



**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL
II ACUERDO INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN
LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS
DE MALTRATO EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO Y DE
VIOLENCIA SEXUAL**

2011

**COMISIÓN DE SEGUIMIENTO
DEL II ACUERDO INTERINSTITUCIONAL**

21 de Junio de 2012



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL II ACUERDO INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE MALTRATO EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO Y DE VIOLENCIA SEXUAL – 2011.

El apartado g) de la estipulación quinta del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, aprobado el 3 de febrero de 2009, establece que la Comisión de Seguimiento deberá elaborar y aprobar al final de cada ejercicio un informe de seguimiento y evaluación del nivel de cumplimiento de los contenidos del Acuerdo.

El presente documento, elaborado por la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género, como Secretaría de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional, a partir de la información facilitada por las instituciones participantes¹, pretende recoger en un único texto y de forma ordenada la información contenida en los informes de seguimiento y evaluación parciales realizados por cada una de las instituciones firmantes, a fin de facilitar que se pueda disponer de una visión general del nivel de cumplimiento de los compromisos y pautas establecidas en el Acuerdo.

Siguiendo el criterio establecido por el propio Acuerdo, este documento está dividido en dos partes:

- Una primera, donde se señalan las acciones desarrolladas en 2011 por las instituciones firmantes a efectos de garantizar la efectiva aplicación de las medidas y pautas contempladas en el Protocolo de actuación del Acuerdo.
- Una segunda parte que recoge la valoración que las instituciones han realizado en sus informes parciales con relación al grado de cumplimiento de Protocolo de actuación en sus correspondientes ámbitos de actuación.

Vitoria-Gasteiz, 21 de junio de 2012

¹ No se incluye la información correspondiente al Consejo Médico Vasco ni al Departamento de Justicia del Gobierno Vasco porque a la fecha del cierre del presente no habían sido remitidas a la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género, en su calidad de Secretaría de la Comisión de Seguimiento.



I. ACCIONES REALIZADAS

I.1. FISCALÍA SUPERIOR DE LA CAPV

En este punto, se remite en cuanto al número y tipo de procedimientos incoados así como a las sentencias recaídas, al informe que se vaya a remitir por los órganos judiciales.

I.2. EMAKUNDE-INSTITUTO VASCO DE LA MUJER (ORGANISMO AUTÓNOMO ADSCRITO A LA PRESIDENCIA DEL GOBIERNO-LEHENDAKARITZA).

- Continuación en el desarrollo del V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAE - Directrices IX Legislatura, estructurado en tres partes diferenciadas: 1) Objetivos establecidos para la mejora de la gobernanza a favor de la igualdad; 2) Retos de cambio social establecidos para la IX Legislatura, ordenándose en tres ejes: empoderamiento de las mujeres y cambio de valores, organización social corresponsable, y violencia contra las mujeres; y 3) Modelo de gestión propuesto, en el que se plasman las estructuras de gestión y las tres fases de gestión: planificación, implantación y evaluación. Respecto al eje relativo a la Violencia de Género, el V Plan para la Igualdad señala la necesidad de trabajar en torno a dos programas: el de sensibilización y prevención y el de mejora en la atención
- Se han desarrollado las responsabilidades y tareas derivadas de la asunción de la Presidencia de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, para lo cual se ha procedido a la convocatoria de dos reuniones ordinarias (2 de mayo y 8 de noviembre) y de una reunión extraordinaria (15 de julio).

En relación al Grupo Técnico Interinstitucional (GTI) de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional se ha realizado la convocatoria, coordinación y desarrollo de seis sesiones ordinarias (25 de febrero, 13 de abril, 16 de septiembre, 7 de octubre, 28 de octubre y 30 de noviembre de 2011). De igual modo, se han asumido las responsabilidades y tareas que le corresponden como responsable de la coordinación del GTI, elaborando un diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en el II Acuerdo Interinstitucional y sobre el nivel de adecuación de la intervención institucional al Protocolo de actuación suscrito, con el fin de destacar aspectos susceptibles de concretarse en propuestas técnicas de trabajo del GTI a lo largo de la IX Legislatura.

Por último, se ha puesto en marcha el Grupo de Trabajo sobre Recursos de Acogida Temporal a víctimas de la violencia contra las mujeres del GTI de la Comisión de Seguimiento, creado por acuerdo del 2 de mayo de 2011 y compuesto por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, por la DAVVG, el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, las tres Diputaciones Forales, Eudel, así como los Ayuntamientos de Abanto-Zierbena, Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz. Durante el pasado año se ha realizado cuatro sesiones ordinarias (3 de junio, 9 de septiembre, 21 de octubre y 16 de diciembre de 2011). Entre sus objetivos de trabajo, se encuentran: a) establecer un procedimiento formal de colaboración



interinstitucional para el uso de los recursos de acogida de otra Administración, b) dar respuesta a la acogida a mujeres víctimas con problemáticas añadidas y c) establecer medidas que aseguren el anonimato de los recursos de acogida en la recogida de datos, empadronamiento, etc. A lo largo de 2011 elaboró un *mapa* de los recursos de acogida en la CAE, realizado a partir de la información ofrecida directamente por las Instituciones implicadas y de otros informes y estudios, como el Informe elaborado por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer en 2009 denominado "Respuesta institucional ante las necesidades de acogimiento de las mujeres víctimas del maltrato doméstico en la CAPV". Además, se ha avanzado en el análisis referido al procedimiento formal de colaboración interinstitucional para el uso de los recursos de acogida de otra Administración.

