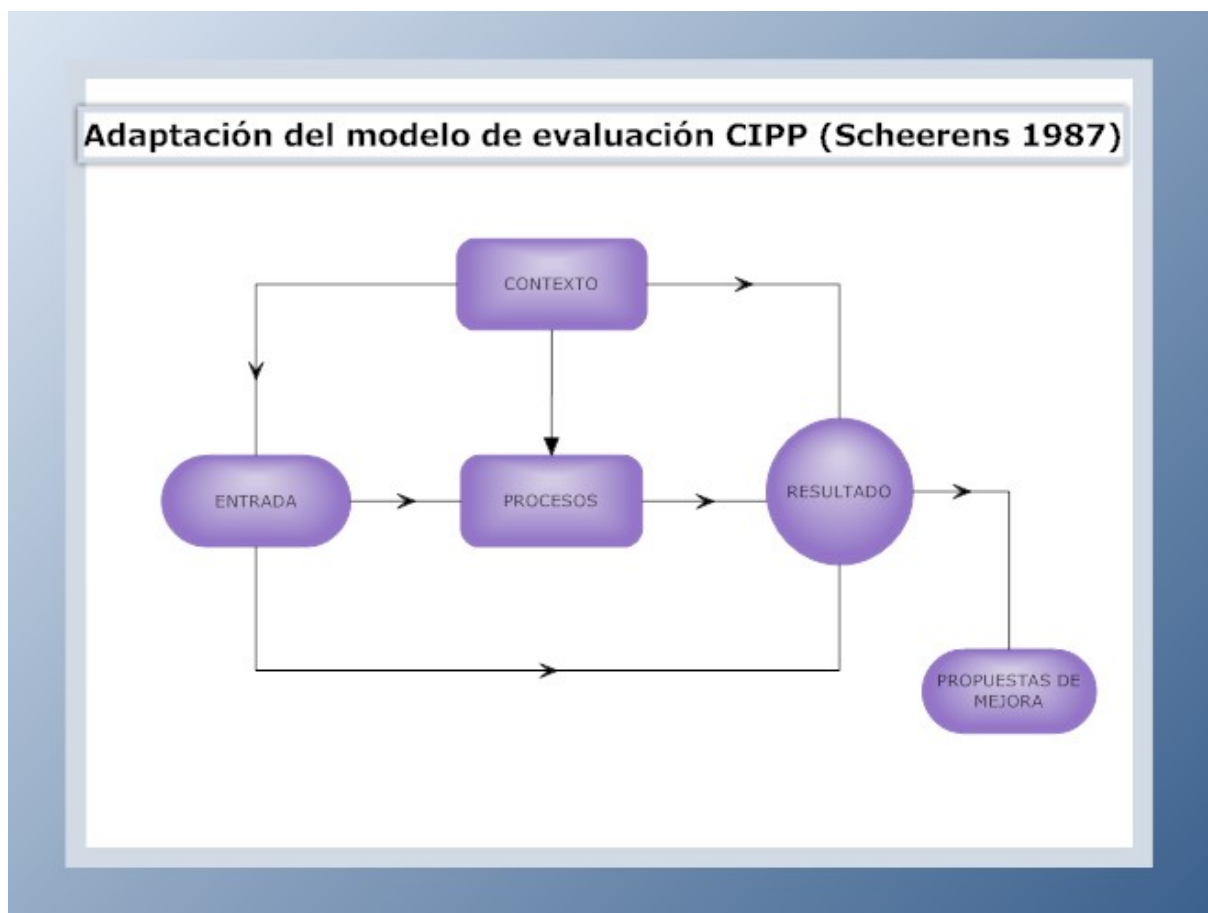
Una buena gestión de calidad demandará, pues, conocer estas expectativas e informarles adecuadamente para que puedan construir expectativas realistas acerca de las necesidades y alcance que tal institución puede atender. Además, la orientación hacia las personas usuarias también exige el cuidado en el trato y la atención personal que se les brinda, en el equipamiento e instalaciones donde se presta la atención, y en los procedimientos que se siguen para ello.

- **Mejora continua y planificación estratégica.** La adecuada planificación, así como el seguimiento y la evaluación continua de las actuaciones implica un conocimiento profundo de los procedimientos y recursos existentes y una gestión que garantice la óptima asignación de recursos que combine el adecuado consumo de los mismos con la atención debida a todos los casos que se presenten, hasta alcanzar una proporción que sea al mismo tiempo eficaz (no degrade la calidad de la atención) y eficiente (no suponga un despilfarro de recursos).
- **Participación.** Un principio básico del modelo de calidad total reside en asegurar la participación activa en su propio proceso de las mujeres usuarias del servicio, así como la de los y las profesionales de los distintos servicios en la organización de los mismos.
- **Gestión de procesos como instrumento de mejora.** La gestión de procesos comienza por identificar los procesos que existen en una organización, a fin de poder posteriormente asignar rango de prioridad, para, finalmente, señalar aquellos sobre los que se desea intervenir con afán de mejora. Todos los procesos se rigen por una estructura cíclica con tres momentos (planificación, ejecución y evaluación). Una posible clasificación de procesos (Euskalit, 2002) es aquella que distingue:
 - Procesos estratégicos (planificación estratégica, gestión de recursos, evaluación, desarrollo de las personas)
 - Procesos operativos (los directamente ligados al servicio que se presta o la realización de un producto)
 - Procesos de apoyo (procesos de tipo administrativo, logística, contrataciones, etc.)
- **Estructuras organizativas.** El modelo de organización, la burocratización, la jerarquización de estructuras, etc. influyen considerablemente en la cultura de la

organización y redundan de forma inexorable en la manera en que se presta u organiza un servicio. A este respecto, debe tenerse en cuenta y considerarse una cierta flexibilidad en las opciones organizativas que facilite el logro de unos determinados objetivos, con los menores costes humanos y materiales posibles, evitando en la medida de lo posible inercias de funcionamiento que, aunque operen de forma adecuada en ciertos contextos o material, pueden resultar contraproducentes en otras diferentes.

- **Evaluación de indicadores.** El compromiso de mejora de la calidad en la gestión obligan a la mensurabilidad de los parámetros que se estimen relevantes y a la toma de decisiones con datos. No sólo se trata de utilizar datos cuantitativos sino de obtener mediciones de satisfacción tanto de las personas usuarias del sistema, en este caso las mujeres víctimas de maltrato doméstico, como de todas aquellas personas que participan en la atención y en la organización de la atención. En el presente tema, se impone basar la medición de éxito de un proceso de salida de una situación de violencia sobre la constatación por la propia mujer de la superación de esa circunstancia.

Dado que sin modelo lo que puede hacerse son sólo acciones aisladas, a partir del modelo estándar de EFQM (European Foundation for Quality Management), esta propuesta evaluativa de la calidad de la atención en materia de maltrato doméstico en el ámbito policial y judicial adapta la metodología CIPP (Contexto, Input, Proceso y Producto) de evaluación de impacto a los propósitos de este estudio, entendiendo el marco judicial y policial como un sistema donde, en un contexto de necesidades y expectativas (de protección, seguridad, justicia, reparación, castigo) de las mujeres que se acercan al mismo, se establecen unas metas y objetivos de la intervención policial, puestos en marcha mediante una serie de procesos, cuyo resultado ha de ser el castigo al agresor, la protección y reparación de las víctimas y, en definitiva, la creación de condiciones que permitan el tránsito a una vida sin violencia. El gráfico siguiente muestra de forma esquemática este modelo.



En la presente evaluación, el contexto viene dado por el mapa de alcance de los recursos policiales y las pautas de funcionamiento de los mismos. La entrada en el sistema implica el seguimiento de los procesos establecidos en cada institución en materia de maltrato doméstico contra las mujeres, para desembocar en un resultado medible. De la medición tanto de los resultados como de la eficacia de los procesos, se derivan propuestas de mejora que ajusten cada vez más los recursos del sistema a las necesidades requeridas por el mismo.

El modelo de Calidad Total aplicado a los servicios públicos se complementa con otro instrumento de valoración de la calidad del servicio que sitúa de manera más concreta las características mensurables de un servicio público que inciden más directamente en la calidad del mismo. Este modelo, llamado SERVQUAL, categoriza los siguientes parámetros:

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Accesibilidad, privacidad.
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Buena formación, sensibilidad con el tema, capacidad personal.
- Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a la clientela y proveerle de un servicio rápido. Recursos, coordinaciones, organización y gestión del servicio.
- Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio. Formación.
- Cortesía: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto. Formación, concienciación, sensibilización, ideología, claridad personal con el tema del maltrato hacia las mujeres.
- Credibilidad: Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
- Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Seguridad y protección. Formación para no llevar a errores.
- Accesibilidad: Accesible y fácil de contactar en cuanto a horarios, teléfonos, urgencias...comunicación en general.
- Comunicación: Mantener a la clientela informada utilizando un lenguaje que pueda entender, así como escucharla. Tener en cuenta a la mujer víctima, preguntar a la usuaria por sus necesidades.
- Comprensión de la persona usuaria: Hacer el esfuerzo de conocer a la clientela y sus necesidades, sin soluciones estándar, sino acercándose al caso concreto.

Fruto de la amalgama de los postulados definidos desde el modelo de calidad total de la EFQM y del modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos (SERVEQUAL) se han diseñado categorías de evaluación para cada uno de los ámbitos objeto de estudio.

- **VISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**
 - Compromiso de la Institución en materia de maltrato doméstico a las mujeres
 - Percepción y valoraciones sobre la problemática
- **PARTICIPACIÓN**
 - Sensibilidad pública y orientación a la ciudadanía
 - Implicación y Bienestar del personal
- **FORMACIÓN**
 - Formación específica del personal
 - Áreas de mejora en la formación
- **PROCESO**

- Proceso de Intervención
- Valoración de las dificultades del proceso
- Gestión de la calidad de la atención
- **COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**
 - Coordinación con otras instituciones
 - Valoración de la coordinación
- **COBERTURA DEL SERVICIO**
 - Adaptación de los recursos a la realidad social
 - Recursos de protección
 - Atención a especiales vulnerabilidades
 - Acceso a los servicios

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. El conjunto de actividades realizadas a lo largo de la evaluación son:

A. Análisis documental: Se ha llevado a cabo la recopilación y análisis de la documentación básica (guías de servicios, informes y memorias) proporcionadas por las diferentes instituciones: Policías Locales y Ertzaintza, así como la normativa relativa a la actuación de estas instituciones en materia de maltrato doméstico contra las mujeres. Cuando ha sido posible se han consultado los datos disponibles de actividad y resultados. 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 principalmente del Departamento de Interior del Gobierno Vasco y de la Dirección de la Ertzaintza. En algunos casos se ha recurrido a información procedente de fuentes judiciales, que también recogen datos de actividad policial en sus memorias, o a la documentación facilitada por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer y otros organismos de igualdad en lo que respecta al tema del maltrato doméstico contra las mujeres.

B. Entrevistas con personas implicadas en la prestación y organización del servicio:

Se han mantenido entrevistas semiestructuradas en profundidad, 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:

- Conocer los servicios y recursos de los que se dispone, además de identificar y recoger la documentación disponible, en aquellos casos en los que ésta existe.
- Conocer los procedimientos de actuación de dichas instituciones ante un caso de maltrato doméstico contra las mujeres.
- Conocer la opinión de las personas que trabajan con mujeres víctimas de malos tratos y/o violencia sexual, en cuanto a la calidad de los servicios, posibles carencias o problemáticas detectadas y sugerencias de mejora de los mismos.

En el caso de las policías locales se ha entrevistado a personal coordinador y directivo de las policías municipales correspondientes a núcleos de población de más de 20.000 habitantes. En concreto, se ha establecido contacto con las policías municipales de Llodio-Laudio y Vitoria-Gasteiz, en Álava; Barakaldo, Basauri, Bilbao, Durango, Erandio, Galdakao, Getxo, Leioa, Portugalete, Santurtzi y Sestao en Bizkaia; Arrasate, Donostia-San Sebastián, Errentería, Irun y Zarautz en Gipuzkoa.

En el caso de la Ertzaintza, se han mantenido entrevistas con la Jefatura de la Secretaría Técnica de la División de Seguridad Ciudadana encargado de la certificación de calidad del proceso de atención en violencia de género y violencia doméstica.

C. Cuestionarios dirigidos a mujeres víctimas de maltrato doméstico: Una parte fundamental del estudio, ha sido la información recabada a las mujeres víctimas de malos tratos en el ámbito de pareja o ex-pareja, con objeto de valorar la eficacia de la respuesta institucional en la resolución de la situación de violencia, particularmente de las actuaciones y los servicios de la policía. La obtención de información se ha enfocado a 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 dos cuestionarios diferentes dirigidos a la Policía Autónoma Vasca-Ertzaintza, distinguiendo entre Jefaturas y Agentes. La encuesta ha sido dirigida al personal que compone las 25 Comisarías distribuidas por la CAPV susceptible de prestar algún tipo de atención a dichas mujeres, estimando un universo compuesto por un total de 4.911 agentes, por lo que para poder trabajar con un Nivel de Confianza del 95% y un Error Medio de +/-5% ha sido necesario contar con la respuesta de 356 profesionales.

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.

La distribución se ha realizado de manera estratificada por afijación proporcional teniendo en cuenta el número de agentes en cada Comisaría y la función desempeñada dentro de la misma (Jefatura de la Unidad, Jefatura de Centro u Operaciones, Personal de Seguridad Ciudadana y Personal de Investigación). Se ha incrementado el tamaño de la muestra en el caso de las Jefaturas, con el fin de poder obtener la respuesta de al menos una persona representante de cada Jefatura en aquellos casos en los que de manera proporcional no tuvieran representación. De esta manera la muestra total aumenta hasta un total de 427 agentes, logrando un nivel de respuesta del 100%.

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 POLICIAL EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA

II.1. Marco Legal

Los recursos policiales están formados por diversos cuerpos policiales delimitados 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 vienen recogidos por la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de Género.**

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:

- proporcionar formación especializada al personal policial que intervenga en la atención y protección de las víctimas de la violencia contra las mujeres,
- dotar a los cuerpos policiales vascos de los recursos necesarios al objeto de lograr la máxima eficacia en la intervención ante estos casos, especialmente en lo que respecta a la ejecución y control de las medidas judiciales que se adopten,
- 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.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (en adelante LO1/2004), estipula en su artículo 31.1 que se establecerán unidades especializadas en la prevención de la violencia de género y en el control de la ejecución de las medidas judiciales adoptadas en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Igualmente, continúa en el artículo 31.2, el Gobierno promoverá las actuaciones necesarias para que las Policías Locales, en el marco de su colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, cooperen en asegurar el cumplimiento de las medidas acordadas por los órganos judiciales (en los delitos de homicidio, aborto, lesiones, contra la libertad, de torturas y contra la integridad moral, la libertad e indemnidad sexuales, la intimidad, el derecho a la propia imagen y la inviolabilidad del domicilio, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico), siempre de acuerdo con el **Protocolo de**

Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los Órganos Judiciales para la protección de la violencia doméstica y de género.

Determina dicha Ley que lo dispuesto en este artículo será de aplicación en las Comunidades Autónomas que cuenten con cuerpos de policía que desarrollen las funciones de protección de las personas y bienes y el mantenimiento del orden y la seguridad ciudadana dentro del territorio autónomo, en los términos previstos en la normativa vigente, y con la finalidad de hacer más efectiva la protección de las víctimas.

Por otra parte, la **Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** señala en su art. 53, entre las funciones que deberán ejercer las policías locales, las de participar en las funciones de policía judicial en los términos establecidos en el artículo 126 de la Constitución, a fin de colaborar en la averiguación del delito y descubrimiento y aseguramiento del delincuente, y las de efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad.

En el ámbito de la CAPV, el organismo encargado de la **planificación, impulso, seguimiento y evaluación de las políticas de igualdad de mujeres y hombres** en el ámbito de la Comunidad es Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer que, desde su creación en 1988, ha venido impulsando y desarrollando, en el ámbito de sus competencias y en colaboración con otras instituciones vascas, actuaciones dirigidas a prevenir y eliminar la violencia contra las mujeres.

Durante el periodo 1991-2006, el desarrollo y avance obtenidos en la intervención institucional en materia de violencia contra las mujeres han sido articulados a través de los **Planes de Acción Positiva para las mujeres de la Comunidad Autónoma del País Vasco**, elaborados por este organismo y aprobados por el Gobierno Vasco. En la actualidad, el IV Plan hace de la violencia contra las mujeres uno de sus ejes estratégicos, definiéndola como una cuestión prioritaria en materia de políticas de igualdad.

Conscientes de que, a pesar de los avances experimentados, la coordinación continuaba siendo la asignatura pendiente, en octubre de 2001, con el impulso de Emakunde – Instituto Vasco de la Mujer, y a partir de los principios de intervención coordinada y procedimientos homogéneos, se firmó, el **Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas del maltrato doméstico y agresiones sexuales** por el que se aprueban protocolos de actuación, tanto en el ámbito policial como en el sanitario, judicial y social. El

Acuerdo establece, también, la creación de una **Comisión de Seguimiento** con el fin de sentar las bases para una colaboración institucional estable. La suscripción del Acuerdo y, en particular el trabajo realizado en los mencionados órganos, ha favorecido que, por un lado, se haya producido un incremento significativo de las acciones desarrolladas por cada una de las instituciones firmantes en sus respectivos ámbitos de intervención y, por otro lado, que se haya realizado un importante número de actuaciones de carácter conjunto e interinstitucional como planes de acción anuales y sus correspondientes informes de evaluación, campañas de sensibilización, folletos informativos, planes de formación, guías y protocolos de actuación para profesionales, planes de seguridad para las víctimas, etc.

Dado que la LO1/2004 aboga en varios de sus artículos por la adopción de fórmulas organizativas de coordinación y cooperación entre las distintas Administraciones y ámbitos para asegurar una respuesta integrada se constituyeron en los tres Territorios Históricos de la CAPV las **“Comisiones de Coordinación y Colaboración”** para garantizar la ordenación de las actuaciones en el tema de violencia doméstica y de género, compuestas por el Tribunal Superior de Justicia, el Secretario de Gobierno, las Audiencias Provinciales, la Fiscalía, las Magistradas y Magistrados, Juezas y Jueces Decanos y de Violencia sobre la Mujer, Emakunde, las Diputaciones Forales, los Servicios Sociales Municipales de las tres capitales, los Colegios de la Abogacía y Procuradores, las Policías Municipales, y el Departamento de Interior y el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. En el seno de dichas Comisiones se decidió elaborar sendos, **Protocolos de Coordinación para la Eficacia de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica** para los tres TTHH revisados por última vez en enero de 2007³, además del anteriormente existente **“Protocolo de coordinación para la eficacia de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica en el Ámbito de los Servicios Sociales”** de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales (llamado Protocolo de Coordinación de los Servicios Sociales) de 2004.

3 "Protocolo de Coordinación para la Eficacia de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, Bizkaia, enero 2007", "Protocolo de Coordinación para la Eficacia de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, Gipuzkoa, enero 2007", "Protocolo de Coordinación para la Eficacia de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, Araba, enero 2007"

En dichos protocolos, se regula la actuación de la Policía, en concreto la de la Ertzaintza y las tres policías municipales de las capitales, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz. En aplicación no sólo de la LO1/2004, sino también de la **Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de violencia doméstica**, se regulan los criterios de ordenación de las citaciones que habrá de realizar la policía bien al Juzgado de Violencia sobre la Mujer (JVSM), bien al juzgado de guardia, a través de una Agenda Programada de Citaciones, que detallará franjas horarias disponibles en dichos Juzgados para esta finalidad. Además, entre las obligaciones recogidas para la actuación policial, en el momento de la interposición de una denuncia o de una solicitud de orden de protección, se ha de informar a la víctima de que durante la misma podrá estar presente la asistencia letrada. Asimismo, y a efectos de ser atendidas si lo desean, la policía indicará a las víctimas la existencia del SAV y su horario de atención. La Autoridad Judicial comunicará a las Policías competentes, aquellas resoluciones que decreten una orden de protección, medidas cautelares u otras medidas de protección o de seguridad de las víctimas, así como su levantamiento y modificación dictadas durante todas las fases del proceso, y aquellas que se mantengan en la sentencia, durante la tramitación de los eventuales recursos.