- Participación en la Red de Municipios Vascos por la Igualdad y Contra la Violencia Hacia las Mujeres / Berdinsarea, mediante las siguientes actuaciones: firma de un nuevo Convenio con Eudel y la DAVVG para el desarrollo y financiación de Berdinsarea, participación en las reuniones de trabajo para el seguimiento de la colaboración y de los acuerdos adoptados en el marco de Berdinsarea así como para el establecimiento de directrices de actuación; en las asambleas técnicas, en el grupo de trabajo de Berdinlan-Protocolos; en el análisis y evaluación de las solicitudes de adhesión de municipios a la Red (al que se han incorporado Güeñes y Usurbil); y en las sesiones de trabajo para el diseño y gestión de la Campaña del 25 de Noviembre de 2010.
- Tramitación y firma de un Convenio de Colaboración, de fecha 28 de noviembre de 2011, entre Emakunde, la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género y Eudel para contribuir al desarrollo del Servicio de dinamización y asesoramiento en políticas de igualdad a municipios de menor tamaño, a través de la financiación de la ejecución de las acciones municipales que en el marco de dicho servicio se desarrollen. Igualmente, se ha participado en las reuniones de trabajo para la coordinación y el seguimiento del Convenio de Colaboración, a través de la Comisión de Seguimiento de Berdinsarea-Red de Municipios Vascos por la Igualdad y contra la violencia hacia las mujeres.
- Mediante Resolución de 22 de diciembre de 2010 de la Directora de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer (BOPV nº 250, de 30 de diciembre de 2010), se reguló la concesión para el ejercicio 2011 de subvenciones a municipios, cuadrillas y mancomunidades de la CAE destinadas a proporcionar la asistencia técnica necesaria para la realización de diagnósticos de la situación de mujeres y hombres en el ámbito local y/o la elaboración, evaluación y adecuación de planes para la igualdad, en cumplimiento del artículo 15.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres y en desarrollo del V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAE/Directrices IX Legislatura, cifrándose inicialmente los recursos destinados a dicho fin en 400.000,00 euros. En el marco de dicha convocatoria se han subvencionado 11 actuaciones para la realización de diagnósticos y/o elaboración y/o evaluación de Protocolos locales para la atención a las víctimas de la violencia contra las mujeres o de planes sectoriales en dicha materia, por un importe total de 123.340,00 euros. Además, se han subvencionado también 6 proyectos para la realización de diagnósticos del diseño y el urbanismo de ciudades y pueblos desde la perspectiva de género, en los que se incluye la detección y mejora de "puntos negros" desde el punto de vista de la seguridad de las mujeres, por un importe total de 51.146,00 euros.



- Elaboración y presentación de una propuesta de Decreto de regulación y funcionamiento de la Comisión Asesora para un uso no sexista de la publicidad y la comunicación / Begira, que ha pretendido adecuar al momento actual los contenidos de la antigua Comisión Begira, regulada a través del Decreto 78/1998, de 27 de abril. Dicha Comisión tiene carácter consultivo y de encuentro, dedicada al asesoramiento y análisis de la publicidad que se emite a través de los medios de comunicación y de los soportes publicitarios al uso radicados en la Comunidad Autónoma de Euskadi, a fin de erradicar todo tipo de discriminación de las personas por razón del sexo en los ámbitos de la publicidad y la comunicación. Asimismo, velará por la existencia de códigos éticos referentes a los contenidos emitidos por los medios de comunicación públicos, además de impulsar acuerdos con los medios de comunicación privados que contribuyan a la adecuación de la comunicación al principio de igualdad. Entre sus objetivos de trabajo se encuentra el de garantizar que la publicidad y la comunicación no justifiquen, banalicen o inciten a la violencia contra las mujeres. La propuesta de Decreto fue presentada y aprobada por el Consejo de Dirección de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer el pasado 10 de junio de 2011, a partir de cuya fecha se ha procedido a recabar los informes preceptivos necesarios para su presentación y, en su caso, aprobación por parte del Consejo de Gobierno.
- En el marco del programa NAHIKO, se han organizado tres seminarios de formación dirigidos al profesorado de los centros participantes en la experiencia piloto 2010-2012 y a los berritzegunes, realizándose además otro seminario de evaluación dirigido al profesorado para evaluar el trabajo realizado.

En relación a las acciones de sensibilización del alumnado, se han diseñado dos unidades didácticas trimestrales dirigidas al primer curso de primaria, con los temas centrales de "los sentimientos" y "la autonomía" así como una unidad didáctica trimestral dirigida al segundo curso de primaria sobre "los límites", todas las cuales constan de una serie de cuadernos de trabajo para el alumnado y profesorado, materiales y juegos complementarios, y un cuaderno familiar para las actividades familiares a realizar en casa.

Se han organizado sesiones trimestrales denominadas "sesiones especiales con el alumnado" en los 29 centros educativos participantes a través de un taller correspondiente a la unidad didáctica "los sentimientos" que se ha llamado "Taller de Mimo". Asimismo, en cada uno de los centros educativos participantes se ha continuado con la intervención con las familias, realizando una sesión en el II trimestre dirigida a las familias del 1.er curso de Educación Primaria, y otra en el II trimestre del curso escolar 2011/2012 con las familias del alumnado del segundo curso de Educación Primaria.