En el ámbito de la CAPV, los recursos policiales en respuesta a las situaciones de maltrato doméstico hacia las mujeres están protagonizados por la actuación de la Ertzaintza, aunque es creciente el papel de las Policías Locales en esta materia. La **Ley 4/1992, de 17 de julio, de Policía del País Vasco**, regula la administración de seguridad de la Comunidad Autónoma del País Vasco y la coordinación de las policías locales. Indica en su artículo 24 que, a los efectos previstos en dicha ley, integran la Policía del País Vasco los Cuerpos de Policía dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma y de las entidades locales del País Vasco.

La policía autonómica, **Ertzaintza**, crece de manera continuada a partir de 1.982 desplegándose progresivamente por toda la geografía de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en desarrollo del Estatuto de Autonomía del País Vasco de 1979, hasta disponer de 27 comisarías principales⁴ desplegadas en las distintas comarcas vascas (Laudio-Llodio, Vitoria-Gasteiz, Laguardia, Salvatierra, Arrasate, Bergara, Zumárraga, Beasain, Azkoitia, Tolosa, Eibar, Zarautz, Donostia-San Sebastián, Hernani, Rentería, Irun, Ondarroa, Gernika, Getxo, Bilbao, Muskiz, Sestao, Erandio, Balmaseda, Basauri, Galdakao, Durango). Actualmente la Ertzaintza tiene todas las competencias en orden público, seguridad ciudadana, tráfico y juegos y espectáculos del País Vasco.

⁴ En poblaciones grandes, puede disponer de más de un centro, y de puntos de atención localizados en zonas específicas en horario diurno.

La actuación de la Ertzaintza en materia de violencia contra las mujeres, particularmente el maltrato doméstico, viene regulada por las distintas disposiciones normativas mencionadas al comienzo de este capítulo, y por los protocolos que rigen la actuación de los cuerpos y fuerzas de seguridad y los de coordinación entre los ámbitos policial, judicial, social y de asistencia letrada, ya mencionados. Además, en el año 2000, y con modificaciones posteriores, se elabora la **Instrucción número 48 del Viceconsejero de Seguridad** relativa al maltrato de mujeres en su ámbito próximo de relación, tanto en su extensión física, como en la psíquica y en la sexual. Se recogen y protocolizan en dicha instrucción todas las cuestiones que afectan a la Ertzaintza vinculadas al acuerdo interinstitucional.

Por su parte, la **Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** otorga a los municipios la potestad de crear policías locales, de acuerdo con la **Ley de Bases de Régimen Local y la legislación autonómica**. En la Ley 4/1992, de la Policía del País Vasco, el artículo 3 alcanza también a los Cuerpos de Policía local⁵.

El convenio de colaboración firmado el 17 de enero de 2007 entre EUDEL, Asociación de Municipios Vascos, y el Departamento de Interior del Gobierno Vasco prevé el establecimiento de un marco estable de colaboración entre el departamento y Eudel para, entre otras tareas, homogeneizar la respuesta policial en supuestos de agresiones sexuales o maltrato en el hogar, entre otros. El acuerdo pretende crear “sistemas de trabajo comunes” entre los cuerpos de policía municipal del País Vasco y la Ertzaintza en varios ámbitos. Su objetivo es coordinar el funcionamiento de los 78 cuerpos municipales que existen en la CAPV y la Ertzaintza.

⁵ Artículo 3.- Los Cuerpos de Policía del País Vasco tienen como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, a cuyo efecto deben velar por pacífica convivencia y proteger las personas y sus bienes de acuerdo con la ley.

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

Los Juzgados de Violencia contra la Mujer entran en funcionamiento el 29 de junio de 2005 haciendo difíciles las comparaciones anuales entre el año 2005 y 2006, por lo que se ha procedido cuando la información ha estado disponible a la inclusión de datos actualizados de 2007, o aquellos que permitan algún análisis de la evolución sufrida y, por tanto, la valoración de las necesidades de recursos tanto en términos de cantidad como de calidad.

En el Estado durante este periodo 2005-2007⁶ se han solicitado casi 72.000 órdenes de protección y de ellas el 75,5% han sido concedidas (54.320). **En la CAPV el porcentaje de concesión de órdenes de protección es menor (67%).**

Órdenes de Protección (Tercer Trimestre 2005 - 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

⁶ Balance de dos años de recorrido de la LO 1/2004 (Junio 2005-Junio 2007). CGPJ.

Analizando los datos de denuncias de 2007, se obtiene 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 **renuncias al proceso suponen un 12%** de las denuncias interpuestas, destacando en ese aspecto el TTHH de Gipuzkoa (40%), y principalmente el partido judicial de Irún (28%), como los lugares donde han tenido lugar un mayor número de ellas. Nuevamente las capitales aglutinan el 64% de todas las renuncias al proceso.

Denuncias por Violencia contra la Mujer. Año 2007. CGPJ

	Denuncias recibidas	Denuncias recibidas (%)	Denuncias recibidas (% TTHH)	Renuncias al proceso	Renuncias al proceso (% TTHH)	Ratio renuncias/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%

Los datos de las tablas siguientes reflejan características interesantes en relación con el fenómeno del maltrato doméstico en su dimensión policial en la CAPV. **El 71% de las denuncias (2007) se tramitan por interposición de la misma en comisarías policiales**, ertzaintza o policías locales, directamente por la víctima. Sólo un 7% proceden por parte de lesiones del ámbito sanitario y un 3% del ámbito de los servicios sociales. 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 víctima	Presentada directam. por familiares	Atestados policiales			Parte de lesiones	Servicios asistencia - Terceros en general	Renuncia al proceso	Ratio renuncia s/ denuncias
				Con denuncia víctima	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%

Victimizaciones⁷ de mujeres por Violencia Doméstica por parte del cónyuge o análogo, por tipo de hecho. 2006.

	Homicidio		Lesiones	
	Homicidio	Asesinato	Malos tratos ámbito familiar	Lesiones
Alava	2	0	86	1
Bizkaia	2	1	154	35
Gipuzkoa	1	0	53	11
TOTAL	5	1	293	47

	Contra la libertad	Tortura y contra la integridad	Contra la intimidación, dº a propia imagen	Contra el honor	Contra rel. Familiares	Contra adm. justicia
Alava	28	202	1	0	10	80
Bizkaia	82	972	2	1	40	243
Gipuzkoa	30	456	1	2	15	132
TOTAL	140	1.630	4	3	65	455

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Gobierno Vasco. Departamento de Interior

La actividad en materia de violencia de género y violencia doméstica va incrementando en volumen y supone cada vez una mayor proporción del tiempo dedicado a tareas de prevención y de atención. El cuadro siguiente muestra la evolución en victimizaciones por maltrato doméstico contra las mujeres en el ámbito de la pareja.

Evolución de las Victimizaciones de mujeres por Violencia Doméstica por parte del cónyuge o análogo (2002-2006)

	2002	2003	2004	2005	2006
Alava	271	294	334	450	446
Bizkaia	1.007	1.187	1.299	1.479	1.693
Gipuzkoa	412	507	586	682	743
TOTAL	1.690	1.988	2.219	2.611	2.882

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Emakunde y Departamento de Interior del Gobierno Vasco.

⁷ La estadística de victimizaciones contabiliza todas las ocasiones en las que las personas han sido objeto de un ilícito penal, y como tales han quedado registradas por la Ertzaintza a través de una denuncia ciudadana o un atestado. Por ejemplo, en el caso de varias denuncias por amenazas sufridas por la misma persona, cada una de ellas genera una victimización.

CAPÍTULO III – ALCANCE DE LOS RECURSOS

III.1. POLICÍAS LOCALES

A. Descripción de los recursos

En materia de maltrato doméstico hacia las mujeres, es la Ertzaintza el cuerpo policial que practica el mayor número tanto de detenciones como de tramitación de denuncias. Sin embargo, la actuación de las policías locales resulta fundamental en municipios de gran población y en las actuaciones de seguimiento y vigilancia del cumplimiento de las medidas de protección. Para poder realizar una breve aproximación a las tareas realizadas por las Policías Locales en materia de maltrato doméstico se han recogido datos referidos al tipo de atención (si atienden casos de maltrato o si por el contrario los derivan a la Ertzaintza), a la presencia de personal especializado, y al desarrollo de acciones formativas en materia de maltrato doméstico contra las mujeres.

De los datos recogidos, se desprende que más del 60% de las policías locales de los municipios mayores de 20.000 habitantes de la CAPV (Barakaldo, Basauri, Bilbao, Getxo, Leioa, Portugalete, Santurtzi, Vitoria-Gasteiz, Arrasate, Donostia-San Sebastián, Eibar, Irún), incluyendo las tres capitales, **sí atienden** directamente a las mujeres víctimas de maltrato doméstico, destacando el hecho de que declaran haber recibido formación al respecto y de que, en algunos casos cuentan con personal o servicio especializado a tal efecto. Los restantes servicios de policía local derivan a la Ertzaintza los casos que reciben para la atención y la tramitación de la denuncia, y colaboran, en ocasiones, en las medidas de seguimiento.

De las entrevistas mantenidas se aprecia que en algunos casos las policías locales prefieren delegar en la Ertzaintza la intervención ante estos delitos, decisión motivada por no disponer ni de los medios ni de la preparación necesaria para hacer frente a esta problemática. Particularmente las policías locales de las capitales y algunos municipios de gran población consideran que la atención a los casos de violencia de género y violencia doméstica encaja perfectamente dentro de sus funciones y capacidades.

De los datos obtenidos se desprende que en la actualidad el alcance de los servicios que prestan las policías locales en materia de maltrato doméstico a las mujeres es limitado y muestra una tendencia creciente orientada hacia la intervención.

POLICÍA MUNICIPAL EN LA CAPV (MUNICIPIOS DE MÁS DE 20.000 Habt.)⁸

Álava	MUNICIPIO	CASOS DE MALTRATO	PERSONAL ESPECIALIZADO	FORMACIÓN
	LLODIO-LAUDIO	Derivan	No	Sí
VITORIA-GASTEIZ	Atienden	Sí	Sí	
Bizkaia	BARAKALDO	Atienden	No	Sí
	BASAURI	Atienden	Sí	Sí
	BILBAO	Atienden	Sí	Sí
	DURANGO	Derivan	No	No
	ERANDIO	Derivan	No	--
	GALDAKAO	Derivan	No	Sí
	GETXO	Atienden	Sí	Sí
	LEIOA	Atienden	No	Sí
	PORTUGALETE	Atienden	--	--
	SANTURTZI	Atienden	Sí	No
SESTAO	Derivan	No	Sí	
Gipuzkoa	ARRASATE	Atienden	No	--
	DONOSTIA-S.SEBASTIÁN	Atienden	Sí	Sí
	EIBAR	Atienden	No	Sí
	ERRETERIA	Derivan	No	No
	IRUN	Atienden	No	Sí
	ZARAUTZ	Derivan	No	No

B. Valoración de la situación actual

Las policías locales valoran que por su proximidad a la ciudadanía pueden hacer aportaciones relevantes a la lucha contra la violencia de género y doméstica sobre la base a su conocimiento de la realidad local. Identifican una serie de tareas en las que pueden desempeñar un papel clave, como es en la colaboración en el control del cumplimiento de las medidas de alejamiento, en la prevención de la violencia o en la detección de casos. También pueden desempeñar un papel clave como informadoras de los recursos sociales disponibles en la comunidad, facilitando en gran medida la coordinación con los servicios sociales municipales.

⁸ Datos facilitados por las distintas policías locales

La participación de las Policías Locales en la lucha contra el maltrato se va formalizando en el marco de **protocolos locales de coordinación** de la atención integral a mujeres víctimas de maltrato doméstico para garantizar la adecuada coordinación de los recursos que intervienen en el municipio. Algunos municipios⁹ disponen de dichos protocolos locales de coordinación y, en muchos casos, las policías locales han firmado **acuerdos de colaboración con la Ertzaintza**¹⁰ mediante los cuales se formalizan la asignación y el seguimiento de casos en los que intervienen distintos cuerpos policiales (Ertzaintza o Policía Local). De esa forma se favorece el conocimiento preciso de la víctima y de sus circunstancias y la correcta gestión y coordinación de los casos.

En general, y en el marco de sus competencias, las distintas policías locales entrevistadas reconocen que pueden ejercer un papel importante en la atención a víctimas de maltrato doméstico. No todas manifiestan la misma orientación en la medida en que cuentan con mayores o menores recursos para prestar un servicio que estiman complejo. Valoran que actualmente la Ertzaintza es la policía de referencia en esta materia y que la correcta incorporación de las policías locales, en un gradiente de funciones que abarca desde el aseguramiento de la protección a la víctima y el cumplimiento de las medidas hasta la gestión completa de las denuncias y de los expedientes, precisa la **adecuada capacitación del personal** para asegurar la necesaria calidad en la atención de los casos de maltrato de los que tengan conocimiento. Igualmente reconocen la necesidad de dotarse de **instalaciones** que garanticen: condiciones óptimas de privacidad, el acceso a mujeres víctimas en situación de especial vulnerabilidad (mujeres de origen extranjero, con diversidad funcional), y los espacios adecuados para la atención a menores que acompañen a las mujeres que acudan a las comisarías.

Un aspecto importante valorado por las personas entrevistadas se refiere a la adecuada protección a la **confidencialidad de los datos** obtenidos armonizada con la correcta **comunicación de información** relevante en la coordinación con otros servicios que componen la llamada atención integral a las víctimas.

⁹ ALAVA: (en proceso de elaboración: Amurrio, Llodio, Vitoria-Gasteiz – 2°).

BIZKAIA: (aprobados: Bilbao, Ondarroa, Leio); (en funcionamiento: Mancomunidad de Busturialdea, Balmaseda, Basauri, Santurtzi); (en proceso de elaboración: Abanto y Ciérvana, Barakaldo, Ortuella, Portugaleta, Zalla, Mancomunidad de la Merindad de Durango); (otros: Arrigorriaga, Durango, Ermua).

GIPUZKOA:); (en funcionamiento: Arrasate-Mondragón; Donostia-San Sebastián; Irun); (en proceso de elaboración: Zarautz)

¹⁰ ALAVA: Vitoria-Gasteiz, Laudio, Laguardia;

BIZKAIA: Balmaseda, Basauri, Bilbao, Durango, Erandio, Galdakao, Gernika, Getxo, Muskiz, Ondarroa, Sestao,

GIPUZKOA: Donostia, Azkoitia, Beasain, Bergara, Eibar, Hernani, Irún, Renteria, Tolosa, Zarautz, Zumarraga.

III.2 - ERTZAINZA

A. Recursos Personales

A.1. Organización del Servicio

La plantilla de la Ertzaintza que presta servicio en tareas relacionadas con la atención y gestión de los casos de violencia de género se concentra en dos divisiones de la misma, la División de Seguridad Ciudadana y la División de Investigación. Aproximadamente suponen un volumen absoluto de 4.911 personas en la CAPV, de las cuales, el 72% se encuentra adscrito a Seguridad Ciudadana, el 25% a Investigación, y el 3% lo componen las personas que ostentan cargos de jefatura. Desde la **División de Seguridad Ciudadana** se ocupan de la neutralización de incidentes, de las actividades preventivas, de las de custodia y otras tareas en comisaría, de la atención a la urgencia, de la protección, de las tareas de vigilancia, contravigilancia y acompañamiento, etc. Gran parte de sus cometidos tienen que ver con la atención y gestión de casos de maltrato doméstico contra las mujeres. La **División de Investigación**, como su nombre indica, tiene como misión específica organizar y gestionar la investigación y persecución de los delitos y faltas.

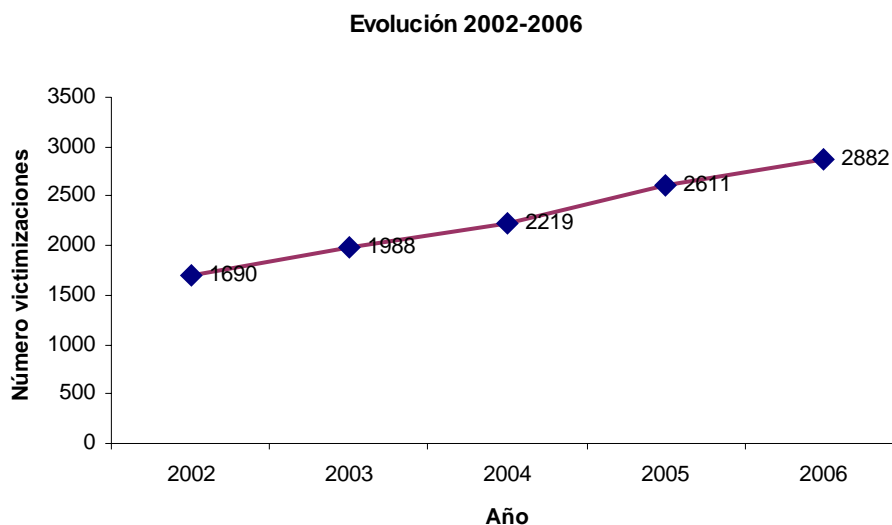
La estrategia seguida en la Ertzaintza para organizar la atención policial a las víctimas de violencia de género se ha centrado en la formación intensiva en la materia y extensiva a toda la plantilla con el fin de que todas las comisarías y todos los turnos cuenten con personas formadas. El programa diseñado para la formación contempla tanto la plantilla de atención como las jefaturas y su objetivo es ofrecer el suficiente grado de conocimiento a un buen número de efectivos de forma que la atención que se preste en esta materia sea eficaz.

Además, se ha tratado de compensar la plantilla con incorporación de más mujeres, puesto que el número de mujeres hasta la fecha no supera el 10% de la misma y está circunscrito en su mayoría a labores de oficina. En las últimas convocatorias se ha buscado incrementar la presencia de mujeres mediante medidas de acción positiva, como la reserva de la mitad de las plazas a mujeres, para contrarrestar la masculinización dominante de la plantilla. Las bases de la convocatoria incluían, también, una previsión para que en caso de empate sea la aspirante femenina la que prevalezca sobre el masculino. La incorporación de una mayor presencia femenina a la Ertzaintza responde también a la necesidad de completar las plantillas de las diversas unidades policiales, adecuándolas así para la realización de actividades policiales en las que es imprescindible la condición de mujer.

Aunque formalmente no existen unidades especializadas en violencia de género, en la práctica se han formado en algunas comisarías grupos de trabajo compuestos por el

personal con mayor formación y sensibilización respecto a la violencia de género. Con frecuencia, en las conversaciones mantenidas con personal de la Ertzaintza, se alude al “personal especializado” o incluso a “unidad o servicio especializado”, entendiendo que, de forma natural, los casos de violencia de género son derivados a estas personas cuando están presentes en el servicio.

La mayor actividad en esta materia ha sido recogida con anterioridad al contextualizar la situación actual de la violencia de género en el ámbito policial y se muestra en el siguiente gráfico que recoge la evolución en el número de victimizaciones por violencia de género desde 2002 hasta 2006. Es importante hacer notar que los expedientes abiertos pueden superar al número de denuncias, dado que cabe la posibilidad de que la Ertzaintza, incluso aunque que no se haya presentado denuncia, abra un expediente en el sistema informático específico para esta materia, y/o que arrastre casos comenzados en ejercicios anteriores y aún abiertos (normalmente el proceso de cierre requiere un periodo de 6 meses sin que se halla producido ninguna incidencia).



El incremento de dedicación en la Ertzaintza en la lucha contra esta violencia se refleja muy claramente en el cómputo de horas policiales dedicadas a tareas de prevención de este delito (no a la resolución de los casos que se presentan).

Horas de dedicación a tareas de prevención del delito de Violencia de Género ¹¹

AÑO	HORAS	INCREMENTO
2003	3.683	--

¹¹ Datos facilitados por la Ertzaintza

2004	12.626	242%
2005	38.247	203%
2006	65.712	72%

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Interior. Elaboración propia

A.2. Organización de la Formación

El Departamento de Interior del Gobierno Vasco sigue una estrategia de protocolización de las formas de trabajo y certificación de la calidad del procedimiento adoptado, en este caso el de atención a los delitos de violencia contra la mujer¹². La necesaria formación para el conocimiento exhaustivo tanto de la lógica seguida como de la aplicación de dicho procedimiento se halla en la base del modelo adoptado por la Ertzaintza para la organización del tratamiento integral de este tipo delictivo.

El conocimiento de este sistema por el conjunto de la organización requiere la formación específica de suficientes agentes en el conjunto de las unidades de seguridad ciudadana e investigación que garanticen la atención. Para ello, la Academia de Policía del País Vasco, situada en Arkaute, ha desarrollado un programa especial en materia de violencia de género-violencia doméstica. El siguiente cuadro resume las **acciones formativas hasta finales del 2007**:

¹² En términos policiales y de la LO1/2004: violencia de género y violencia doméstica intrafamiliar (que puede dirigirse tanto a mujeres como a hombres en el entorno doméstico de las familias).

AÑO	TÍTULO	CONTENIDO	ALUMNADO	ORGANIZA	DURACIÓN
2005	Curso Básico de Ingreso a la Categoría de Agente de la Ertzaintza, 19 Prom.	Área técnico-operativa de la intervención policial idónea en casos de violencia doméstica	448 (47 mujeres y 401 hombres) en Unidades de Seguridad Ciudadana	Curso impartido por profesorado del Organismo Autónomo	15 h. 30 m
	Evaluación del Riesgo de Violencia Grave en la Relación de Pareja.	Mediante una metodología activa (trabajo en grupo) se determinan los indicadores de riesgo de homicidio en la violencia de pareja para la determinación de un cuestionario.	164		
	Actualización y perfeccionamiento en materia de violencia doméstica y de género.	La correcta atención a las afectadas por ese tipo de violencia en el objetivo de la planificación formativa.	58 mandos (1 mujer y 57 hombres)	Academia de Policía del País Vasco y personas Expertas de la Viceconsejería de Seguridad	14 horas
2006	Actualización y perfeccionamiento en materia de violencia doméstica y de género	Aspectos sociológicos Aspectos psicológicos Aspectos penales Aspectos de tratamiento	171 Agentes primeros del área de Seguridad Ciudadana (4 mujeres y 167 hombres)	Curso de especialización de la Ertzaintza impartido por profesorado del Organismo Autónomo	9 h.30 m
	Actualización y perfeccionamiento en materia de violencia doméstica y de género	Aspectos sociológicos Aspectos psicológicos Aspectos penales Aspectos de tratamiento	1.451 Mandos	Curso de especialización de la Ertzaintza impartido por profesorado del Organismo Autónomo	20 horas
	Módulo al curso de ingreso en la categoría de agente para la Ertzaintza	Área técnico-operativa de la intervención policial idónea en casos de violencia doméstica	449 (47 mujeres y 402 hombres)	Curso de especialización de la Ertzaintza impartido por profesorado del Organismo Autónomo	15 h.30 m
2007	Actualización y perfeccionamiento en materia de violencia doméstica y de género	Aspectos sociológicos Aspectos psicológicos Aspectos penales Aspectos de tratamiento	251 Agentes primeros del área de Seguridad Ciudadana (17 mujeres y 234 hombres)	Curso de especialización de la Ertzaintza impartido por profesorado del Organismo Autónomo	9 h.30 m
	Actualización y perfeccionamiento en mediación de la satisfacción del cliente en el proceso de violencia doméstica y de género para integrantes de la Ertzaintza	Claves no verbales en la comunicación telefónica Fases de la comunicación telefónica Análisis de la encuesta	17 Personal de las 3 jefaturas territoriales (12 mujeres y 5 hombres)	Curso de especialización de la Ertzaintza impartido por profesorado del Organismo Autónomo	3 horas
	Curso Básico de Ingreso a la Categoría de Agente de la Ertzaintza, XX Prom.	Área técnico-operativa de la intervención policial idónea en casos de violencia doméstica	373 (36 mujeres y 337 hombres)	Curso impartido por profesorado del Organismo Autónomo	15 h30 m

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Gobierno Vasco. Departamento de Interior.

Alumnado de Formación en materia de Violencia de Género y Doméstica

Año	Agentes
2005	670 (612 agentes + 58 mandos)
2006	2071 (620 agentes + 1.451 mandos)
2007	641

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Gobierno Vasco. Departamento de Interior.

A este alumnado habría que añadir a la totalidad de los y las agentes de investigación (797) que mediante la inclusión en la programación del *curso de investigación criminal generalista* reciben formación específica relacionada con la violencia doméstica contra las mujeres. Los contenidos de la acción formativa que abarcan dicha problemática son: el conocimiento de la aplicación informática específica, análisis de la globalidad de la problemática de la violencia doméstica y de género, e identificación de las especificidades de la toma de declaración a mujeres víctimas de violencia doméstica y de género.

B. Recursos Materiales**B.1. Infraestructuras**

La policía autonómica dispone de 27 comisarías principales¹³ desplegadas en las distintas comarcas vascas (Laudio-Llodio, Vitoria-Gasteiz, Laguardia, Salvatierra, Arrasate, Bergara, Zumárraga, Beasain, Azkoitia, Tolosa, Eibar, Zarautz, Donostia-San Sebastián, Hernani, Rentería, Irun, Ondarroa, Gernika, Getxo, Bilbao, Muskiz, Sestao, Erandio, Balmaseda, Basauri, Galdakao, Durango).

Las instalaciones de la Ertzaintza son de nueva construcción en la gran mayoría de los casos y cuentan con adaptaciones arquitectónicas para superar las barreras ante las dificultades de movilidad. La atención en casos de violencia de género o doméstica tal y como está organizada obliga a las víctimas a permanecer en dependencias policiales durante un lapso de tiempo que puede ser de varias horas. Además, al tratarse de mujeres, acuden a comisaría en algunas ocasiones acompañadas de menores u otras personas dependientes. Los espacios de espera y los mostradores de atención no están adaptados a estas situaciones: no gozan de la privacidad necesaria ni se dispone de espacios para menores o

¹³ En poblaciones grandes, puede disponer de más de un centro, y de puntos de atención localizados en zonas específicas en horario diurno.

personas dependientes que puedan acompañar a la víctima a la hora de acudir a comisaría a interponer una denuncia.

B.2. Recursos de Protección

El sistema de telealarma, o Bortxa, es un teléfono móvil en el que apretando cualquier tecla se pone en contacto sin marcar ningún número, de forma automática, con el centro operativo de la Ertzaintza más cercano al sitio donde esté la mujer.

La autoformación y el dispositivo de seguimiento a través de la agenda se aplica de forma regular a todas las mujeres. La adopción de medida de escolta es más escasa y depende directamente de la valoración que se haga del riesgo a partir, fundamentalmente de elementos objetivos, aunque sin desdeñar la apreciación subjetiva de peligro por parte de la víctima.

El siguiente cuadro reúne los datos sobre el volumen de aparatos que se han dispuesto y el número de escoltas desplegados como sistema de protección a mujeres víctimas de maltrato doméstico en los últimos años:

Volumen de recursos de protección empleados por la Ertzaintza con las mujeres víctimas de maltrato doméstico

Año	Bortxa	Escoltas
2005	144	16
2006	145	17

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Interior

B.3. Recursos de Comunicación

La Ertzaintza cuenta con un servicio de interpretación en lengua de signos conveniado con la asociación de personas sordas así como con un servicio de traducción concertado con empresas privadas en diferentes lenguas que acuden a comisaría cuando una víctima de maltrato doméstico precisa de sus servicios, sin embargo, para las ocasiones en que las mujeres proceden de entornos culturales distantes del nuestro sería necesario complementar la traducción con una labor de mediación intercultural.

C. Descripción de procesos

C.1. Proceso de Atención

La intervención de la Ertzaintza en materia de maltrato contra las mujeres en el ámbito doméstico es clave por un doble motivo. Por un lado es el servicio público de primer contacto con la víctima cuando la agresión ya se ha producido y, por tanto, ejerce un papel fundamental para ofrecer el primer amparo a la víctima y ponerla en contacto con el resto de la red de servicios públicos. Y por otro lado, es el servicio encargado de prestar la protección necesaria para evitar que se produzca una nueva situación de violencia.

El personal policial es, en muchas ocasiones, el primero que entra en contacto con las víctimas y sus agresores. Las mujeres víctimas de maltrato doméstico solicitan, normalmente, ayuda policial en el momento inmediatamente posterior a una agresión o episodio de violencia, fuera del cual, es difícil que se impliquen activamente para resolver o poner fin a la situación de violencia que padecen. Por ello es fundamental que se conozca la importancia de un **adecuado acogimiento inicial en el primer contacto** que se tiene con las víctimas de maltrato doméstico hacia las mujeres, facilitando una perspectiva inicial favorable a la salida del maltrato y, por ello, introduciendo factores positivos que coadyuven a evitar una cronificación de la situación de maltrato así como un agravamiento de su aislamiento social:

- Esta primera demanda de ayuda puede suponer para estas mujeres un **primer paso que posibilite la ruptura de la dinámica familiar violenta** o, por el contrario, puede desanimarlas para nuevos y futuros intentos. El actual clima respecto al maltrato doméstico hacia las mujeres, junto con las circunstancias concretas de cada caso, propicia una situación que favorece la interposición de denuncia, en el que la policía se orienta en un papel de asesoramiento para hacer consciente a la víctima de que está dando un paso sin retorno. La relación entre agente y víctima se basa en la creación de un vínculo de confianza y en la asunción de que será una relación duradera en el tiempo.
- La atención policial ofrecida a la víctima **en situaciones de emergencia** deberá tener en cuenta la peculiaridad de su situación emocional, en la que suele predominar un sentimiento de desamparo –fruto del miedo y del aislamiento–, cuya consecuencia psicosocial más importante es la pérdida de la autoestima y la parálisis de los recursos personales, ya que terminan interiorizando los mensajes brutales de sus agresores que giran en torno a su minusvaloración como personas. La complejidad de la dependencia emocional que presentan las víctimas de maltrato doméstico obliga a una especial

sensibilidad de las personas involucradas en su atención para entender por qué la mujer agredida no rompe el vínculo con el agresor y, por el contrario, aguanta una convivencia frustrante y destructora de su propia persona.

- La necesidad de **no dejar a la víctima en situación de indefensión e inseguridad** hace que sea prioritario proporcionarle la información y el asesoramiento adecuado, proponiendo alternativas y adoptando las medidas urgentes y necesarias que posibiliten la resolución de sus problemas inmediatos.

Tanto la comprensión de la situación que atraviesan las mujeres víctimas como el conocimiento de los recursos existentes y el asesoramiento más adecuado requieren una buena formación a quienes deban enfrentar tales tareas.

Además de operar como primer contacto en la decisión de interponer denuncia y comenzar el proceso de ruptura, el segundo pilar de la atención eficaz a las víctimas de maltrato doméstico hacia las mujeres está constituido por la responsabilidad sobre **la protección física de las mujeres** con riesgo de sufrir esta violencia y la confección rápida y eficaz del atestado como vehículo exclusivo para facilitar al juzgado la información más completa posible a fin de que se adopten las medidas oportunas en lo que respecta a órdenes de protección y resoluciones por la interposición de la denuncia:

- Una buena intervención policial, incluyendo una **correcta toma de declaración y la elaboración del atestado**, en estos momentos iniciales va a posibilitar, asimismo, una mejor protección judicial posterior y la adopción de medidas fundamentales para el posterior desarrollo de la demanda: atribución de la vivienda, alejamiento del agresor, etc., en decisiones que se basarán casi exclusivamente en este trabajo policial inicial.
- Asimismo, en estos primeros momentos la Ertzaintza dirige a la víctima a la **red de atención interinstitucional** (a través del ofrecimiento de la asistencia letrada y del contacto con los servicios sociales de apoyo), y se le acompaña, si es necesario, personalmente al servicio médico, a la vivienda o local de trabajo para la recogida de enseres, etc.
- Finalmente, la Ertzaintza ostenta la facultad de decisión policial de la **valoración inmediata del riesgo** que presente la mujer y, en consecuencia, la adopción de las medidas de protección que deban articularse hasta que las confirme o las determine la correspondiente resolución judicial.

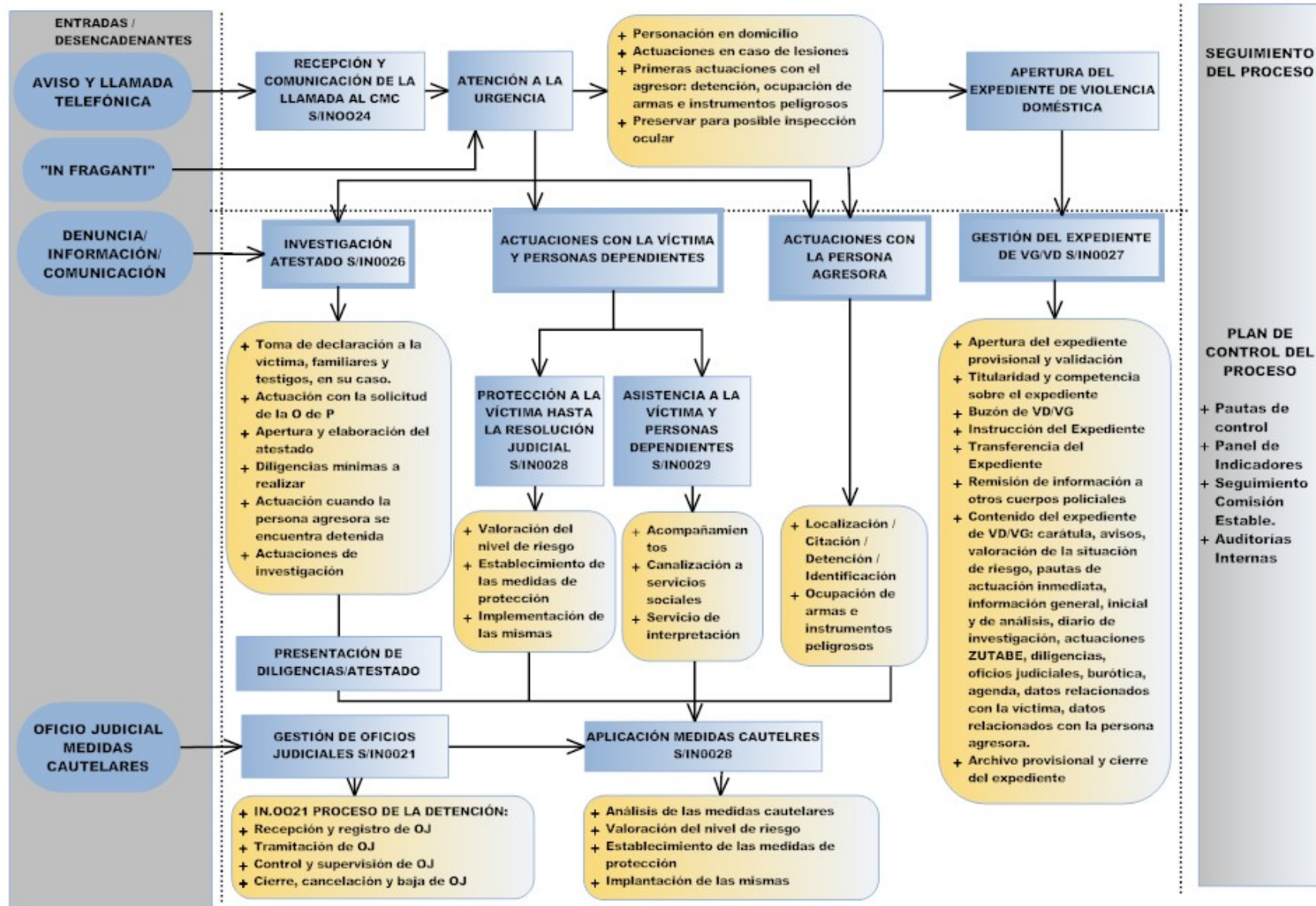
En la página siguiente se expone de forma esquemática el proceso de atención a víctimas de maltrato doméstico, que, en el operativo de la Ertzaintza se recoge con la siglas VG-VD significando tanto violencia de género como violencia doméstica.

C.2. Proceso de Atención a Mujeres Inmigrantes

Es importante hacer mención a una característica de la Ertzaintza en la aplicación de la ley que distingue de forma muy positiva la atención potencial que pueden prestar a las mujeres inmigrantes.

La Instrucción 14/2005, dictada en el desarrollo de la Ley Integral, regula la aplicación de un procedimiento de control y sanción por infracciones previstas en la Ley de Extranjería a las víctimas de violencia de género que acuden a una dependencia policial a denunciar las agresiones sufridas. La Instrucción ordena a los agentes que, además de seguir el protocolo común de trato a víctimas de violencia de género, ante la llegada de una víctima extranjera averigüen si su situación es irregular y, en ese caso, sigan un procedimiento que puede derivar en un expediente sancionador, e incluso en una expulsión. **La Ertzaintza, en la práctica no aplica tal Instrucción 14/2005.**

Desde la Ertzaintza entienden que la Instrucción 14/2005 del Secretario de Estado de Seguridad afecta a la Policía Nacional exclusivamente, ya que por dependencia orgánica y por el ámbito competencial la Ley de Extranjería es una materia exclusiva del Departamento de Extranjería de la Policía Nacional. Esto conlleva que la Ertzaintza no esté habilitada para realizar este tipo de expedientes administrativos.



En la Instrucción Nº 33 del Viceconsejero de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, sobre criterios de actuación en relación a Ciudadanos Extranjeros, en su Capítulo IV.3 (Conocimiento de la consecuencia de infracciones administrativas de Extranjería por otras razones) viene recogido que: “En el caso de que los miembros de la Ertzaintza apreciaran indicios de la persona extranjera con la que se relacionaran por razón del servicio hubiera podido cometer alguna de las infracciones administrativas previstas en materia de extranjería en la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero, se pondrá tal circunstancia en conocimiento del Departamento de Extranjería del Cuerpo Nacional de Policía a los efectos oportunos...”.

Ahora bien, esta obligación viene matizada en lo que se refiere a las víctimas de delitos, por el Anexo I de la misma instrucción, bajo el epígrafe “CRITERIOS DE ACTUACIÓN EN RELACION A CIUDADANOS EXTRANJEROS”, indicándose que “en los supuestos en que se tenga en conocimiento de hechos que puedan constituir una infracción penal y con objeto de prestar una atención inmediata y garantizar la protección de las víctimas de cualquier tipo de delito y el esclarecimiento y puesta a disposición judicial del posible autor/es, **la Ertzaintza, en su actuación, primará: la neutralización del riesgo, la atención inmediata a la víctima y la investigación del delito.**

Y continúa diciendo...”en consecuencia, prevalecerá la condición de víctima sobre la situación administrativa de ésta, no siendo de aplicación automática el apartado IV.3 de la Instrucción nº 33, “conocimiento de la concurrencia de infracciones administrativas de extranjería por otras razones”, derivando la decisión en cada caso a la consideración de la Jefatura de la Unidad correspondiente”¹⁴.

¹⁴ Recogido en el Informe de Amnistía Internacional 'Más riesgos y menos protección: mujeres inmigrantes en España frente a la violencia de género' y confirmado en entrevista personal con la Ertzaintza.

C.3. Proceso de valoración del riesgo y medidas de protección

La valoración del riesgo, en el que se utiliza un cuestionario de 20 indicadores¹⁵ de riesgo de homicidio o de violencia grave en la pareja, es el primer paso, y probablemente, el más importante a la hora de abordar las tareas de protección.

El cuestionario consta de 20 ítems agrupados en cuatro apartados: situación de la relación de pareja, tipo de violencia, perfil del agresor y vulnerabilidad de la víctima. Valorando estos indicadores, se atribuye un nivel concreto de riesgo a cada víctima que puede oscilar entre básico, alto y especial. En cada uno de ellos se atribuyen diversas medidas de protección. En tanto la persona agresora goce de libertad ambulatoria, es decir, no se encuentre detenida, en prisión, en centro hospitalario, etc., habrán de mantenerse estas medidas policiales concretas de protección. El gráfico siguiente muestra los componentes principales de este sistema de valoración del riesgo que corren las víctimas de maltrato doméstico.