Se ha realizado el diseño, elaboración e impresión de 4.000 folletos explicativos sobre el programa Nahiko, dirigidos a los tres ciclos de Educación Primaria. Junto a esto, se ha desarrollado una labor de asesoramiento a los centros educativos que están implementando el programa Nahiko, tanto dentro de la experiencia piloto como por su propia iniciativa.

Se ha participado en diversos congresos y jornadas, entre los que cabe destacar: Congreso "Igualdad de Género y Educación", organizado por el Ministerio de Educación y la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno del Principado de Asturias; Jornada "La educación y la formación: motores de cambio contra la violencia de género", organizada por la Diputación de Granada; Seminario "Coeducación", organizado por el Departamento de Educación,



Universidades e Investigación del Gobierno Vasco; I Jornadas de "Violencia de Género en personas con discapacidad", organizadas por la Fundación Zuzenak; Jornadas sobre "Atención a menores víctimas de violencia de género", organizadas por la Asociación Aizan.

- Organización de cursos, tanto presenciales como on-line (programados o "a la carta") en el marco de la iniciativa Gizonduz, impulsada por Emakunde, y dirigida a promover una mayor implicación de los hombres a favor de la igualdad y, por ello también, a fomentar una actuación activa contra la violencia ejercida hacia las mujeres. Se han impartido 70 cursos presenciales en los que han participado 821 hombres y 638 mujeres. Además, se han ofertado dos cursos de formación on-line de sensibilización: uno de 8 horas de duración y otro de 60 horas.

Entre las actuaciones de sensibilización desarrolladas dentro de la Iniciativa Gizonduz, destaca la administración del espacio web "Hombres por la igualdad" (www.euskadi.net/gizonduz), el cual dispone de amplia información y de un blog diseñado para ser un espacio abierto para la comunicación y participación ciudadana. Se ha continuado también gestionando la presencia de Gizonduz en YouTube y Facebook, recabándose a lo largo de 2011 4.585 amistades en Facebook. Asimismo, Emakunde fue invitada a participar en la presentación de la Guía de Usos y Estilo en las Redes sociales del Gobierno Vasco con el fin de dar a conocer el trabajo realizado en la iniciativa Gizonduz.

Se ha realizado el Diseño del proyecto "Gazteak Berdintasunean 2.0", en colaboración con la sociedad pública EJIE, S.A., que pretende promover la concienciación e implicación de las personas adolescentes y jóvenes, y en particular de los hombres, a favor de la igualdad de mujeres y hombres y en contra de la violencia hacia las mujeres, mediante la utilización de herramientas educativas innovadoras basadas en las nuevas tecnologías. Constará de tres plataformas: la primera, una web informativa que muestre información del proyecto, desarrollo y fases del mismo, así como de las entidades implicadas; la segunda, una aventura gráfica on-line (videojuego) en la que se planteen a las personas usuarias varios escenarios en los que deberán enfrentarse y resolver determinadas pruebas (como elegir entre varias opciones posibles ante situaciones sexistas, homófobas, violentas...) y la tercera, una comunidad virtual que genere espacios de participación reforzando la comunicación entre las y los adolescentes. Asimismo, se ha publicado el material digital "Masculinidades e igualdad: estudio multidisciplinar".

Intervención en numerosas actividades de sensibilización y formación, entre las que cabe destacar: Congreso Iberoamericano de Masculinidad y Equidad, organizado en Barcelona por Homes Igualitaris-Ahige Catalunya; Jornada "Hombres en tiempos de igualdad", organizada en Bilbao por el Módulo Psicosocial de Deusto-San Ignacio; Jornada "Construyendo Igualdad de Género", organizada en Bilbao por las Juntas Generales de Bizkaia, la Diputación Foral de Bizkaia, el Ayuntamiento de Bilbao y Bilbao Bizkaia Kutxa; Conferencia "Gizonezkoen rola genero berdintasunaren alorrean", organizada por el Ayuntamiento de Gautegiz-Arteaga; y en el "II Congreso de Políticas Públicas de Igualdad de Género 2011", organizado en Santander por la Dirección General de la Mujer del Gobierno de Cantabria.

- Edición y difusión del "Propuesta de protocolo para combatir el acoso sexual y sexista en el trabajo en empresas de más de 50 personas en plantilla" entre las empresas de la CAE de ese tamaño. Así mismo, se ha organizado un seminario formativo (29 y 30 de noviembre de 2011) compuesto por dos módulos: uno



titulado "La desigualdad y su reflejo en el mercado laboral" y otro "Acoso sexual y sexista. Aplicación práctica del protocolo".

- Participación en el diseño y desarrollo de la Campaña de sensibilización en torno al 25 de noviembre/ Día Internacional contra la violencia hacia las mujeres, promoviendo que sean cada vez más los ayuntamientos, tanto los adheridos a la red Berdinsarea como los que no lo están, para que se sumen a esta campaña conjunta con un mensaje unificado para todos los municipios. Además, este año ha contado también con la colaboración de las tres Diputaciones Forales, de la Universidad del País Vasco UPV/EHU y de EITB.