ASPECTOS A VALORAR	INDICADOR
Datos personales	1. Procedencia extranjera del agresor o de la víctima.
	2. Separación reciente o en trámites de separación.
Situación de la relación de pareja	3. Acoso reciente a la víctima o quebrantamiento de la orden de alejamiento.
Tipo de violencia	4. Existencia de violencia física susceptible de causar lesiones.
	5. Violencia física en presencia de los hijos y otros familiares.
	6. Aumento de la frecuencia y de la gravedad de los incidentes violentos en el último mes.
	7. Amenazas graves o de muerte en el último mes.
	8. Amenazas con objetos peligrosos o con armas de cualquier tipo.
	9. Intención clara de causar lesiones graves o muy graves.
	10. Agresiones sexuales en la relación de pareja.

Sigue pág. Siguiendo

¹⁵ El cuestionario es el resultado del estudio que se ha llevado a cabo de manera conjunta entre el equipo del profesor Enrique Echeburúa, Catedrático de Psicología Clínica de la Universidad del País Vasco y la Ertzaintza. El trabajo se ha realizado sobre 1.081 casos denunciados por violencia contra la mujer en las comisarías de la Ertzaintza en los años 2005 y 2006. Para ello, se elaboró un instrumento a partir de los componentes que parecían estar más relacionados con la violencia grave en pareja, enriquecido con sugerencias aportadas por ertzainas implicados en la investigación y que, finalmente, fue depurado y simplificado de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación. Dicho cuestionario, que ayuda a predecir las situaciones de riesgo grave, se ha reducido de los 59 ítems originales a 20 para facilitar su uso operativo.

ASPECTOS A VALORAR	INDICADOR
Perfil del agresor	11. Celos muy intensos o conductas controladoras sobre la pareja.
	12. Historial de conductas violentas con una pareja anterior.
	13. Historial de conductas violentas con otras personas (amigos, compañeros de trabajo etc.).
	14. Consumo abusivo de alcohol drogas.
	15. Antecedentes de enfermedad mental con abandono de tratamientos psiquiátricos.
	16. Conductas de crueldad, de desprecio a la víctima y de falta de arrepentimiento.
	17. Justificación de las conductas violentas por su propio estado (alcohol, drogas) o por la provocación de la víctima.
Vulnerabilidad de la víctima	18. Percepción de peligro de muerte en el último mes.
	19. Intentos de retirar denuncias previas o de echarse atrás en la decisión de abandonar o denunciar al agresor.
	20. Vulnerabilidad de la víctima por de enfermedad, soledad o dependencia.

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Interior

NIVELES RIESGO	MEDIDAS POLICIALES DE PROTECCIÓN	
Nivel de riesgo básico	OBLIGATORIAS	• Formación en medidas de autoprotección
		• Comprobaciones aleatorias mediante teléfono
	OPCIONALES	• Visitas aleatorias a víctimas
		• Traslados/acompañamientos
		• Operativos puntuales de protección
		• Actividades preventivas sobre zona de protección
		• Actividades preventivas sobre rutinas
• Medios tecnológicos. Oferta teléfono Bortxa.		
• Vigilancias y seguimientos a persona agresora		
Nivel de riesgo alto	OBLIGATORIAS	• Formación en medidas de autoprotección
		• Comprobaciones aleatorias mediante teléfono
		• Medios tecnológicos. Oferta teléfono Bortxa.
	OPCIONALES	• Visitas aleatorias a víctimas
		• Traslados/acompañamientos
		• Operativos puntuales de protección
		• Actividades preventivas sobre zona de protección
• Actividades preventivas sobre rutinas		
• Vigilancias y seguimientos a persona agresora		

Sigue pág. Siguiente

NIVELES RIESGO	MEDIDAS POLICIALES DE PROTECCIÓN	
Nivel de riesgo especial	OBLIGATORIAS	• Formación en medidas de autoprotección
		• Comprobaciones aleatorias mediante teléfono
		• Medios tecnológicos. Oferta teléfono Bortxa.
	OPCIONALES	• Visitas aleatorias a víctimas
		• Traslados/acompañamientos
		• Operativos puntuales de protección
		• Actividades preventivas sobre zona de protección
		• Actividades preventivas sobre rutinas
		• Vigilancias y seguimientos a persona agresora
		• Vigilancia permanente

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Interior

Los datos correspondientes a las actuaciones de protección realizadas por la Ertzaintza en 2005¹⁶ son los siguientes

Número de víctimas de VD-VG ¹⁷ con:	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV
Contactos telef, entrevistas o visitas periódicas	287	1.824	398	2.509
Teléfono Bortxa	24	134	65	223
Realización de tácticas preventivas	29	386	132	547
Realización de vigilancia permanente	1	14	15	30

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Interior. Elaboración propia

C.4. Proceso de Seguimiento

El seguimiento posterior prosigue una vez que se informatiza el expediente produciéndose cuatro líneas de actuación policial:

- **“Pautas de actuación inmediata”**: resumen operativo de todo el expediente en cuanto a peligrosidad, medidas adoptadas, entorno de vida y social básico (atestado, valoración de riesgo, indicadores, conocimiento del entorno social, etc.) que puede recuperar cualquier persona responsable de operaciones en cualquier unidad de la Ertzaintza ante un nuevo caso de urgencia con esa misma víctima.
- **Agenda**: el sistema informático va a avisar a la persona responsable del caso de las situaciones potenciales de riesgo, a fin de contactar previamente con la mujer víctima. Éstas pueden tratarse, por ejemplo, de fechas que objetivamente pueden suponer

¹⁶ Datos proporcionados por el Departamento de Interior en el Parlamento Vasco en 2006.

¹⁷ Cabe que una misma víctima figure en más de un apartado. Datos procedentes de la Ertzaintza.

situaciones especiales de atención, como los contactos por el derecho de visitas a hijos e hijas por parte del agresor.

- **Contactos rutinarios:** garantizar que cada dos meses haya un contacto entre la Ertzaintza y la víctima.
- **“Nuevos datos”:** se incorpora al expediente cualquier nuevo dato que se produzca en el caso y que pueda suponer una nueva valoración del riesgo, tales como cambio de domicilio, una nueva decisión judicial sobre las medidas adoptadas cautelares, información sobre el hecho de que se ha producido ya efectivamente el divorcio, etc.

C.5. Proceso de Información

La Ertzaintza informa, además, de que la víctima también recibe una completa información pormenorizada sobre:

- Los derechos que le asisten
- La existencia de la Orden de Protección
- El servicio de atención jurídica por letrado de turno de oficio
- La detención o imputación de la persona agresora
- La incautación al agresor de armas y/o instrumentos peligrosos

En todos los casos de malos tratos o violencia doméstica o de género conocidos por la Ertzaintza se ofrece asesoramiento, información y autoprotección.

C.6. Proceso de Calidad

La actuación de la Ertzaintza en materia de violencia de género, particularmente el maltrato doméstico hacia las mujeres, viene recogida y protocolizada en la **Instrucción número 48** del Viceconsejero de Seguridad relativa al maltrato de mujeres en su ámbito próximo de relación, tanto en su extensión física, como en la psíquica y en la sexual, en todas las cuestiones que afectan a la Ertzaintza vinculadas al acuerdo interinstitucional. Asimismo, la norma de calidad **UNE-EN ISO 9001-2000** marca la política de calidad que se sigue en el proceso de atención a víctimas de violencia de género, actualmente en vías de certificación con AENOR.

El “Sistema de Gestión de la Calidad” establecido por la Viceconsejería de Seguridad, ha desarrollado e implantado bajo la norma ISO, durante los dos últimos años, 2006 y 2007, el proceso que da respuesta a la problemática de violencia doméstica y de género. Su objeto

es definir la sistemática aplicada en todas las actuaciones relacionadas con este tipo de violencia con el fin de garantizar el mejor tratamiento de todas las cuestiones que puedan suscitarse a la hora de tratar cada caso, en aplicación de la LO 1/2004, de 28 de diciembre, sobre medidas de protección integral contra la violencia de género y *“con la finalidad de hacer más efectiva la protección de las víctimas”*.

Periódicamente se realizan auditorías internas con el objeto de determinar el índice de cumplimiento de los requisitos y compromisos adquiridos y de conocer el nivel de implantación y eficacia del Sistema. En el programa de Auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad para 2007 de la Ertzaintza, desarrollado a lo largo de los meses de noviembre y diciembre, se ha incluido el proceso de violencia doméstica y de género en las veinticinco Comisarías de Seguridad Ciudadana de la Ertzaintza, auditándose las diferentes instrucciones relacionadas con dicho proceso, tales como la atención telefónica, la atención a la urgencia, la investigación y elaboración de atestados, la elaboración de los expedientes de VD/VG, la protección a la víctima, el tratamiento y asistencia a la misma, las actuaciones con la persona agresora, etc.

En el conjunto de la auditoría se han detectado 525 “no conformidades”, sobre un total de más de 10.000 características o puntos de comprobación observados, lo que se estima como un resultado satisfactorio. El índice medio de las auditorías por territorios ha sido para el territorio histórico de Álava de 68,33%, de Bizkaia de 70,55% y de Gipuzkoa 66,09%.

A lo largo de 2008 tendrá lugar la Auditoría Externa a realizar por AENOR, lo que presumiblemente llevará a conseguir la CERTIFICACION del Sistema bajo la NORMA UNE-EN ISO 9001-2000, para el conjunto de Unidades involucradas en el Proceso de VD-VG (Violencia Doméstica y Violencia de Género).

Asimismo, son muy positivos los resultados que arrojan los cuestionarios de satisfacción de la Ertzaintza en materia de Violencia de Género, como se muestra en el cuadro siguiente:

Desglose cuestionarios satisfacción tercer cuatrimestre 2007

Item	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Media
Primer colectivo				
Rapidez en llegar	9,39	8,46	8,35	8,73
Información pasos hacia la solución	9,50	7,92	7,95	8,46
Información sobre alternativas	9,19	7,76	7,55	8,17
Solución a menores	8,12	7,50	8,02	7,88
Solución a personas dependientes	10,00	6,25	8,38	8,21
Amabilidad y consideración de agentes	9,37	8,96	9,27	9,20
Ayuda de agentes en desplazamientos	9,82	8,98	8,9	9,23
Amabilidad y consideración en comisaría	9,68	8,75	9,31	9,25
Intimidad en comisaría para denunciar	9,67	8,62	8,99	9,09
Discreción de agentes hasta el final	9,33	9,05	8,75	9,04
Rapidez para cumplimentar trámites	9,91	8,27	8,03	8,74
Protección suministrada en primera instancia	9,50	8,52	8,14	8,72
Consejos suministrados si se repite violencia	9,53	8,48	8,4	8,80
Satisfacción general con Ertzaintza	9,09	8,06	8,83	8,66
MEDIA	9,43	8,25	8,49	8,72

Segundo colectivo				
Facilidad para contactar con Ertzaintza	9,55	8,77	8,54	8,95
Amabilidad y atención telefónica	9,22	9,53	8,75	9,17
Frecuencia de la Ertzaintza en contactar	8,95	8,38	8,25	8,53
Cumplimiento de compromisos y promesas	9,37	9,01	8,33	8,90
Disponibilidad para reunirse sobre seguridad	9,51	8,75	8,28	8,85
Discreción agentes en reuniones	9,47	8,62	8,7	8,93
Asesoramiento para evitar riesgo	9,33	9,11	8,33	8,92
Protección Escoltas	9,06	10,00	8,75	9,27
Discreción Escoltas	10,00	10,00	9,16	9,72
Flexibilidad de protección a necesidades	9,16	10,00	8,33	9,16
Nivel general de satisfacción	9,38	8,95	8,83	9,05
MEDIA	9,36	9,19	8,56	9,04

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Interior.

C.7. Proceso de Gestión de la Información

Una de las instituciones con mejor sistemática en cuanto a la recogida de datos en materia de violencia de género es la institución policial. La gestión de datos estadísticos de la Ertzaintza en materia de violencia de género ha ido mejorándose periódicamente introduciendo nuevas categorías de medición de la violencia (incluyendo las denominadas “otras infracciones relacionadas con el ámbito familiar” (delitos contra relaciones familiares, quebrantamientos de medidas judiciales, allanamientos de morada y omisiones del deber de socorro). Por otra parte, se han incorporado análisis descriptivos de las situaciones de violencia cruzándolas con datos de parentesco entre víctima y agresor, de edad, de municipio de residencia, de origen extranjero, etc.

Las memorias anuales que se publican en el marco del acuerdo interinstitucional ofrecen además información exhaustiva respecto a la propia actuación de la Ertzaintza, como puede ser la contabilización del número de horas de dedicación a la prevención de la violencia de género, haciéndose eco de las diversas mediciones y sistemas de indicadores adoptados en el marco de la gestión de la calidad en esta materia. El acceso a dicha información implica normalmente una petición formal, siendo muy limitada la publicación de los datos de la Ertzaintza en esta materia.

III.3. VALORACIÓN DEL ALCANCE DE LOS RECURSOS

El presente apartado refleja un resumen comparativo de los recursos policiales que pretende poner de relieve los aspectos más positivos de los mismos, además de aquellos otros en los que cabe la introducción de las pertinentes mejoras. Valorar 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 analizados, a su vez, pueden ser tanto personales como materiales.

Para valorar la calidad de los recursos se ha contado con las opiniones de las personas usuarias y de otros 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. Se ha seleccionado la especialización y la formación específica en materia de violencia de género como indicador de la cualificación de los recursos personales. Los indicadores de valoración de la idoneidad de los recursos materiales se han centrado en la

distribución territorial, la accesibilidad, la disponibilidad de servicios de traducción, la garantía de privacidad y la adecuación de espacios para menores y otras personas dependientes.

ERTZAINZA**Datos de Plantilla, Actividad y Formación****Plantilla de Atención de la Ertzaintza**

Total	Seg. Ciudadana	Investigación	Jefaturas
4.911	3.536	1.228	147

Cursos Realizados y personas asistentes

AÑO	CURSOS	PERSONAS
2005	3	670
2006	3	2.071
2007	3	641

Horas de dedicación a tareas de prevención del delito de VG/VD¹⁸

AÑO	Nº victimizaciones	HORAS	INCREMENTO
2003	1.988	3.683	--
2004	2.219	12.626	242%
2005	2.611	38.247	203%
2006	2.882	65.712	72%

Número de Expedientes Abiertos

2004	2005	2006	2007	Total
436	561	1.010	1.784	3.791

- La plantilla de la Ertzaintza que presta servicio en tareas relacionadas con la atención y gestión de los casos de violencia de género se concentra en dos divisiones de la misma, la división de Seguridad Ciudadana y la división de Investigación. Suponen un volumen absoluto de unas 4.911 personas en la CAPV, de las cuales, el 72% se encuentra adscrito a Seguridad Ciudadana, el 25% a Investigación, y el 3% lo componen las personas que ostentan cargos de jefatura.
- El número de expedientes abiertos refleja el volumen real de trabajo, dado que algunas denuncias pueden continuar con el expediente abierto durante mucho tiempo, en función de la evolución del caso.
- La evolución de la Ertzaintza en dedicación a tareas de prevención es muy notable a lo largo del tiempo.
- El hecho de que hayan decidido obtener el certificado ISO en el proceso de atención a mujeres víctimas de violencia de género refleja positivamente las prioridades de la entidad.
- El modelo de especialización se basa en la formación intensiva a un gran número de personas. Las demandas son derivadas al personal de servicio con mayor formación y experiencia en esta materia. En la organización de los turnos no se contempla los conocimientos especializados como un criterio. Algunas personas encuestadas estiman necesario garantizar la presencia de personal formado en todos los turnos y/o intensificar más aún la formación a fin de reforzar las capacidades de toda la plantilla.
- Otras características de actividad recogidas en el texto reflejan: una buena gestión de datos, un sistema objetivo de valoración del riesgo así como una excelente atención a las mujeres inmigrantes en situación irregular priorizando su condición de víctimas de un delito frente a la irregularidad de su situación administrativa.

¹⁸ Datos facilitados por la Ertzaintza

BALANCE GENERAL

Comparativa de recursos con indicadores de calidad

Recursos personales			Instalaciones					
	Especialización	Formación	Distribución territ.	Accesibilidad	Serv. Traducción	Mediación Interc.	Privacidad	Atención menores
Ertzaintza	x	✓	✓	✓	✓	x	x	x
Policía Local	x	x	✓	✓	x	x	x	x

<ul style="list-style-type: none"> La especialización viene dada, en el caso de la Ertzaintza, con mayor formación dirigida al conjunto del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 casos en las dependencias de la Ertzaintza. No se cuenta con medios para asegurar la tarea 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.
--	---

TABLA VALORACIÓN RECURSOS

ORGANISMO	ASPECTOS POSITIVOS		ASPECTOS MEJORABLES
	PERSONAL/PROCEDIMENTAL	INFRAESTRUCTURAS	
ERTZAINZA	Formación a gran parte del personal Implantación de proceso de gestión de la calidad	Accesibilidad Servicio de traducción Buena distribución territorial	Personal especializado en todos los turnos Mediación Intercultural Espacios privados para atender a las víctimas Espacios para menores
POLICÍAS LOCALES	Cercanía a la ciudadanía y conocimiento del entorno Despliegue geográfico en todos los municipios de más de 20.000 habitantes	Accesibilidad Buena distribución territorial	Formación y/o especialización Las infraestructuras Traducción y mediación intercultural

CAPÍTULO IV –VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

ANÁLISIS CUANTITATIVO VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

A. VISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

B. PARTICIPACIÓN

C. FORMACIÓN

D. PROCESO DE INTERVENCIÓN

E. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

F. COBERTURA DEL SERVICIO

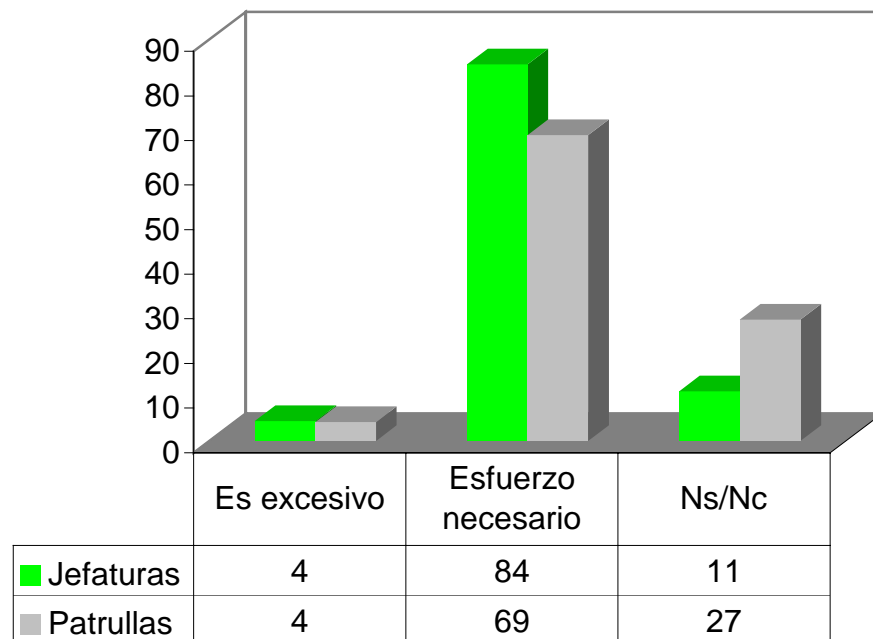
A. VISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

A. Compromiso de la Institución en materia de maltrato doméstico contra las mujeres

B. Valoraciones sobre la problemática del maltrato doméstico hacia las mujeres

A. COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN EN MATERIA DE MALTRATO DOMÉSTICO CONTRA LAS MUJERES

A-Valoración del compromiso de la comisaría en materia de VG/VD (%)



A continuación se analiza cómo valora el personal de la Ertzaintza, en las encuestas realizadas, el compromiso en materia de maltrato doméstico sobre las mujeres por parte la Comisaría en la que prestan su servicio.