En el marco de la Campaña que se dirige a la juventud, se ha desarrollado, por un lado, el Concurso "¡Exprésate / Beldur Barik!" que ha pretendido incentivar actitudes y propuestas en contra de la violencia hacia las mujeres y en el que se han presentado 260 trabajos. Se ha pretendido favorecer la participación de los centros educativos, reconociendo, valorando e impulsando aquellas expresiones artísticas que muestren cómo chicas y chicos enfrentan la actual situación de desigualdad hacia las mujeres con actitudes y comportamientos basados en el respeto, la igualdad, la libertad y la autonomía, la corresponsabilidad y el firme rechazo a la violencia. Por otro lado, se ha incentivado el desarrollo de nuevas iniciativas locales por parte de los distintos ayuntamientos implicados; en este sentido, además de los premios locales, se han lanzado acciones formativas y de sensibilización dentro del programa Beldur Barik!, tales como talleres de graffiti, de audiovisuales o de sexualidad, siempre encaminados a promover las relaciones libres de violencia y basadas en el empoderamiento y la autonomía de las jóvenes.

Igualmente, a partir de octubre se celebraron también actos de sensibilización en los tres *campus* de la Universidad del País Vasco UPV/EHU, en los que se presentó el concurso.

Por último, el 26 de noviembre tuvo lugar el programa "Topaketa 2011" en la Casa de las Mujeres de Donostia-San Sebastián, organizado en el marco de la campaña de Beldur Barik!, en donde se celebraron debates, talleres de formación y actividades de carácter lúdico, otorgándose los premios Beldur Barik!.

- También se han llevado a cabo evaluaciones de la eficacia y el alcance de los recursos y programas existentes en la CAE en materia de violencia contra las mujeres, tales como: 1) Informe "Respuesta institucional ante las necesidades de acogimiento de las mujeres víctimas del maltrato doméstico en la CAPV", que fue presentado por la Directora de Emakunde tanto el 21 de marzo de 2011, a petición propia, ante la Comisión de "Políticas sociales, Trabajo e Igualdad" del Parlamento Vasco como en la sesión ordinaria de 2 de mayo de 2011 de la Comisión Interinstitucional para la Igualdad de Mujeres y Hombres. 2) Informe "Respuesta institucional ante el maltrato doméstico contra las mujeres en el ámbito de los servicios sociales de la CAPV. Actualización de la evaluación realizada en 2006", que se dio a conocer por la Directora del Instituto el 20 de diciembre de 2011, a petición propia, ante la Comisión de "Políticas sociales, Trabajo e Igualdad" del Parlamento Vasco y también en la sesión ordinaria de la Comisión Interinstitucional para la Igualdad de Mujeres y Hombres de 2 de mayo de 2011.

Igualmente, se ha elaborado el Informe final para el seguimiento del cumplimiento, del desarrollo de la aplicación y, en su caso, de la oportunidad de revisión de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y



hombres, el cual fue presentado en la Comisión Interinstitucional para la Igualdad de Mujeres y Hombres, en su sesión de 2 de mayo de 2011; y en la Comisión Interdepartamental para la Igualdad de Mujeres y Hombres, en su sesión de 6 de julio de 2011. Asimismo, la Directora de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, a petición propia, compareció en fecha 30 de noviembre, ante la Comisión de “Políticas sociales, Trabajo e Igualdad” del Parlamento Vasco, para la información de dicho Informe.

Por último, se elaboró el Informe “Memoria de actuación de los poderes públicos en ejecución del IV Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAPV 2006-2009”, que fue presentado por la Directora del Instituto el 21 de marzo de 2011, a petición propia, ante la Comisión de “Políticas sociales, Trabajo e Igualdad” del Parlamento Vasco.

- Actividades de cooperación con otras instituciones y entidades implicadas en materia de violencia contra las mujeres tales como la participación en el acto de firma del Protocolo Interinstitucional del Duranguesado para la atención a las víctimas de la violencia contra las mujeres; en la 55ª sesión de la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer (CSW) de Naciones Unidas; en la Comisión Técnica de la Conferencia Sectorial de Igualdad y en la Conferencia Sectorial de Igualdad, convocadas por la Secretaría de Estado de Igualdad; en los actos de denuncia por los asesinatos de Dña. Rosario Román (Hernani, 3 de julio de 2011) y Dña. Deisy Mendoza (Bilbao, 22 de agosto de 2011); en la Comisión Interdepartamental del Gobierno Vasco en materia de violencia de género, adscrita a la DAVVG; en el Grupo de trabajo sobre mujeres inmigrantes y violencia de género, impulsado por la DAVVG y la Dirección de Inmigración y Gestión de la Diversidad del Gobierno Vasco; en el Grupo de trabajo sobre mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual, impulsado por la DAVVG; en el Observatorio de la Violencia de Género de la Diputación Foral de Bizkaia y con la Universidad de Deusto en el “Máster en intervención en violencia contra las mujeres”.

Así como la participación en diversas actuaciones formativas y otros eventos para combatir la violencia contra las mujeres como por ejemplo:

- Jornada “Papel del personal de salud ante la violencia de género: retos y oportunidades”, organizada por el Departamento de Sanidad y Consumo y Osakidetza (2 de marzo).
- Jornada técnica de la Estrategia del Sistema Nacional de Salud (SNS) contra la violencia de género, organizada por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (15 de marzo).
- Seminario sobre violencia de género, dirigido a las administraciones públicas vascas, organizado por la DAVVG (3 de mayo).
- Curso “Trata de mujeres con fines de explotación sexual” organizado por la DAVVG (16 de mayo).
- Seminario “Hombres en tiempos de igualdad”, por el Servicio de la Mujer del Módulo Psicosocial Deusto- San Ignacio, en el marco del VIII Foro para la Igualdad (7 de junio).
- Taller sobre Mutilación Genital Femenina, organizado por la Diputación Foral de Araba/Álava (15-16 de junio).



- Curso sobre interculturalidad y violencia de género, organizado por la DAVVG y la Dirección de Inmigración y Gestión de la Diversidad (3 y 5 de octubre).
- Encuentro organizado por Mugarik Gabe e impulsado por Emakunde y por la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, para debatir en torno a las políticas de igualdad, las políticas de cooperación al desarrollo y la violencia contra las mujeres (4 de octubre).
- Mesa redonda "Las políticas públicas en Euskadi" en las Jornadas "La Prostitución a debate", organizadas por la Comisión Ciudadana Anti-Sida de Álava y el Sindicato ESK (28 de octubre).
- Jornadas sobre Violencia de Género y Medios de Comunicación, organizada por la DAVVG (3 de noviembre).
- Jornadas "Violencia de género en personas con discapacidad funcional. Una mirada a lo invisible" organizadas por la Fundación Zuzenak (7-9 de noviembre).
- Charla "Tendencias de futuro" en el Seminario "Urbanismo inclusivo. Las calles tienen género" (9-11 noviembre), organizado por el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco (11 de noviembre).

I.3. DEPARTAMENTO DE INTERIOR DEL GOBIERNO VASCO

Durante el año 2011, dentro del Sistema de Gestión de Calidad, la Ertzaintza ha establecido un plan de acción destinado a la mejora del trabajo realizado con las víctimas de la violencia doméstica y de género y se han realizado controles de los procesos referidos a incidentes de VD/VG de acuerdo con un "Plan de Control" que incluye 30 indicadores o pautas de control. Así mismo, se han realizado auditorias internas por parte de auditores independientes de las Unidades auditadas, en las que se han evaluado el grado de aplicación y eficacia del sistema.

En este sentido, se han establecido los siguientes procedimientos:

- 1- Procedimiento para la Elaboración y control de los procedimientos que describe la sistemática para la elaboración y control de los procedimientos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad y de los formatos que de ellos se deriven, para que se disponga en todo momento de los necesarios y sean correctamente comprendidos y aplicados por el personal.
- 2- Procedimiento para la Identificación, trazabilidad y estado de inspección que describe la sistemática a seguir para la identificación de la documentación generada durante los procesos de prestación del servicio y garantizar su trazabilidad.
- 3- Procedimiento para la Elaboración y control de planes de formación que define el sistema empleado para la elaboración, gestión y seguimiento de los planes de formación, de cara a garantizar un adecuado desempeño de los puestos de trabajo, así como para permitir el desarrollo y mejora profesional del personal al que se dirige. La formación ofrecida por la APPV en materia de VD/VG ha sido la siguiente: Curso Básico de Formación de XXIII Promoción, Curso de Ingreso en la Categoría de Agente Primero y Curso "Valoración de riesgos para casos de VD/VG".
- 4- Procedimiento para la Contratación de productos/ servicios y evaluación de empresas proveedoras con el objeto de realizar la adecuada evaluación y aprobación de empresas proveedoras y la revisión de los contratos/pedidos.



- 5- Procedimiento para el Tratamiento de las no conformidades y el procedimiento de Acciones correctoras y preventivas con el objetivo de asegurar el correcto análisis de las causas de las no conformidades reales o potenciales; de determinar las acciones más adecuadas para la eliminación de las causas de dichas no conformidades, evitando su repetición y/o posible aparición, así como implantar los controles necesarios para asegurar el cumplimiento y eficacia de las acciones tomadas. Consecuencia de lo anterior, durante el 2011 se han adoptado 36 Acciones Correctoras correspondientes al proceso de VD/VG.
Los responsables de la gestión de las acciones, junto con las personas de la organización implicadas y mediante la formación de un equipo de trabajo en caso necesario, analizan las causas de la no conformidad real o potencial y determinan las actividades que son necesarias llevar a cabo para la eliminación de las citadas causas, indicando personas responsables y plazos para su ejecución. Posteriormente la persona responsable de gestión de la acción realiza un seguimiento del grado de cumplimiento de las mismas, incorporando en caso necesario nuevas actividades hasta que estima completado el plan de acciones previsto y comprobado que éste ha sido eficaz, es decir, que la acción correctora ha subsanado la causa que la originó.
- 6- Procedimiento para Tratamiento de denuncias, quejas y reclamaciones que define el modo de realizar el tratamiento, garantizar la adecuada resolución y establecer acciones para evitar la repetición de las denuncias, quejas y reclamaciones relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. La respuesta del sistema a estas quejas es paralela e independiente a las vías penal o disciplinaria que las mismas pueden recorrer según cada caso, y sirven para mejorar el Sistema, en su caso, mediante acciones correctoras o preventivas. Se han recogido 16 quejas y reclamaciones relativas al Proceso de VD/VG durante el 2011.
- 7- Procedimiento para Auditorias internas de la calidad con el fin de evaluar el grado de aplicación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, analizar que el sistema de gestión es conforme con la Norma aplicable, además de establecer y realizar el seguimiento de las acciones correctoras derivadas para subsanar las desviaciones detectadas. Tienen carácter anual y son realizadas por personal formado e independiente de las áreas auditadas, evaluándose cada Unidad y otorgándose una puntuación porcentual de cumplimiento del proceso analizado.
- 8- Procedimiento para Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad que define la sistemática para el seguimiento y revisión del Sistema, su grado de adecuación a las necesidades y el planteamiento de acciones que optimicen el Sistema. Se realiza anualmente y en la misma se concretan los nuevos objetivos dentro del Sistema para el siguiente ejercicio, entre los que se encuentran:a) mantener por encima del 93% el estándar de todos los indicadores relacionados con el proceso, b) mantener por encima del "8,5" como media de los tres territorios el índice de satisfacción de las encuestas de satisfacción de partes interesadas, c) superar el 82% de media en todas las auditorias que se realicen, y cada una de las Unidades superar el estándar del 80% de consecución individual y d) realizar, al menos una vez al año, una difusión del Sistema de Gestión de Calidad a otras agencias.
- 9- Procedimiento sobre Satisfacción de las partes interesadas (clientes), que define la sistemática, mediante encuestas y otros métodos, para conocer el grado de satisfacción de las partes interesadas en cada proceso (víctimas). En el proceso de la VD/VG la medición es puntual (porque se mide la satisfacción de la víctima con la actuación desde la detección del caso de violencia hasta su primera resolución- colectivo 1) y acumulada (porque, con posterioridad, se mide la satisfacción de la víctima con el conjunto de actuaciones desarrolladas hasta el cierre del expediente-colectivo 2).