- La valoración del compromiso de la comisaría en materia de VG/VD es positiva puesto que el 84% de las jefaturas y el 69% de las personas encuestadas pertenecientes a la plantilla de patrullas piensan que desde su comisaría se está haciendo el esfuerzo necesario en lo referente a esta problemática.

B. VALORACIONES SOBRE LA PROBLEMÁTICA DEL MALTRATO DOMÉSTICO CONTRA LAS MUJERES (%)

	Valoraciones sobre la problemática (%)						
	La violencia la puede sufrir cualquier mujer	La violencia sobre las mujeres desaparecerá cuando haya igualdad entre hombres y mujeres	Las víctimas cuando instan la actuación judicial quieren que su pareja cambien	Ante el número de mujeres reacias a emprender acciones penales, es necesario adoptar mecanismos de protección al margen del sistema penal	La educación en igualdad provocará el verdadero cambio social	Las mujeres atendidas no son capaces de tomar sus propias decisiones	Atender a víctimas del maltrato, en la actualidad, te dota de prestigio profesional
Jefaturas							
De acuerdo	95	47	80	81	87	39	49
Poco de acuerdo	5	25	17	14	8	46	34
En desacuerdo		28	3	6	5	15	17
Patrullas							
De acuerdo	93	21	62	76	70	37	24
Poco de acuerdo	4	22	24	11	17	38	26
En desacuerdo	3	57	14	13	12	25	50

En la tabla adjunta se observa la visión del personal de la Ertzaintza respecto a la problemática del maltrato doméstico sobre las mujeres.

- La mayoría de las personas encuestadas (95% de las jefaturas y 93% de las patrullas) están de acuerdo en que la violencia la puede sufrir cualquier mujer.
- Un 81% de las personas encuestadas pertenecientes a las jefaturas y un 76% de las pertenecientes a las patrullas piensan que es necesario adoptar mecanismos de protección al margen del sistema penal dado el número de mujeres reacias a emprender acciones penales.
- Un porcentaje elevado de personas encuestadas (87% de la plantilla de las jefaturas y 70% de la de patrullas) cree que la educación en igualdad provocará el verdadero cambio social ante la percepción de esta problemática.
- Finalmente, en cuanto al prestigio profesional que les dota atender a víctimas del maltrato existe oposición de opiniones entre las jefaturas y las patrullas. Un 49% de la plantilla de las jefaturas consideran que les dota de prestigio profesional frente un 50% de la plantilla de patrullas que está en desacuerdo con ello.

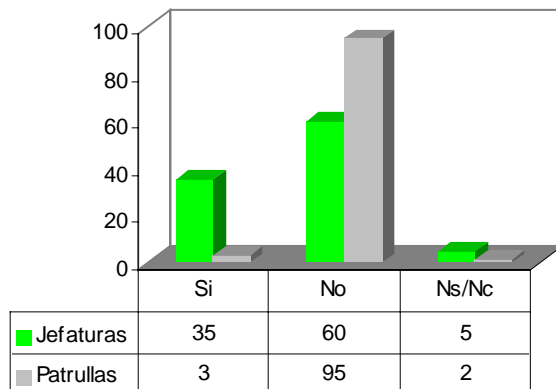
B. PARTICIPACIÓN

A. Participación en el diseño del funcionamiento de los servicios

B. Sistema de quejas y sugerencias

A. PARTICIPACIÓN EN EL DISEÑO DE LAS ACTUACIONES

Participación en el diseño de las actuaciones internas en casos de atención a víctimas de la VG/VD (%)

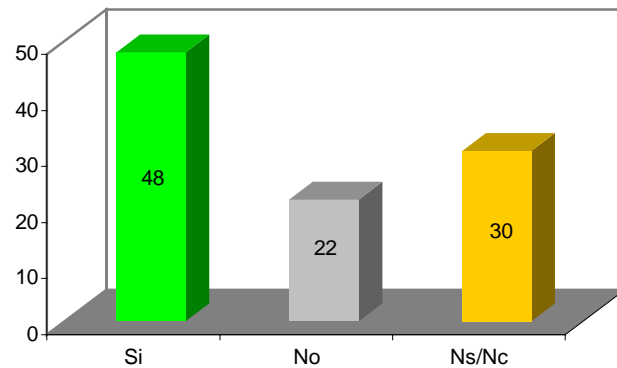


En el gráfico se representa la participación en el diseño de las actuaciones en casos de violencia doméstica.

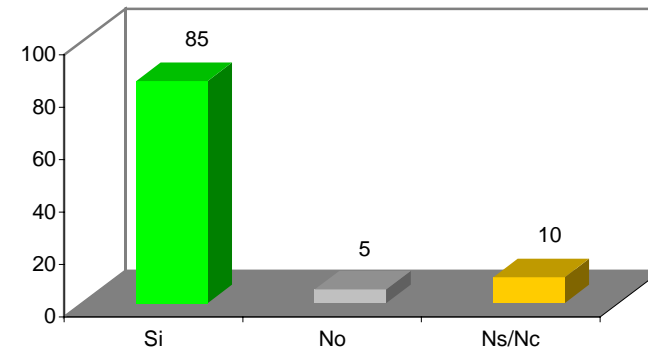
- las personas encuestadas estiman que no participan en el diseño de actuaciones. En el caso de las jefaturas, la participación es baja (35%). en el caso de los y las agentes es prácticamente nula (3%).

Opinión de las patrullas sobre la participación en el diseño de dichas actuaciones (%)

¿Le hubiera gustado participar?(%)



¿Le parece necesaria la participación de todas las personas susceptibles de atender a víctimas de la VG/VD? (%)



En el gráfico de la izquierda se representa si a aquellas personas que no han participado les hubiera gustado tomar parte en el diseño de las actuaciones. 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.

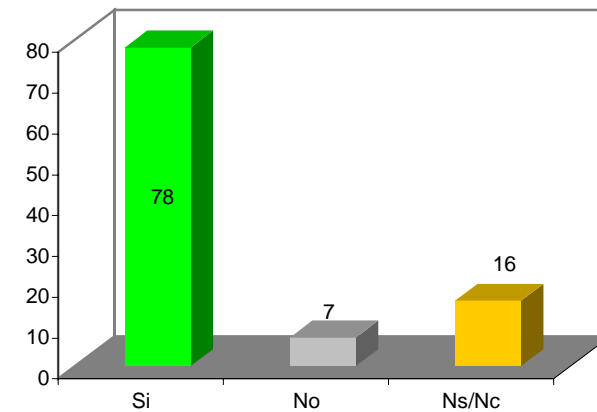
- Al 48%, del personal encuestado que no ha participado en el diseño de las actuaciones de atención a víctimas de la VG/VD, le hubiera gustado participar, frente a un 52% que afirma que no está interesado en formar parte de dicha actividad, o no sabe o no contesta sobre la cuestión.
- Respecto a si les parece necesaria la participación de todas las personas susceptibles de atender a víctimas de la VG/VD en el diseño o mejora de los protocolos de atención de las víctimas de VG/VD, el 85% de la plantilla de agentes encuestada ha respondido afirmativamente a esta cuestión.

B. SISTEMA ORGANIZADO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Sistema organizado de quejas y sugerencias (%)

A continuación se analiza si en las diferentes Comisarías se dispone de un sistema de recepción de quejas y sugerencias a disposición de la ciudadanía.

- El 78% de la Ertzaintza afirma que su comisaría sí dispone de un sistema organizado de recepción y quejas frente a un 7% que apunta que tal mecanismo no existe.

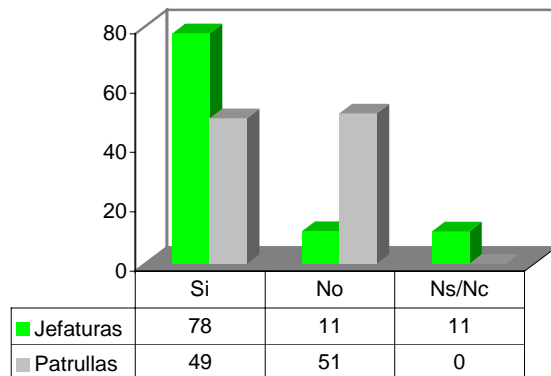


C. FORMACIÓN

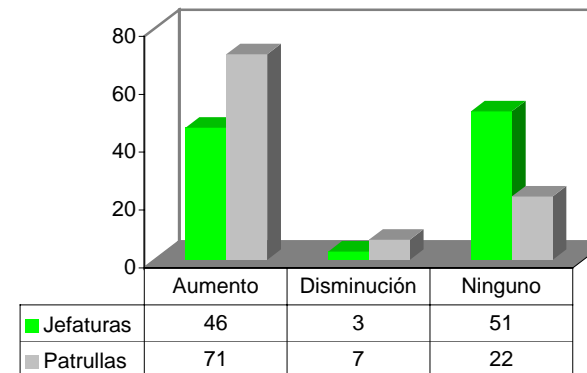
Formación específica del personal y Áreas de mejora

A. FORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PERSONAL

¿Has recibido alguna formación específica en VG/VD?(%)



Cambios en la cantidad de la formación específica (%)



En este apartado se analiza si el personal que ha contestado a la encuesta ha recibido formación específica en materia de maltrato doméstico sobre las mujeres.

- El porcentaje de las jefaturas (78%) que ha recibido formación es mucho más elevado que el correspondiente a las patrullas (49%).

Un 78% de las jefaturas y un 49% de las patrullas, han opinado sobre los cambios respecto a la cantidad o contenido de esta formación.

- Un 71% de las patrullas y un 46% de las jefaturas proponen un aumento de la cantidad de formación recibida. El porcentaje de personas que piensan que esta cantidad debe disminuir es muy bajo en ambos casos (3% de las jefaturas y 7% de las patrullas). También es destacable que un 51% de las jefaturas y un 22% de las patrullas no haría ningún cambio en este sentido.

B. ÁREAS DE MEJORA EN LA FORMACIÓN**Cambios en el contenido de la formación específica (%)**

	Cambios en el contenido de la formación específica (%)					
	Habilidades personales para atender a la víctima	Comprensión de las conductas o actitudes de la víctima	Conocimiento del fenómeno de la violencia	Gestión de datos e información	Conocimientos técnicos	Atención a mujeres con dificultades añadidas
Jefaturas						
Si	49	46	26	40	34	43
No	51	54	74	60	66	57
Patrullas						
Si	60	50	36	40	40	37
No	40	50	64	60	60	63

Un 78% de las jefaturas y un 49% de las patrullas, han opinado sobre los cambios respecto a la cantidad o contenido de esta formación.

- Existen coincidencia de opiniones en las jefaturas y en las patrullas. Un alto porcentaje de respuestas opina que no deberían hacerse cambios en el contenido de la formación.
- Existe, sin embargo, un porcentaje importante de respuesta, en torno al 50%, que proponen cambios referidos a habilidades personales para atender a las víctimas y a la comprensión de las conductas de la víctima.

C. PROCESO DE INTERVENCIÓN

- A. Organización de las demandas de atención
- B. Dificultades detectadas en el proceso de intervención
- C. Gestión de la calidad de la atención

A ORGANIZACIÓN DE LAS DEMANDAS DE ATENCIÓN

Organización de la demanda de atención a una mujer víctima de VG/VD (%)

Organización de la demanda de atención a una mujer víctima de VG/VD

	%
La derivan al personal de servicio con mayor formación y experiencia en VD/VG	36
La atiende quien esté de servicio independientemente de la formación o experiencia	36
Tienen un servicio específico para la atención a mujeres víctimas de la VG/VD	14
Otras	14

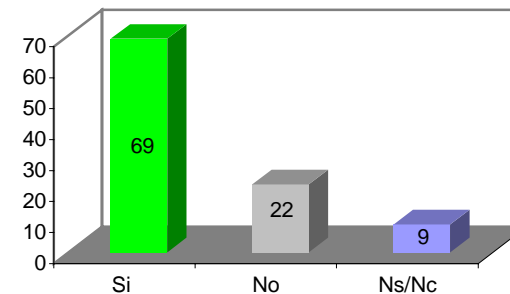
La investigación previa mostró que en algunas comisarías han surgido grupos de personas a los que se recurre de forma regular y que hemos llamado servicio específico. La pregunta relativa a la organización ha sido dirigida a Jefaturas y para analizar la casuística se ha diferenciado entre personal con más formación, personal de servicio, servicio específico:

- Un 36% de afirma que cuando reciben en la comisaría alguna demanda de atención a una mujer víctima de la VG/VD la derivan al personal de servicio con mayor formación y experiencia en VG/VD.
- Otro 36% dicen que la mujer es atendida por quien esté de servicio independientemente de la formación o experiencia.
- Finalmente, un 14% señala que se ha articulado un servicio específico para la atención a mujeres víctimas de la VG/VD, compuesto por personas especialmente sensibilizadas y experimentadas en la materia.

Grupo o servicio específico para la atención a mujeres víctimas de VG/VD (%)

Para complementar la pregunta anterior se ha preguntado expresamente sobre la existencia de grupos o servicios específicos. En esta ocasión:

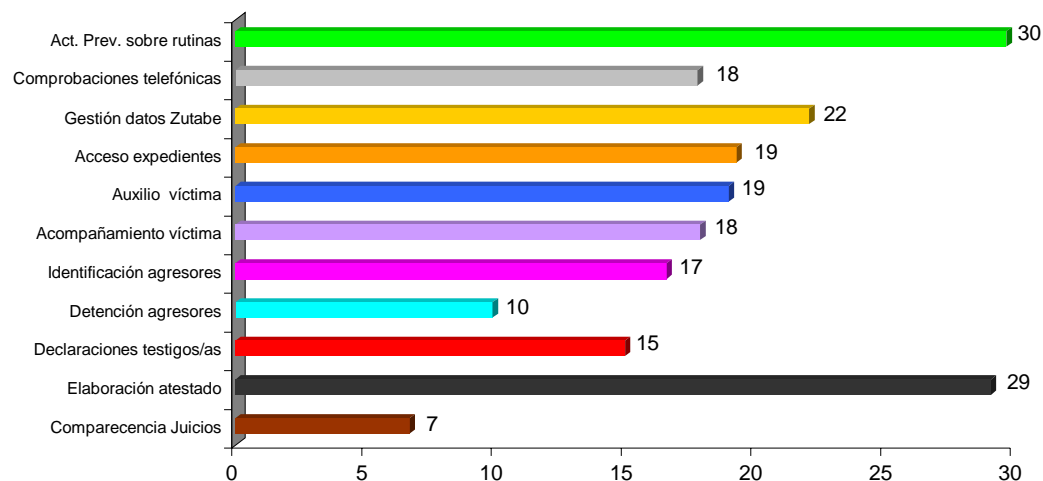
- El 69% afirma que en su comisaría ha surgido un grupo voluntario de profesionales que operan como un recurso específico.



B. DIFICULTADES EN EL PROCESO DE INTERVENCIÓN

Dificultades encontradas por los y las agentes en el proceso de intervención (%)

	Dificultades encontradas por los y las agentes en el proceso de intervención (%)										
	Actividades preventivas sobre rutinas	Comprobaciones telefónicas	Gestión o acceso a datos de la víctima recogidos en actuación Zutabe	Acceso expedientes	Auxilio a la víctima	Acompañamiento a Servicios Sociales, pisos de acogida, IMVL.	Identificación de los agresores	Detención de los agresores	Declaraciones testigos/as	Elaboración atestado	Comparecencia Juicios
Si	30	18	22	19	19	18	17	10	15	29	7
No	70	82	78	81	81	82	83	90	85	71	93
Total porcentual	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Al analizar las dificultades del personal de la Ertzaintza en el proceso de intervención se han excluido aquellos casos que afirmaban que dicha labor no era su competencia.

- La plantilla de agentes encuestada no encuentra demasiadas dificultades en el proceso de intervención. Los procesos en los que más dificultades encuentran son los de actividades preventivas sobre rutinas y en la elaboración del atestado.

A continuación se ha profundizado en las diferentes dificultades detectadas en momentos como la interposición de la denuncia, en el siguiente).

B.a. Interposición de la denuncia**Problemas destacados en la interposición de la denuncia (%)**

Problemas destacados en la interposición de la denuncia (%)		
	Jefaturas	Patrullas
Falta de un servicio específico en materia de VG/VD	26	23
Disposición judicial de los detenidos fuera del horario del Juzgado	19	11
Lentitud/retrasos/saturación del sistema	13	18
Falta de tiempo	3	5
Falta de coordinación/mal funcionamiento dentro de la Ertzaintza	1	4
Poca información/mala coordinación del Juzgado	3	7
Tiempo de espera a la asistente letrada	28	8
Víctimas poco informadas	-	17
Otros	6	7

Se ha preguntado por diferentes aspectos que pueden dificultar la correcta interposición de la denuncia

- En general es muy bajo el porcentaje de respuestas que informan de dificultades relativas a este proceso.
- Desde las jefaturas se apuntan dos dificultades, si bien los porcentajes no son elevados: el tiempo de espera a la asistente letrada (28%) y la ausencia de recurso específico para la atención a VG/VD (26%).
- Por su parte, un 23% de las patrullas señala, también, la falta de grupos o servicios experimentados en esta materia, un 18% señala la lentitud y saturación del sistema y un 17% el tiempo de espera a la asistente letrada.

B.b. Sistema de protección**Dificultades respecto al sistema de protección de la víctima de VG/VD(%)**

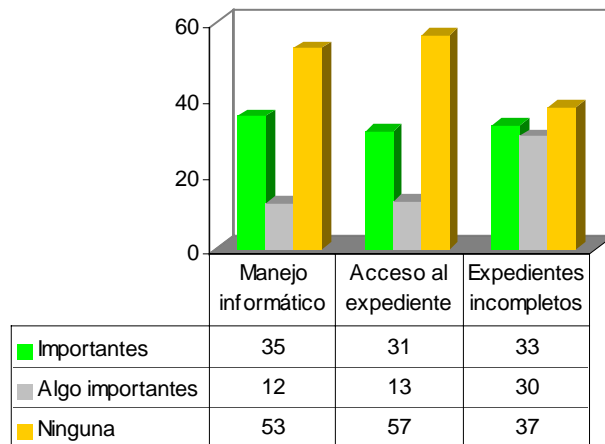
	Dificultades respecto al sistema de protección (%)							
	Jefaturas				Patrullas			
	Importantes	Algo importantes	Ninguno	Ns/Nc	Importantes	Algo importantes	Ninguno	Ns/Nc
Coordinación con juzgado	9	20	49	22	15	11	27	47
Coordinación con policía local	7	9	62	22	15	9	30	45
Retirada de denuncia	33	20	27	20	30	15	14	42
Falta de escoltas	11	7	44	38	26	17	8	48
Falta de experiencia de quienes atienden	18	33	36	13	28	18	21	33
Límites legales para la vigilancia del agresor	27	16	36	22	35	15	12	38
Respeto de la víctima de la orden/medidas de alejamiento	51	27	13	9	52	17	9	22
Ocultación de información por parte de la mujer	49	27	11	13	49	20	6	25
No comunicación por parte de la justicia de la salida de prisión del agresor por permisos	29	11	44	16	44	10	14	32
Valoración del peligro real al que está expuesta	31	40	22	7	47	18	8	27
Formación de la víctima en materia de autoprotección	27	20	40	13	41	17	11	32
Momento en el que víctima acude a juzgados	7	20	58	16	22	19	22	38
Identificación del agresor en la calle	36	42	22	0	52	16	15	17

En la tabla se aprecia diferentes aspectos que pueden dificultar el desarrollo de los mecanismos de protección puestos en marcha por la Ertzaintza.

- Tanto las jefaturas como las patrullas coinciden (en torno al 50%) al señalar la existencia de dificultades de respeto por parte de la víctima de las medidas de alejamiento. Señalan, también, en la misma proporción la ocultación de información por parte de la mujer víctima de maltrato doméstico. Las patrullas, en torno al 50% de las respuestas, señalan también, problemas de identificación del agresor y de no comunicación por parte de la justicia de la salida de prisión del mismo por permisos.
- La coordinación con el juzgado y la coordinación con la policía local apenas presentan dificultades reseñables.