En cuanto a las acciones de la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género del Departamento de Interior llevadas a cabo a lo largo del año 2011, cabe señalar:

- Redacción y aprobación del Decreto 29/2011 de 1 de marzo sobre los mecanismos de coordinación de la atención a las víctimas de la violencia de género en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Implementación de una herramienta informática de gestión de los casos de violencia de género en el Gobierno para la consecución del expediente único de las víctimas. Se está trabajando en la segunda fase del proceso.
- Negociación con los Departamentos y elaboración de los convenios de colaboración correspondientes (Lanbide, educación, vivienda). Como consecuencia de ello, somos nosotras las que hacemos un informe de cada solicitud dirigida a cada Departamento diciendo si es conveniente o no la concesión de esa ayuda.
- Elaboración por la Dirección y aprobación por Consejo de Gobierno del I Plan de actuación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- Análisis de los expedientes relativos a quejas sobre violencia de género que son enviados desde el Ararteko o cualquier otra Institución.
- Página web de la Dirección: Se actualiza diariamente con noticias, informes, Jornadas, estadísticas, y mantenemos abierta varias líneas de contacto con la ciudadanía (sugerencias, quejas, información....). Se contestan todos los correos electrónicos que llegan a esa página.
- Se han reorganizado las estadísticas del Departamento en materia de violencia de género. Además, la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género hace de filtro del Departamento en relación a las estadísticas que se facilitan al exterior (Instituciones Públicas, organizaciones...).
- La Dirección asesora al Gabinete del Viceconsejero respecto a la forma de realización de las estadísticas de VG y se está trabajando por seguir mejorando las mismas. Está pendiente que se puedan sumar a estas estadísticas las de las Policías Municipales competentes en esta materia.
- Gestión y mejora continuada del servicio gratuito de atención telefónica 24 horas (900 840 111): en el año 2011 este Servicio ha atendido un total de 5.193 llamadas. Además, este Servicio es quien se encarga desde el año 2011 de las comunicaciones sobre la situación penitenciaria del agresor en todas las manifestaciones de VG: se comunica información respecto a excarcelaciones, permisos penitenciarios, traslados de una prisión a otra... desde Instituciones Penitenciarias a SATEVI, y desde SATEVI se avisa tanto a la víctima como a la Ertzaintza y/o Policía Municipal. El número de incidencias con prisiones es muy importante y requiere una comunicación, casi diaria, con las Prisiones para que la comunicación pueda hacerse de forma correcta. Así pues, se han mantenido reuniones con los Directores de Instituciones Penitenciarias en Euskadi y con la Delegación del Gobierno al objeto de tratar de mejorar las incidencias. Así, a lo largo de 2011 se han recibido en el Servicio un total de 1.200 comunicaciones penitenciarias, que han generado un total de 9.600 actuaciones. Además, otra de las mejoras en la que se ha estado trabajando en este año 2011 tiene que



ver con la realización de las encuestas de satisfacción a las víctimas tanto atendidas por la Ertzaintza, como a las víctimas atendidas por los SAV.

- En el año 2011 la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género ha asumido la gestión directa de los SAV ubicados en los Palacios de Justicia de Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián, y Vitoria-Gasteiz. En el año 2011 se han llevado a cabo un total de 2.714 atenciones en los 4 SAV (1.531 corresponden a casos nuevos y 1.183 a casos anteriores). Para el próximo año 2012 se está trabajando en la implementación de algunas medidas nuevas a desarrollar por este servicio, como que las mujeres víctimas de la violencia de género que acuden al SAV puedan disponer de un programa de acompañamiento psicosocial en el ámbito jurídico (un servicio muy demandado por las mujeres víctimas).
- En las oficinas de la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género se han realizado aproximadamente 800 actuaciones de información y asesoramiento en el año 2011. Además, se realiza un seguimiento de estas mujeres, en especial, de los casos más complejos, en los que las mujeres están más desamparadas o tienen mayor riesgo.
- Asesoramiento a las trabajadoras sociales de los Ayuntamientos respecto a los casos de violencia de género y tramitación de las ayudas del Gobierno y asesoramiento sobre cualquier otra cuestión relativa a la violencia de género (ventanilla única).
- Ejecución del programa de Ayudas a Mujeres Víctimas de Violencia de Género: se han tramitado un total de 203 expedientes a lo largo de 2011: 166 expedientes han sido resueltos (90 concedidos y 76 denegados) y 37 han quedado pendientes de resolución.
- Dado que se ha constatado un gran desconocimiento entre los y las trabajadoras sociales sobre la existencia de estas ayuda desde esta Dirección se está haciendo un importante esfuerzo para darlas a conocer en todos los ayuntamientos de la CAE. Para ello se ha redactado, como en años anteriores, una carta que se ha enviado a todos los Ayuntamientos y se han mantenido reuniones informativas con trabajadoras sociales, técnicas de igualdad, asociaciones y otras personas representantes de la Instituciones encargadas de tramitarlas. Pero, además, y de cara a solventar muchas dudas que las personas de otras instituciones nos han ido trasladando en relación a la compatibilidad de estas ayudas con otras, y otra serie de cuestiones, la DAVVG ha organizado dos Seminarios (uno en la sede de Bilbao, y otro en su sede de Vitoria-Gasteiz) al objeto de poder solventar todas las dudas y cuestiones a este respecto.
- Impulso y supervisión de las diversas modificaciones-revisiones en materia de violencia machista realizadas, durante el año 2011 en la Ertzaintza:
 - ✓ *Proceso de violencia de género y/o doméstica*
 - Atención al a víctima por el Jefe de turno o Instructor Jefe en la primera denuncia, desde el 01 de agosto de 2011.
 - Formación en medidas de autoprotección: se le facilitarán en el plazo de 48 horas tras la validación del expediente (18/07/2011).
 - Comprobaciones aleatorias mediante llamada telefónica: el 18 de julio de 2011, se establecen las siguientes cadencias:
 - Básico.- sin cadencia (cada 2 meses entrevista con la víctima).



- Alto.- cada mes durante 6 meses.
- Especial.- cada 15 días.
- Oferta del teléfono Bortxa (obligatoria para todos los niveles de riesgo desde el 01/08/2011). En 12 horas desde la aceptación le es entregado y permite el contacto directo con el Centro de Comunicaciones de la Ertzaintza, con la Comisaría responsable del caso y con la DAAVG para atención psicológica o contención emocional. Durante el año 2011 se ha estado trabajando en los nuevos terminales bortxa con localización GPS que estarán en funcionamiento en enero de 2012.
- Traslados acompañamientos: es una medida opcional, que se ejecuta a criterio del equipo instructor analizando la situación puntual de riesgo, salvo para la 1^a comparecencia de la víctima en el juzgado en la que la oferta es obligatoria cuando el nivel de riesgo es ALTO o ESPECIAL, desde el 18 de julio de 2011.
- Preventivas sobre rutinas (realización obligatoria en nivel de riesgo ESPECIAL que no tenga pulsera ni escolta y con el agresor en libertad).
 - Dos (2) a la semana. Obligatorias desde el 18 de julio de 2011.
- Preventivas sobre zona de protección (los mismos requisitos que sobre rutinas)
 - Cinco (5) a la semana. Obligatorias desde el 18 de julio de 2011.
- Oferta vigilancia permanente (medida obligatoria para todas las víctimas con nivel de riesgo ESPECIAL desde el 06/12/2010).
- Contravigilancias: este tipo de medidas las lleva a cabo, desde el 19 de octubre, con implantación general desde el principios de noviembre, la Unidad de Protección y Seguridad, unidad especializada en este tipo de tareas, a víctimas con nivel de riesgo ESPECIAL:
 - sin vigilancia permanente.
 - sin medios telemáticos (pulsera).
 - con orden de protección.
 - agresor en libertad.
- Oferta pulsera (medios telemáticos): a víctimas, desde el 04 de noviembre de 2011, para solicitarlas al juzgado, en consenso con la fiscalía, cuando se cumplan los siguientes parámetros:
 - con nivel de riesgo ESPECIAL.
 - sin vigilancia permanente.
 - con orden de protección.
 - agresor en libertad.
- Aumento del tiempo dedicado a la protección de las víctimas mediante la presencia policial uniformada (aumento del 10%).
- ✓ *Trata de seres humanos con fines de explotación sexual*
 - Estructuración de la materia en la ertzaintza durante el año 2011: si bien la atención urgente la asumen las unidades de seguridad ciudadana por la especificidad del delito, la titularidad corresponde a la Unidad de Investigación Criminal y Policía Judicial.
 - Elaboración por parte de la Ertzaintza (División de Policía de lo Criminal y División de Seguridad Ciudadana) de un instrumento de valoración del riesgo para víctimas de trata de seres humanos con fines de explotación sexual.
- ✓ *Delitos contra la libertad sexual (fuera del ámbito doméstico)*
 - Sistema de gestión de calidad en materia de atención a las agresiones sexuales. Desarrollo que ha llevado a cabo un grupo de trabajo creado al efecto. Se prevé su finalización en abril de 2012,



período a partir del cual habría que iniciar la formación correspondiente.