B.c. Acceso a los expedientes

Dificultades para los y las agentes en el acceso al expediente de la mujer víctima de la VG/VD(%)

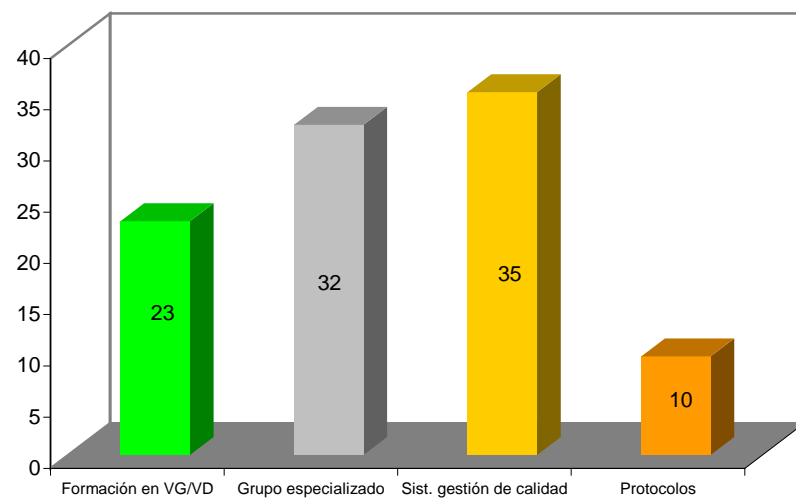


Se ha preguntado sobre posibles dificultades para acceder a la información contenida en los expedientes de las mujeres víctimas en los que se concentra toda la información referida a la mujer atendida por un caso de maltrato doméstico. En el caso de detectar alguna han valorado su importancia.

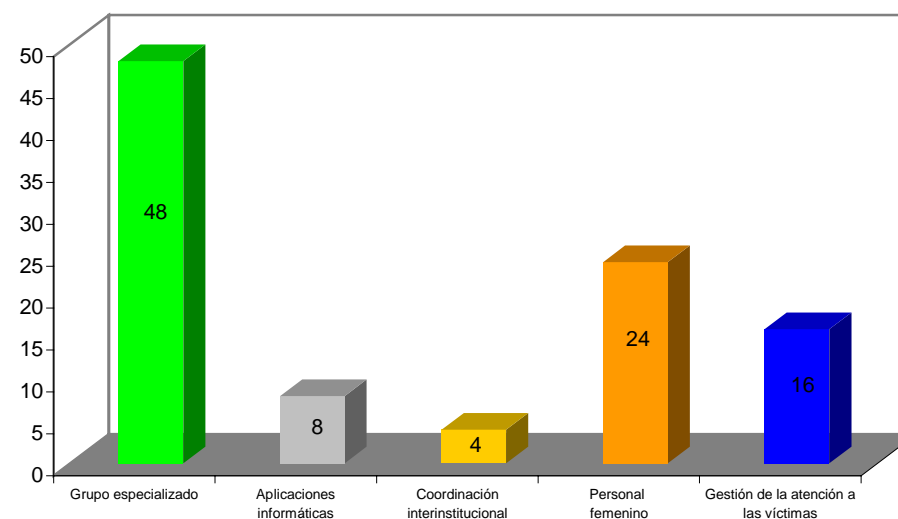
- Un 53% del personal no tiene ningún problema con el manejo informático del expediente del caso frente a un 35% de la plantilla que afirma tener dificultades importantes.
- En cuanto al acceso al expediente, un 57% de la plantilla de las patrullas no encuentra ninguna dificultad frente a un 31% que dice encontrar dificultades importantes y un 13% algo importantes.

C. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Cambios experimentados por la organización del servicio de atención a mujeres víctimas de la VG/VD (%)



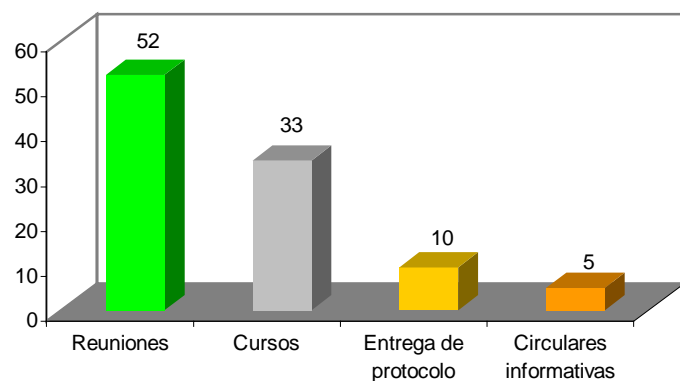
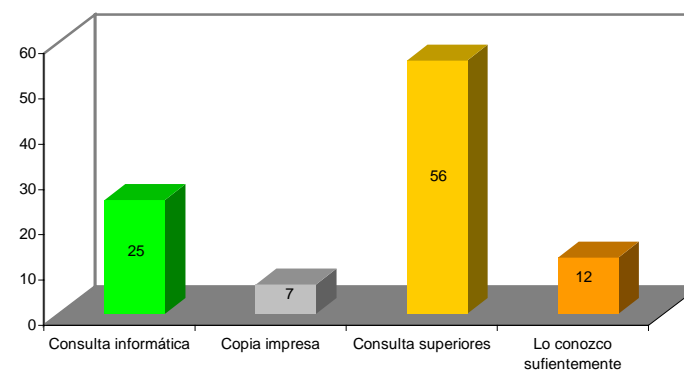
Áreas de mejora de la actual organización del servicio (%)



El gráfico de la izquierda muestra la visión acerca de los cambios experimentados en la organización del servicio en los últimos años. .

El gráfico de la derecha recoge sólo los datos de aquellas personas que han identificado alguna área de mejora con respecto a la organización actual del servicio para la mejora de la atención a mujeres víctimas de la VG/VD.

- Un 48% de estas personas afirma que para la mejora del servicio están surgiendo en las comisarías grupos especializados en materia de VG/VD dado que cada vez es mayor el volumen de personal formado y sensibilizado. Ponen énfasis, también, en la necesaria presencia de personal femenino en la atención a las víctimas.

Difusión del protocolo específico de actuación en casos de VG/VD dentro de las jefaturas (%)

Vía de acceso al protocolo utilizada por los y las agentes (%)


Los gráficos representan, por un lado, el proceso de difusión de protocolo de actuación en casos de violencia doméstica desarrollado dentro el sistema de gestión de la calidad de la Ertzaintza; y, por otro, las vías de acceso al mismo.

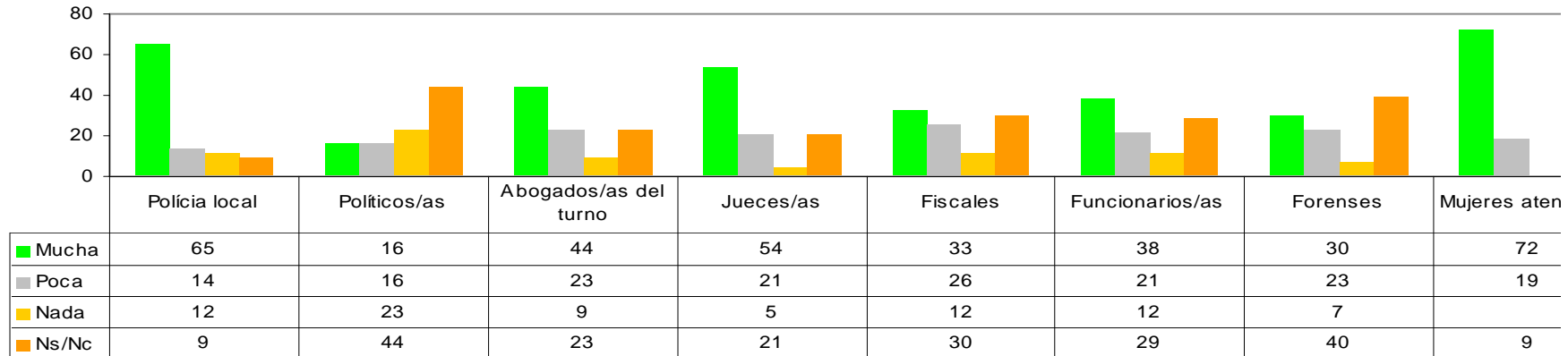
- El 52% de las personas encuestadas pertenecientes a las jefaturas afirman que la difusión en su comisaría de los procesos referidos a los casos de VG/VD se ha realizado mediante reuniones.
- Los cursos (33%) es la segunda vía más utilizada para difundir dicho proceso de atención específico seguido de la entrega del protocolo y las circulares informativas.
- Cuando los y las agentes tienen que intervenir en algún caso de VG/VD y no conocen lo suficiente el protocolo de actuación en estos casos, más de la mitad de la plantilla encuestada (56%) señala que consulta a sus superiores.
- Un 25% reconoce que hace la consulta directamente a través del ordenador y el 12% de los y las agentes conocen lo suficiente el protocolo de actuación en casos de VG/VD por ello no tienen que realizar ninguna consulta.

D. 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 con diferentes operadores y mujeres atendidas(%)

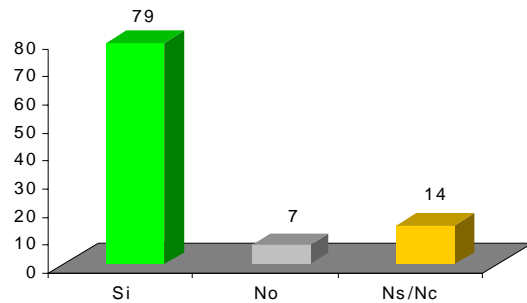


La plantilla de las jefaturas ha valorado la coordinación y colaboración con diferentes operadores así como el intercambio de información y distribución de tareas cuando trabajan en casos relacionados con la VG/VD.

- El 72% de las jefaturas afirma que existe mucha colaboración con las mujeres atendidas. La policía local es el operador con el que más colaboran así lo afirma el 65% de la plantilla de las jefaturas. Las y los jueces son otro operador con el que colaboran bastante, tal y como manifiesta un poco más de la mitad de las jefaturas. Por su parte, un 44% de esta plantilla opina que colaboran mucho con los/as abogadas del turno.
- Un 26% afirma que se coordinan poco con el equipo fiscal y un 23% apunta que ocurre lo mismo con el IVML Según un 23% de las jefaturas, no colaboran nada con las y los políticos.

B. ÁREAS DE MEJORA PARA LA COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE DIFERENTES RECURSOS

Flexibilización de la Ley de Protección de Datos Personales (%)



Respecto a las propuestas de mejora para la coordinación y colaboración entre los diferentes recursos, se ha destacado la flexibilización de la Ley de Protección de Datos Personales.

- *El 79% de la plantilla encuestada de las jefaturas cree que la Ley de Protección de Datos Personales debiera ser más flexible en los casos de VG/VD para poder compartir la información con otros organismos con el fin de aumentar la coordinación y mejora de la atención a las mujeres.*

E. COBERTURA DEL SERVICIO

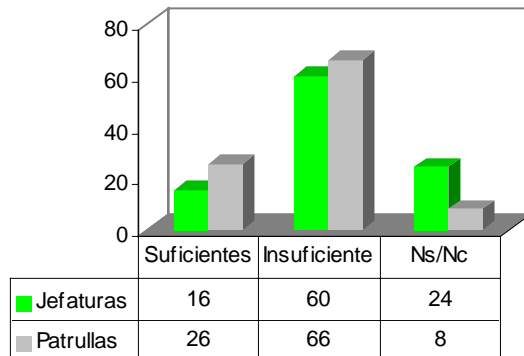
- A. Eficacia de los recursos de protección
- B. Dispositivos especiales para la atención a especiales vulnerabilidades

A- EFICACIA DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN**Eficacia preventiva de diferentes medidas de atención o protección de la víctima (%)**

	Eficacia preventiva de diferentes medidas de atención o protección de las víctimas (%)				
	Escoltas	Teléfono Bortxa	Formación en autoprotección	Actividades preventivas sobre rutinas	Comprobaciones telefónicas
Jefaturas					
Eficaz	76	58	78	73	53
Poco eficaz		31	18	13	36
Nada eficaz		7	2	9	2
Ns/Nc	24	4	2	4	9
Patrullas					
Eficaz	70	60	52	59	44
Poco eficaz	3	14	20	21	22
Nada eficaz	2	4	6	6	8
Ns/Nc	25	23	23	15	26

En la tabla se analiza si las personas encuestadas consideran eficaces las medidas protección prestadas desde la Ertzaintza a las mujeres víctimas

- Las jefaturas valoran positivamente la eficacia preventiva de las diferentes medidas de atención y protección a las víctimas. El 78% de las personas encuestadas opinan que la formación en autoprotección es eficaz. Otras medidas valoradas como eficaces por un alto porcentaje de la plantilla de las jefaturas son el servicio de escoltas y la realización de actividades preventivas sobre rutinas.
- En el caso de las patrullas también piensan que las diversas medidas de atención y protección son bastante eficaces, aunque cabe destacar que los porcentajes que se recogen en la eficacia de los mecanismos son más bajos que en el caso de las jefaturas. Asimismo, entre los diversos mecanismos mejor valorados como eficaces destaca la formación en autoprotección, el servicio de escoltas y las actividades preventivas sobre rutinas.

B- DISPOSITIVOS ESPECIALES**Dispositivos especiales para la atención de mujeres víctimas de la VG/VD en situación de especial vulnerabilidad (%)****Recursos necesarios que no se poseen para acceder al servicio de atención a víctimas de la VG/VD (%)**

	Recursos necesarios para acceder al servicio de atención a víctimas de la VG/VD (%)		
	Rampa de acceso	Intérprete de lengua de signos	Servicio de mediación
Jefaturas			
Si	5	17	33
No	95	83	67
Patrullas			
Si	8	23	44
No	92	77	56

A continuación, se analiza si disponen de dispositivos especiales suficientes para atender a mujeres con especiales dificultades derivadas de origen cultural diferente, de algún tipo de diversidad funcional, toxicomanías, enfermedad física o mental, menores...

- El 60% de las jefaturas y el 66% de las patrullas cree que no dispone de suficientes dispositivos especiales para estos casos.
- Como se observa en la tabla de la izquierda, las personas encuestadas no acusan carencias en los servicios de atención a personas con diversidad funcional o necesidad de comunicación mediante lengua de signos. El servicio más demandado, para garantizar el acceso a mujeres víctimas con algún tipo de dificultad añadida, es el de mediación (33% jefatura y 44% patrullas).

Problemas en la derivación de las personas dependientes a su cargo (%)

	Problemas por parte de la mujer para derivar a personas dependientes a su cargo (%)		
	Menores	Personas 3ª edad	Personas con discapacidad
Jefaturas			
Muchos	13	20	18
Algunos	31	20	18
Ninguno	9	9	9
Ns/Nc	47	51	56
Patrullas			
Muchos	21	20	23
Algunos	38	31	25
Ninguno	12	7	7
Ns/Nc	29	42	46

A continuación se muestra si el personal de la Ertzaintza detecta dificultades para a las personas dependientes al cargo de la mujer a un lugar en el que se encuentren adecuadamente atendidas.

- En torno al 40% de las jefaturas y algo más del 50% de las patrullas afirman que suelen problemas en la derivación tanto de menores, como de personas dependientes de la tercera edad o personas con discapacidad. Hay un elevado porcentaje de respuestas ns/nc, lo que indica que no han tratado ese tipo de situación.

CAPÍTULO V – VALORACIÓN DE LA EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN: VISIÓN DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE MALTRATO DOMÉSTICO

Con el objetivo de conocer la eficacia de la respuesta institucional en la resolución de la situación de violencia, se ha recogido información procedente de mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico profundizando en su valoración sobre la atención policial. Sus opiniones y valoraciones son imprescindibles a la hora de valorar unos recursos y programas que han nacido para dar una respuesta a una situación de violencia que sufren directamente ellas. Se han recogido sus sugerencias de mejora con respecto a la optimización y mejora de los recursos.

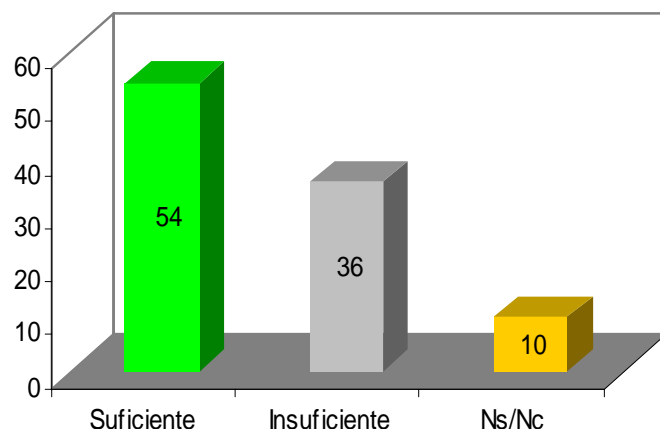
La experiencia de trabajo con mujeres víctimas de violencia doméstica desvela la dificultad y el esfuerzo que realizan a la hora de recordar el proceso vivido, por los componentes emocionales y la multiplicidad de factores que intervienen en el mismo. Por esta razón, se decidió guiar la entrevista en torno a un cuestionario para facilitar a las mujeres la concreción de los hechos, a la vez que se recogía información cualitativa que permitiera interpretar los datos con mayor profundidad.

Los resultados obtenidos en los encuentros con las mujeres, si bien no son extrapolables al conjunto de la población objeto de estudio¹⁹, permiten el acercamiento a su realidad y obtener valoraciones, percepciones y expectativas respecto a los diferentes recursos policiales por los que han sido atendidas. Desde una *perspectiva sociodemográfica* las víctimas que han colaborado en la evaluación proceden de los tres Territorios Históricos, representan diferentes tramos de edad, niveles de estudios, ocupaciones y a su vez reflejan diferentes realidades sociales contando con la participación de mujeres extranjeras, con algún tipo de vulnerabilidad especial o con personas dependientes a su cargo. Respecto a su trayectoria procesal, son mujeres que han interpuesto una denuncia o se ha celebrado un juicio en relación a su caso posteriormente a la entrada en vigor de la Ley Integral, independientemente de que hubieran iniciado otro proceso anteriormente.

¹⁹ 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.

Información preliminar

Valoración de la información proporcionada antes de iniciar el proceso (%)



Valoración de la información previa al proceso respecto a diversas cuestiones (%)

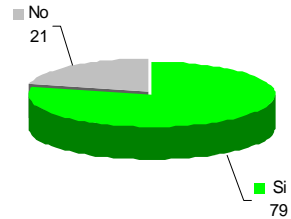
Valoración de la información previa al procedimiento respecto a diversas cuestiones (%)

	Suficiente	Insuficiente	Ns/Nc
Papel de la Ertzaintza o Policía Local en casos de maltrato	29	48	24
Denuncia	41	39	20
Orden de protección	32	46	22
Medidas de alejamiento	33	41	26
Pisos de acogida	18	43	39
Justicia gratuita	32	39	30
Juicio	21	46	32
Juicio rápido	23	47	30
Sentencia	14	47	39
Tipo de penas	11	49	40
Duración del proceso	12	60	28

Las mujeres encuestadas han valorado el grado de conocimiento y de información facilitada previamente a la interposición de la denuncia sobre diferentes fases, recursos y medidas del proceso que se activa con la interposición de la denuncia por maltrato doméstico.

- El 54% cree que la información que le proporcionaron antes de iniciar el procedimiento fue suficiente.
- Algo menos de la mitad de las mujeres víctimas califica de insuficiente la información que tenían previamente al procedimiento respecto a la mayoría de las cuestiones: duración del proceso, tipo de pena, juicios rápidos o juicios, Orden de Protección...
- Un 41% de las encuestadas señala que tenía suficiente información sobre la denuncia, y en torno al 32% sobre las medidas de alejamiento, la orden de protección y la justicia gratuita.
- Los temas en los que señalan mayores niveles de desinformación son la duración del proceso (60%), el tipo de penas (49%) y el papel de la Ertzaintza o Policía Local en casos de violencia doméstica (48%).

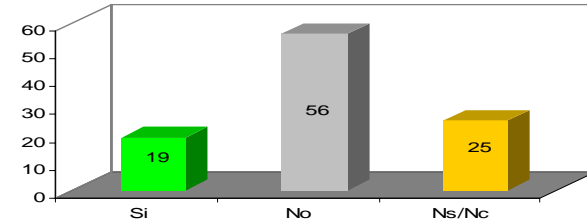
¿Le explicaron las consecuencias de la interposición de la denuncia? (%)



Respecto a la interposición de la denuncia, se ha analizado el conocimiento por parte de la mujer víctima de sus consecuencias.

- De las mujeres que desconocían estas consecuencias, un 79% afirma que sí le explicaron en qué consistían.

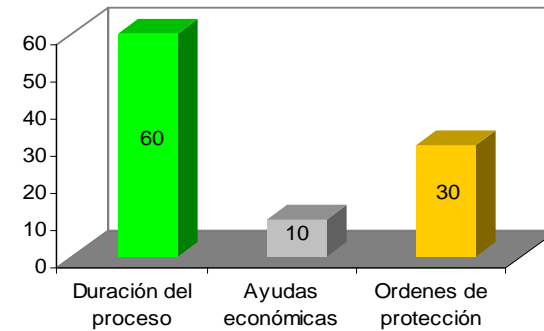
Información necesaria no ofrecida en el momento previo (%)



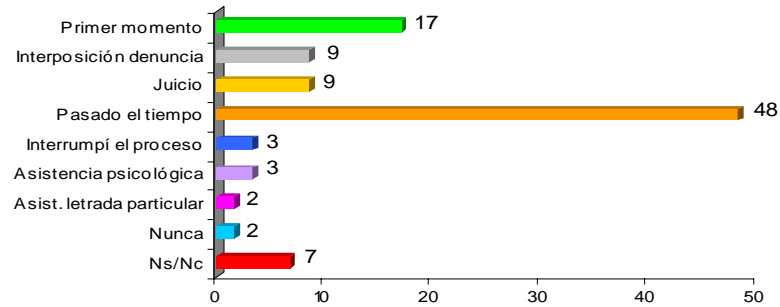
A continuación se representa si las mujeres entrevistadas han identificado alguna información que consideran necesaria

- Un 19% de las mujeres dice que sí hubiese necesitado más información de la que le dieron en ese momento previo frente a un 56% que opina que la información que se le ofreció en ese momento era la necesaria.
- Aquellas mujeres que afirman haber necesitado más información, un 60% demandan información sobre la duración del proceso, un 30% sobre las órdenes de protección y un 10% requiere información sobre las ayudas económicas.

Tipo de información que no le ofrecieron (%)



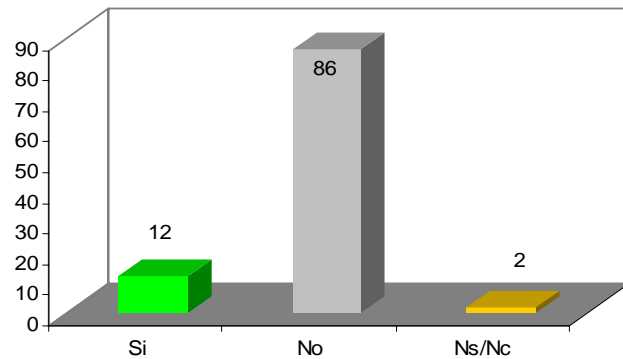
Momento en el que ha tenido la información necesaria para ser consciente de las implicaciones del proceso (%)



A continuación se representa en qué momento creen las mujeres entrevistadas que han sido conscientes de lo que el proceso que iniciaron implicaba.

- Casi la mitad de las mujeres víctimas encuestadas (48%) afirma que ha tenido la información necesaria para ser consciente de las implicaciones del proceso una vez pasado el tiempo.

Dificultades encontradas por las mujeres para comprender la información transmitida (%)

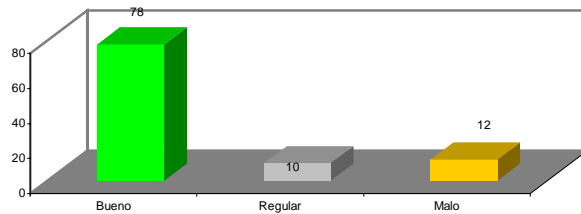


En el gráfico de la izquierda se observa si las mujeres encuestadas han tenido algún tipo de dificultad para comprender la información transmitida y en caso afirmativo, el tipo de barrera para la comprensión del mensaje.

- Frente a un abrumador 86% que no manifiesta dificultades, solamente un 12% de las encuestadas ha tenido dificultades para comprender la información que le ha transmitido la Ertzaintza.
- Al analizar el tipo de barreras de comunicación con la Policía manifiestan la presión del momento como la más relevante.

Valoración del recurso

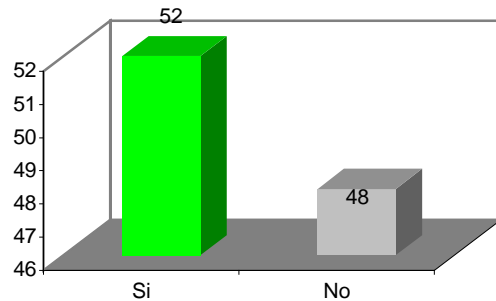
¿Cómo valora el trato recibido de la Ertzaintza? (%)



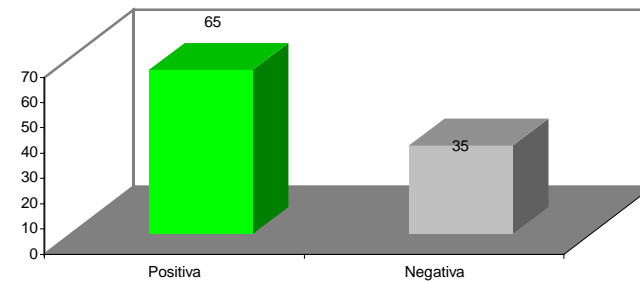
Los gráficos muestran la valoración sobre el trato recibido y si este ha sido diferente al esperado.

- El 78% de las mujeres encuestadas afirman estar satisfechas con el trato recibido por la Ertzaintza.
- Un 52% de las encuestadas se sorprendió con el trato recibido. De estas mujeres un 65% afirma que la sorpresa fue para mejor mientras que un 35% dice que fue para peor.

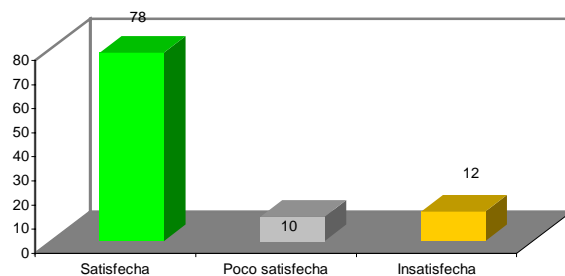
¿Le ha sorprendido el trato recibido? (%)



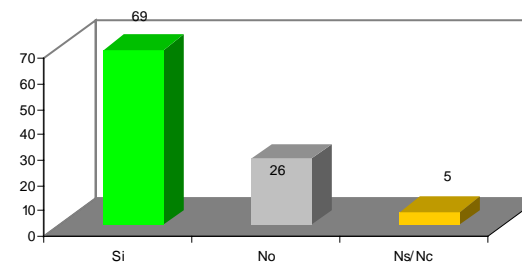
Tipo de sorpresa (%)



Satisfacción con los recursos (%)



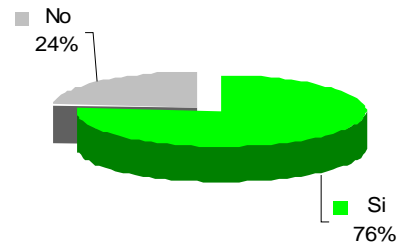
¿Le han ayudado a resolver sus necesidades? (%)



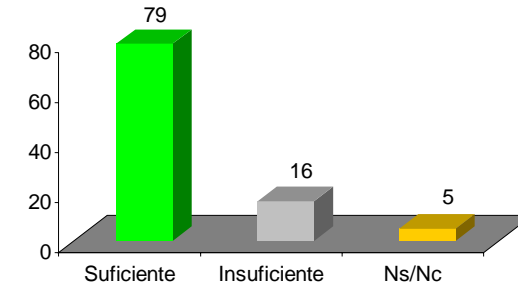
Las mujeres víctimas de maltrato doméstico encuestadas han manifestado su nivel de satisfacción con la labor desempeñada por la policía y si estos han contribuido a satisfacer las necesidades que tenían cuando han sido derivadas a ellos.

- Se observa un alto grado de satisfacción con la atención prestada por la policía autónoma.
- El 69% de las mujeres víctimas encuestadas considera que la intervención de la Ertzaintza le ha ayudado a resolver sus necesidades

¿Le consultaron su opinión antes de tomar decisiones en relación a su caso?



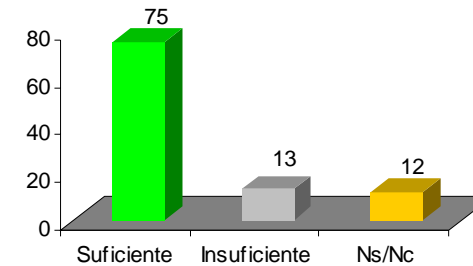
Valoración sobre la información ofrecida (%)

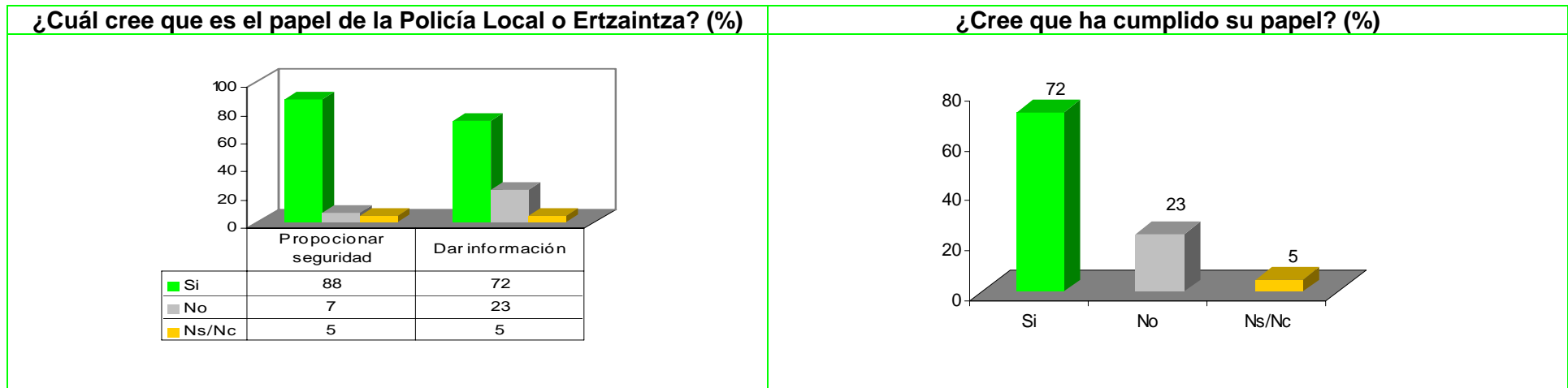


El 98% de las mujeres víctimas encuestadas ha recibido atención policial. Al evaluar los servicios de la atención policial se obtienen las siguientes respuestas:

- Respecto a la toma de decisiones en relación con su caso, el 76% de las mujeres afirma que sí le consultaron antes de tomar decisiones sobre su caso mientras que un 24% señala que no fue consultada.
- El 79% de estas mujeres opina que la información que le dieron sobre su caso fue suficiente mientras que un 16% cree que fue insuficiente.
- El 75% de las mujeres cree que tuvo suficiente poder para tomar decisiones por sí misma en su caso frente a un 13% que opina que no tuvo poder suficiente.

Valoración del poder para tomar decisiones (%)

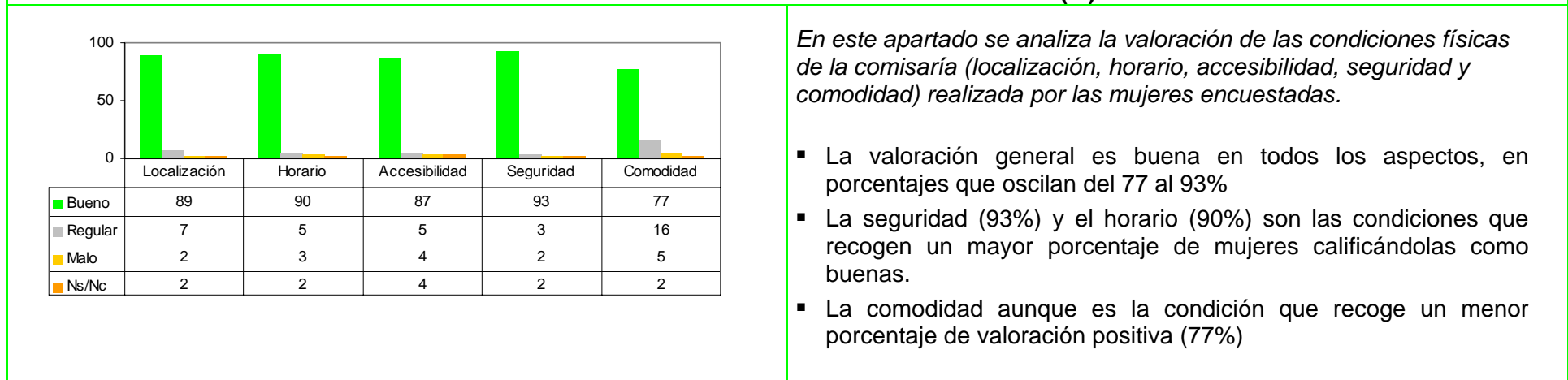




En los gráficos se representa si las mujeres víctimas encuestadas han recibido la atención policial esperada.

- Un 88% de las mujeres víctimas opina que el papel de la Ertzaintza es proporcionar seguridad y un 72% que es dar información.
- El 72% de las mujeres encuestadas considera que la Ertzaintza ha cumplido su papel.

Valoración de las condiciones físicas de la Comisaría (%)



CAPÍTULO VI – CONCLUSIONES Y VALORACIONES

En las siguientes líneas se resumen las principales conclusiones y valoraciones del servicio prestado a partir de la información proporcionada tanto por el propio personal de la Ertzaintza como por las mujeres usuarias.

VI.1. ERTZAINZA

La Ertzaintza es en la actualidad una policía integral, cuyas competencias abarcan todos los ámbitos de la actividad policial. Entre ellas destaca la atención prestada a la Violencia Doméstica y de Género (VD/VG) en su política y estrategia. Así lo muestra **la integración en el “Sistema de Gestión de la Calidad” del proceso de atención policial de la VD/VG** cuyo objeto es definir la sistemática en todas las actuaciones relacionadas con este tipo de violencia a fin de garantizar el mejor tratamiento de todas las cuestiones que puedan suscitarse a la hora de tratar cada caso, en aplicación de la LO 1/2004, de 28 de diciembre, sobre medidas de protección integral contra la violencia de género y *“con la finalidad de hacer más efectiva la protección de las víctimas”*.

A. VISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

A.1. Compromiso de la Institución en materia de maltrato doméstico a las mujeres.

Esta materia supone un requerimiento específico de la sociedad con el que la Ertzaintza y el Departamento del Interior consideran que están especialmente comprometidos. Los criterios desde los que abordan este compromiso son: la atención integral, la implicación del conjunto de la organización policial, la objetivación de procedimientos y la formación para una atención especializada de la generalidad de agentes.

El esfuerzo desarrollado desde el Departamento de Interior por dotar de medios, de formación y de políticas de calidad las actuaciones en esta materia es muy reseñable y da buena muestra de su compromiso. La actuación policial por parte de la Ertzaintza y los medios puestos a disposición en materia de Violencia de Género y Violencia Doméstica, por utilizar su terminología, son, en términos generales eficaces y satisfactorios.

Este compromiso es valorado positivamente por el personal que ha respondido a la encuesta, considerando que desde las diferentes comisarías se está haciendo el esfuerzo necesario en todo lo referente a esta problemática.

A.2. Valoraciones sobre el maltrato doméstico hacia las mujeres.

La percepción generalizada es que cualquier mujer puede sufrir este tipo de violencia. Se considera, también, que la desaparición de condiciones objetivas de desigualdad entre hombres y mujeres no será suficiente para poner punto y final a la violencia ejercida sobre las mujeres. La educación en igualdad es la vía identificada como más eficaz para provocar el verdadero cambio social.

Respecto a la valoración realizada por las personas encuestadas sobre la capacidad de las mujeres para la toma de decisiones sobre su proceso, es amplio el porcentaje de quienes creen que, a pesar de los momentos que están viviendo las mujeres víctimas, éstas son capaces de tomar sus propias decisiones.

La imagen percibida por las personas encuestadas del trabajo realizado con mujeres víctimas de maltrato doméstico es diferente en función de la escala jerárquica que se ocupe dentro de la Ertzaintza. Las jefaturas (jefatura de unidad, de centro o de operaciones) consideran, en mayor medida, que atender este tipo de casos les puede dotar de prestigio profesional, Sin embargo en niveles de menor graduación (jefatura de patrulla, patrulla, instructora o instructor jefe de Investigación, o agentes de investigación) en su mayoría consideran que dedicarse a este ámbito de la atención policial no les dota de más prestigio profesional.

B. PARTICIPACIÓN

B.1. Sensibilidad pública y orientación de servicio a la ciudadanía

Para disponer de una estructura organizativa y de procesos más eficaces y eficientes, capaces de dar respuesta en términos de calidad a las necesidades de las mujeres víctimas, es necesario que la organización disponga de herramientas de evaluación de los resultados que permitan establecer el grado de cumplimiento de los objetivos del servicio. En este sentido, la Ertzaintza ha diseñado un cuestionario específico para las mujeres víctimas de maltrato doméstico con el objetivo de medir la satisfacción con la atención recibida en torno a diferentes ítems, entre los cuales se encuentran: la rapidez en la respuesta, la información proporcionada, el trato recibido, las soluciones planteadas respecto a las personas dependientes a su cargo, la protección recibida, la intimidad en el momento de la denuncia, etc.

Además, en gran parte de las comisarías, se dispone de un sistema organizado de recogida de quejas y sugerencias dirigido al conjunto de la ciudadanía y que puede ser utilizado por las mujeres víctimas de maltrato para comunicar sus quejas y/o propuestas de mejora respecto a la calidad del servicio recibido.

B.2. Implicación y bienestar del personal

La gestión en las organizaciones debe, ante todo, tener en cuenta que son las personas que integran esa organización quienes hacen posible su éxito, porque son quienes la conocen y pueden aportar las soluciones a los problemas desde la práctica diaria. En una organización de servicios dirigidos a la ciudadanía, las personas que se encuentran en la primera línea de la atención representan la imagen de la organización y, a la vez, pueden obtener una información directa sobre aquellas a quienes atienden, en este caso sobre las mujeres víctimas de violencia de género y su grado de satisfacción.

La participación de la plantilla en la toma de decisiones y en la política de coordinación del servicio de atención a mujeres víctima de maltrato doméstico, así como de las propias jefaturas en la estrategia de calidad de la organización, ha sido identificada como deseable para la mejora del servicio, si bien la voluntad real de participación manifestada alcanza apenas a la mitad del personal.

C. PROCESO DE INTERVENCIÓN

La Ertzaintza suele ser el primer contacto con la víctima cuando la agresión ya se ha producido. Tiene, por lo tanto, un papel fundamental no sólo para prestar la atención policial, sino para ofrecer el primer amparo a la víctima poniéndola en contacto con la red del resto de servicios públicos. La Ertzaintza actúa de agente público de orientación a la víctima hacia el resto de servicios públicos implicados en el trabajo en esta materia. En la intervención de la Ertzaintza hay dos aspectos de especial relevancia: la responsabilidad sobre la protección física de las mujeres con riesgo de sufrir maltrato y en la confección rápida y eficaz del atestado como vehículo exclusivo para facilitar al juez o jueza la información más completa posible a fin de que se adopten las medidas más correctas en lo que se refiere a órdenes de protección y resolución del caso.

Por otro lado, se ha trasladado desde la decisión judicial al ámbito de la decisión policial la valoración inmediata del riesgo que presente la mujer que es atendida por la Ertzaintza y la adopción por la propia policía de las medidas de protección que deban articularse hasta que las

confirme o las determine la correspondiente resolución judicial. Éste es un cambio fundamental en el sistema de acción contra la violencia de género que corresponde afrontar a la Policía Autónoma Vasca.

C.1. Organización del servicio

La estrategia desde la que aborda la Ertzaintza la organización del servicio para la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico pone especial énfasis en la implicación del conjunto de la organización policial. Se considera que sólo desde el conjunto de la organización se puede proporcionar un tratamiento integral a este tipo de delito. Para garantizar una atención integral se ha desarrollado un programa de formación específica dirigido a un elevado porcentaje del conjunto de unidades. Además, en algunas comisarías, fruto de la organización habitual del trabajo, se han creado grupos de personal especializado y sensibilizado a quienes principalmente se deriva la atención de los casos de violencia de género que se presentan.

El personal de la Ertzaintza encuestado percibe que la organización del servicio ha experimentado cambios con el fin de atender las demandas de las mujeres víctimas de maltrato doméstico y reconoce el esfuerzo realizado para la mejora de la calidad del servicio. Destaca, junto con la implementación del Sistema de Calidad en la atención a este tipo de casos, la amplia sensibilización de la plantilla ante el problema social de la violencia de género. Las diferencias de formación y experiencia entre el personal de la Ertzaintza provoca que en algunos turnos y/o en algunas comisarías se cuente con personas de mayor capacitación teórica y práctica que en otros.

Aquellas personas que no disponen de tanta experiencia y formación especializada encuentran necesario, como medida de mejora del servicio, que se disponga en la comisaría en la que prestan su servicio de personas con mayor experiencia o formación. También los turnos de noche parecen presentar posibilidades de mejora en cuanto a que la dotación de medios con mayor capacitación no está siempre garantizada.

C.2. Dificultades detectadas durante el proceso de intervención

En su mayor parte, la plantilla de la Ertzaintza manifiesta no encontrar muchas dificultades en el proceso de intervención con mujeres víctimas de maltrato doméstico. Para las jefaturas, el seguimiento de los expedientes y la supervisión del proceso serían las tareas en las que afirman tener más dificultades. Las y los agentes encuentran más dificultades en las actividades preventivas sobre las rutinas y en la elaboración del atestado.

En relación con la interposición de la denuncia se señalan dificultades respecto al tiempo de espera a la asistencia letrada y la falta de un grupo especializado en la materia, caso de los turnos en los que la persona a la que le corresponda la atención carezca de la formación y/o experiencia suficiente y no cuente con alguien a quien recurrir.

Respecto a las dificultades relativas al sistema de protección de la víctima, los porcentajes más elevados se concentran en torno al respeto de las medidas de alejamiento por parte de la víctima y a la ocultación de información por parte de ésta.

C.3. Acceso a la información

La Ertzaintza cuida la gestión de los datos y de la información desde el punto de vista de la confidencialidad así como desde el de la producción de buena información que genere conocimiento de valor. Si bien estos aspectos son fundamentales para la prestación de un servicio de calidad, evaluable y mejorable de forma continua, el acceso a la información y la gestión de los expedientes presenta dificultades para algo más de un tercio del personal, aunque este aspecto sólo es identificado como área de mejora por menos del diez por ciento de las personas encuestadas.

D. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La toma de conciencia de los diferentes poderes públicos que deben participar en la lucha contra la violencia doméstica contra las mujeres para que sea efectiva y eficaz ha de abordarse de forma conjunta y coordinada desde los diferentes ámbitos implicados: legal, judicial, policial, asistencial, educativo, pedagógico, etc. La Policía Autónoma Vasca ha firmado diferentes acuerdos para la mejora de la coordinación entre diferentes instituciones.

El Departamento de Interior forma parte de la Comisión de Seguimiento del “*Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales*”²⁰. Dicha Comisión se ha creado con el fin de hacer un seguimiento y de impulsar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

A su vez el Departamento del Interior suscribió entre otros, el “*Protocolo de coordinación para la eficacia de la Ley de medidas de protección integral contra la violencia de género y la orden*

²⁰ 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, Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, las Diputaciones de los tres Territorios Históricos, Eudel-Asociación de Municipios Vascos, el Consejo Vasco de la Abogacía y el Consejo Médico Vasco

*de protección de las víctimas de violencia doméstica*²¹. Estos Protocolos son herramientas que se crean para garantizar la coordinación entre todos los agentes que intervienen en este proceso, y por ello están en constante revisión por medio de reuniones en las que se perfila cada vez con mayor exactitud y más acorde con la realidad, la coordinación necesaria.

Además, el Departamento de Interior participa en el Grupo de Trabajo de Violencia de Género en el marco del Observatorio Vasco de la Administración de Justicia, creado para abordar todas aquellas cuestiones que en el seno del grupo se consideren de relevancia en este ámbito de cara a proponer mejoras en el proceso de atención a las víctimas²², así como en el Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia (OVGB).

Las encuestas dirigidas al personal de la Ertzaintza permiten comprobar de qué manera se materializan estos esfuerzos en el trabajo diario que realizan. De este modo, se observa que el esfuerzo realizado para poder mejorar la coordinación interinstitucional se materializa en una mejora de la coordinación con los diferentes operadores jurídicos (incluida la asistencia letrada del turno de asistencia a las víctimas) y con las policías locales con quienes se mantiene el mayor nivel de colaboración.

Esta coordinación y colaboración con diferentes operadores, así como el intercambio de información y distribución de tareas cuando trabajan en casos relacionados con la VG/VD, en general es positiva. Sin embargo un alto porcentaje de personas ha señalado la conveniencia de flexibilizar la aplicación de Ley de Protección de Datos Personales en los casos de VG/VD de cara a compartir la información con otros organismos para aumentar la coordinación y mejora de la atención a las mujeres.

E. COBERTURA DEL SERVICIO

Del análisis de las cifras de atención, del número de denuncias interpuestas en comisarías de la Ertzaintza y del de las Órdenes de Protección solicitadas, puede deducirse que la violencia de género y doméstica es un fenómeno creciente y que requiere la disposición de recursos suficientemente diversos, tanto en cantidad como en calidad.

²¹ 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.

²² 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.

En este apartado se tiene en cuenta la adaptación de las Comisarías para atender a las víctimas garantizando, por un lado, su seguridad y protección dentro de las mismas y, por otro, la atención integral dotándolas de los recursos necesarios y específicos adecuados a las distintas realidades que se presentan en esta materia.

E.1. Adaptación de los recursos a la realidad social

El modelo organizativo general de la Ertzaintza corresponde al criterio de accesibilidad temporal y espacial. La distribución geográfica de las diferentes comisarías permite que conozcan y sintonicen con las diferentes divisiones territoriales, tales como las demarcaciones judiciales, las agrupaciones históricas de municipios, peculiaridades sociales y geográficas, etc. En la mayor parte de los casos, se ha buscado el equilibrio de la presencia policial en proporción a la densidad poblacional.

La accesibilidad espacial y temporal en general para todas las atenciones policiales y, en particular para los casos de violencia de género, garantizando la misma calidad de los servicios, con independencia de la ubicación geográfica de las mujeres víctimas y del momento en el que esta atención sea requerida, es el marco de referencia de la estrategia seguida por el Departamento del Interior, basada en la formación extensiva de agentes en el conjunto del territorio.

Los datos referidos al número de acciones formativas y personal formado alcanzan una cifra elevada y es notorio el esfuerzo realizado en formar tanto a la plantilla de agentes²³ como a jefaturas y en extender la formación tanto a personal que inicia su andadura profesional en la Ertzaintza como al reciclaje profesional del personal activo. Por otra parte, la importancia concedida a la formación queda patente en la información obtenida en las encuestas que muestra el interés por una mejor preparación, especialmente en aquellos aspectos que ayuden a comprender las conductas de las víctimas y a la adquisición de habilidades sociales para mejorar la calidad de la atención. Se señalan, también, aquellas actividades enfocadas en los aspectos específicos de la atención de víctimas en situación de especial vulnerabilidad como pueden ser las migrantes, las que presentan algún tipo de discapacidad, etc.

E.2. Recursos de protección

La Ertzaintza valora positivamente la eficacia preventiva de las diferentes medidas de atención y protección a las víctimas puestas en marcha por su servicio, tales como la formación en

²³ Incluyendo a las policías locales.

autoprotección, el servicio de escolta, la realización de actividades preventivas sobre rutinas, las comprobaciones telefónicas y los teléfonos Bortxa .

En relación con la formación en autoprotección los y las agentes estiman que el peso de su efectividad recae en la víctima, ya que, para ello, requieren de una alta dosis de disciplina por su parte y sus rutinas se ven altamente influida por ellas. Consideran, además, que, dados los factores psicológicos que intervienen en el maltrato, es difícil que la mujer víctima tome un papel activo para impedir que el agresor vuelva a agredirla.

Por otra parte, señalan, que las actividades preventivas sobre rutinas podrían aumentar su eficacia si se dispusiera de mejor información para la identificación del agresor de una manera ágil: fotografías del agresor y víctima o información sobre el vehículo del agresor.

E.3. Recursos para la atención de mujeres en situación especial de dificultad

La Ertzaintza dispone de medios que garantizan el acceso al servicio y a la información prestada, se cuenta en este sentido con servicio de traducción, concertado con una empresa privada, en diferentes lenguas y con un servicio de interpretación en lengua de signos conveniado con la asociación de personas sordas. Ambos servicios dan cobertura durante las 24 horas. Sin embargo estos servicios no cuentan con la capacitación necesaria para labores de mediación intercultural, necesidad emergente derivada del aumento progresivo de la presencia en los servicios públicos de personas, en este caso mujeres, procedentes de entornos culturales distintos al nuestro.

Destaca muy positivamente, frente a la actuación de otros cuerpos policiales del estado, la prioridad de la consideración de víctima frente a la condición administrativa de las mujeres inmigrantes. Hay una instrucción específica mediante la cual el conocimiento de la situación de irregularidad de la mujer no obligaría al personal de la Ertzaintza a instruir el expediente de expulsión cuando se esté atendiendo a una mujer inmigrante irregular en condición de víctima de un delito de maltrato doméstico.

VI.2. MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

A. Información preliminar sobre el proceso

Más de la mitad de las mujeres manifiestan que la información general, previa al proceso, de la que disponían era suficiente, sin embargo los porcentajes de quienes señalan la insuficiencia de la información relativa a cada uno de los diversos aspectos considerados se acercan

frecuentemente al cincuenta por ciento. Destaca, especialmente, la desinformación sobre la duración del proceso. Las mujeres víctimas, por lo general, necesitan que transcurra el tiempo para ser realmente conscientes de lo que supone la interposición de la misma.

Es importante que en el momento de la interposición de la denuncia la mujer víctima de maltrato doméstico tenga claras tanto las consecuencias de este paso como la posibilidad de solicitar una Orden de Protección o una medida de alejamiento, así como, sus diferencias y consecuencias civiles y penales. Lograr que este mensaje llegue a las víctimas ayudaría a la creación de expectativas realistas entorno a diferentes aspectos, tales como la posible duración del proceso, dificultades que puedan surgir en el mismo o el coste personal que puede suponer el camino emprendido.

B. Inicio del proceso: la denuncia.

La razón mayoritaria por la que las mujeres deciden interponer una denuncia es la de terminar con una vida o relación de maltrato. Generalmente hay un hecho decisivo que les impulsa llevándoles a una situación límite que hasta entonces no habían percibido.

Han sido pocas²⁴ las mujeres encuestadas que han decidido no continuar el proceso y retirar su acusación, actuación conocida en términos populares como “retirada de denuncia”, que incluye aspectos tales como la renuncia a la protección, acogida a la dispensa de no declarar, etc. Entre aquellas que han tomado alguna medida para interrumpir el proceso habría que destacar, por un lado, que no se hayan arrepentido de haberlo intentado y, por otro, que manifiestan no haber sabido las consecuencias de la “retirada de la denuncia”, aludiendo en este punto a la capacidad del Ministerio Fiscal de continuar con la acusación.

C. Medidas de protección

En aquellos casos en los que se ha seguido adelante con el proceso, aquellas mujeres víctimas a las que se les ha concedido una Orden de Protección o una medida de alejamiento están satisfechas con la rapidez con la que fueron concedidas, pero no tanto con su eficacia. En una gran parte de los casos ambas medidas han sido incumplidas por el agresor. Esto tiene efectos importantes, no sólo en la seguridad de la mujer, sino también en la percepción sobre la actuación de los servicios públicos, sintiendo que ante este delito de quebrantamiento no se actúa con la suficiente rotundidad.

²⁴ Aunque el porcentaje que reflejan las estadísticas judiciales va en aumento.

D. Valoración de la atención recibida de la Ertzaintza

- El personal de la Ertzaintza es considerado como buen profesional y las mujeres manifiestan su satisfacción con la labor desempeñada.
- Al analizar el tipo de barreras de comunicación se puede observar que la presión del momento, principalmente, y el lenguaje técnico, de forma secundaria, son las más mencionadas.
- En general las mujeres víctimas, al ser atendidas sienten que son parte activa en la toma de decisiones que se realizan en relación con su caso.
- Las condiciones físicas de la comisaría (localización, horario, accesibilidad, seguridad y comodidad) son valoradas positivamente por las mujeres encuestadas si bien demandan mejoras en lo referente a la comodidad.

**Anexo I-MAPA DE LOS RECURSOS POLICIALES EN LA CAPV EN MATERIA DE
VIOLENCIA CONTRA MUJERES
(Policías Locales)**

A- RECURSOS POLICIALES EN LA CAPV EN MATERIA DE VIOLENCIA CONTRA MUJERES

1. ATENCIÓN POR PARTE DE LA POLICÍA MUNICIPAL EN LOS MUNICIPIOS > 20.000 HABITANTES DE LA CAPV

1.1. ATENCIÓN POR PARTE DE LA POLICÍA MUNICIPAL A MUJERES EN SITUACIÓN DE MALOS TRATOS EN LOS MUNICIPIOS > 20.000 HABITANTES DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA

1.1.1 MUNICIPIOS DE BIZKAIA

1. Municipio: **BARAKALDO**

Dirección: C/ Lasasarre, 16. (48901 Barakaldo)

Teléfono: 944380100

Fax: 944387085

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Barakaldo

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 24 mujeres

2. Municipio: **BASAURI**

Dirección: Plaza Pedro López Kortaza nº 2. (48970 Basauri)

Teléfono: 944666341 / 092

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Basauri

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: Si

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 12 mujeres

3. Municipio: **BILBAO**

Dirección: Central de Galleriano, C/ Luis Briñas nº 16 (48013 Bilbao)

Teléfono: 944205000

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Bilbao

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: Si

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006:

4. Municipio: **DURANGO**

Dirección: C/ Zehar kalea nº 3 (48200 Durango)

Teléfono: 946030010 / 010

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Durango

Tipo de Atención: Indirecta (derivan a la Ertzaintza a las mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: No

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 11mujeres

5. Municipio: **ERANDIO**

Dirección: Plaza Iraiaren 23 A (48950 Erandio)

Teléfono: 944671111

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Erandio

Tipo de Atención: Indirecta (Policía Municipal de Erandio deriva los casos de Violencia de Género a la Ertzaintza quien luego otorga a la Policía Municipal de Erandio el 20% de los mismos).

Personal específico para casos de violencia de Género: Si

Formación del personal en materia de Violencia de Género:

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006:

6. Municipio: **GALDAKAO**

Dirección: C/ kurtzeko plaza s/n (48960 Galdakao)

Teléfono: 944010505

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Galdakao

Tipo de Atención: Indirecta (derivan a la Ertzaintza a las mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 0 mujeres

7. Municipio: **GETXO**

Dirección hasta Junio de 2008: Avd. Los chopos, 56 (48990 Getxo)

Teléfono: 944660202

Dirección nueva comisaría (a partir de Junio): C/ Alango, 25 (48990 Getxo)

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Getxo

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: Si

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. actuaciones por problemática de maltrato 2006: 74 actuaciones

8. Municipio: **LEIOA**

Dirección: C/ Elesalde nº 1 (48940 Leioa)

Teléfono: 944 008 021

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Leioa

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 16 mujeres

9. Municipio: **PORTUGALETE**

Dirección: C/ Cristobal Meio nº 4 (48920 Portugalete)

Teléfono: 944729200

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Portugalete

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género:

Formación del personal en materia de Violencia de Género:

No. actuaciones por problemática de maltrato 2006:

10. Municipio: **SANTURTZI**

Dirección: C/ Jose Miguel de Barandiaran nº 10 (48980 Santurtzi)

Teléfono: 944613434

Fax: 944613444

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Santurtzi

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: Si

Formación del personal en materia de Violencia de Género: No (Han recibido curso de sensibilización en materia de violencia de género).

No. actuaciones por problemática de maltrato 2006: 193 actuaciones

11. Municipio: **SESTAO**

Dirección: Alonso Ercilla 2 (esquina con Alameda de las Llanas) (48012 Sestao)

Teléfono: 94 4729092

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Sestao

Tipo de Atención: Indirecta (derivan a la Ertzaintza a las mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres por problemática de maltrato 2006: 9 mujeres

1.2. ATENCIÓN POR PARTE DE LA POLICÍA MUNICIPAL A MUJERES EN SITUACIÓN DE MALOS TRATOS EN LOS MUNICIPIOS > 20.000 HABITANTES DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE ARABA

1.2.1 MUNICIPIOS DE ARABA

2. Municipio: **LLODIO**

Dirección: C/ Herriko Plaza s/n (01400 Llodio)

Teléfono: 944 034 888

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Llodio

Tipo de Atención: Indirecta (derivan a la Ertzaintza a las mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 0

3. Municipio: **VITORIA**

Dirección: C/ Aguirre Landa nº 13 (01013 Vitoria)

Teléfono: 092

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Vitoria

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: Si

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 315

1.3. ATENCIÓN POR PARTE DE LA POLICÍA MUNICIPAL A MUJERES EN SITUACIÓN DE MALOS TRATOS EN LOS MUNICIPIOS > 20.000 HABITANTES DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE GIPUZKOA

1.3.1 MUNICIPIOS DE GIPUZKOA

1. Municipio: **ARRASATE/MONDRAGÓN**

Dirección: Herriko plaza nagusia 1 (20500 Arrasate-Mondragon)

Teléfono: 943 252010

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Arrasate/Mondragón

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género:

No. actuaciones por problemática de maltrato 2006:

1. Municipio: **DONOSTI**

Dirección: C/ Easo 41 (20006 Donostia)

Teléfono: 943481300 / 092

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Donostia

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: Si

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 43

2. Municipio: **EIBAR**

Dirección: Plaza Untzaga s/n (20600 Eibar)

Teléfono: 943708424

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Eibar

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006:

3. Municipio: **ERRETERIA**

Dirección comisaría actual: C/ María de Lezo s/n (20100 Erretería)

Teléfono: 943344343 / 092

Dirección nueva comisaría: Masti- Loidi (20100 Erretería)

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Erretería

Tipo de Atención: Indirecta (derivan a la Ertzaintza a las mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: No

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 2 mujeres

4. Municipio: **IRÚN**

Dirección: C/ Juan Talamás Labandibar nº 21 (20305 Irún)

Teléfono: 943649393

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Irún

Tipo de Atención: Directa (atienden a mujeres víctimas de violencia de género).

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: Si

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 13 mujeres

5. Municipio: **ZARAUTZ**

Dirección: C/ Gipuzkoa, nº 32 (20800 Zarautz)

Teléfono: 943005115

Entidad responsable del programa: Policía Municipal de Zarautz

Tipo de Atención: Indirecta

Personal específico para casos de violencia de Género: No

Formación del personal en materia de Violencia de Género: No

No. Mujeres atendidas por problemática de maltrato 2006: 1 mujer

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

Anexo 2- GUIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DIRIGIDOS AL PERSONAL DE LOS RECURSOS POLICIALES 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