- El 18 de julio de este año 2011 se puso en uso la nueva denuncia (D60-61) cuyo objetivo es dar respuesta adecuada a los delitos contra la libertad sexual, facilitar la recogida de datos para posteriores investigaciones, recoger de forma exhaustiva los datos aportados por las víctimas/denunciantes e implementar un tratamiento adecuado a las víctimas. Por tal motivo la denuncia se circumscribe dentro de un atestado, al igual que la de VD/VG y se estructura a través de apartados específicos. Es ahí donde estriba su diferencia con respecto a las ya existentes. Con esta estructuración se pretende, concretar y facilitar la recogida y la explotación de los datos, es decir, se puede elegir qué apartados, dentro de la denuncia, confeccionar en primer lugar.
- ✓ *Formación/sensibilización*
 - Se han organizado dos Seminarios con agentes de la Ertzaintza al objeto de sensibilizar y formar a los y las agentes acerca de las agresiones sexuales. Estos seminarios se celebraron los días 13 y 17 de mayo de 2011, en horario de 9 a 13 horas.
 - Vídeo de sensibilización para la Ertzaintza: Creación de un grupo de trabajo compuesto por personal de la DAVVG, Academia de Policía del País Vasco y Ertzaintza. Tras 6 encuentros de trabajo (celebrados en la sede de Bilbao de la DAVVG los días 17 de marzo, 14 de abril, 12 de mayo, 26 de mayo, 8 de junio, y 23 de junio de 2011) se ha elaborado un guión quedando pendiente la creación del video en sí. El video de sensibilización estará preparado en 2012.
 - Externalización de las encuestas de satisfacción de la Ertzaintza, que son realizadas por el Servicio de Atención Telefónica 24 horas para Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la DAVVG.
 - Reuniones de coordinación con el Departamento de Justicia y la Fiscalía al objeto de impulsar la implantación los dispositivos GPS en nuestra CCAA. Para ello, en la ertzaintza, hemos creado un grupo que está analizando la casuística y disfunciones que se producen en el funcionamiento de estos dispositivos (son muchas). La siguiente fase contempla las gestiones para disminuir el número de incidencias así con la determinación de los parámetros a los que debe responder un caso a fin de ser identificado como idóneo para la utilización del sistema telemático de control. Elaboración y establecimiento del procedimiento policial para el tratamiento de estos casos. Finalizado el proyecto, se han empezado a adoptar las primeras medidas de coordinación en el año 2011.
 - Fomento e impulso de la participación de la Ertzaintza en distintas Jornadas, Congresos y Cursos sobre Violencia de Género.
 - Participación activa de la DAVVG en la formación de la Ertzaintza: curso de Comisarios (abril de 2011), y participación en el curso de acceso a la Ertzaintza mediante la impartición de 6 sesiones a 6 grupos diferenciados los días 20 de septiembre (3 sesiones), 28 , 29 y 30 de septiembre de 2011. Colaboración con Arkaute.
 - Impulso de Protocolos de coordinación de la Ertzaintza con Policías Locales para mejor coordinación de atención a las víctimas.
 - Elaboración de un estudio jurídico para evaluar la viabilidad y eficacia de la creación de un Registro de Delincuentes Sexuales en la Ertzaintza. En fase de elaboración en la actualidad.



- Convocatoria de Ayudas a Entidades que promuevan Iniciativas en materia de Ayuda a Víctimas de Violencia de Género: La orden sale el 13 de julio 2011 y se han presentado un total de 45 proyectos. Se ha modificado dos veces la orden, en el año 2011 para adaptarla a la tramitación electrónica.
- Elaboración de varios Borradores del Proyecto de Ley de Prevención de la Violencia Machista contra las Mujeres y de Atención y Recuperación Integral de sus Víctimas, una vez llevado a cabo un exhaustivo análisis documental y contraste social mediante grupos de discusión en los que han participado profesionales de los distintos sistemas de intervención al objeto de tener en cuenta sus demandas en la futura Ley. Se ha llevado el texto a los grupos y a las comisiones correspondientes a fin de recoger alegaciones.
 - Elaboración de un protocolo de coordinación para víctimas en situación irregular (marzo 2011)
 - Elaboración de un protocolo de coordinación para víctimas en situación regular (diciembre 2011).
 - Puesta en marcha y gestión del recurso de trata.
 - Creación del subgrupo en el ámbito judicial y trabajo para establecer una coordinación al respecto.
- Grupo de trabajo sobre las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual: distribución de tres Guías diferentes en distintos idiomas elaboradas por la DAVVG (un tríptico para víctimas, una guía un poco más amplia dirigida a víctimas potenciales, y una guía dirigida a profesionales y ciudadanía en general); elaboración de protocolos de actuación y coordinación entre distintas asociaciones/instituciones para los casos de prostitución forzada y trata de mujeres; y campaña de sensibilización en la materia.
 - Elaboración de un protocolo de coordinación para víctimas en situación irregular (marzo 2011)
 - Elaboración de un protocolo de coordinación para víctimas en situación regular (diciembre 2011).
 - Puesta en marcha y gestión del recurso de trata.
 - Creación del subgrupo en el ámbito judicial y trabajo para establecer una coordinación al respecto.
- Grupo de trabajo sobre la especial vulnerabilidad de las mujeres inmigrantes (DAVVG y Dirección de Inmigración): elaboración de un diagnóstico en materia de prevención y atención a las mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género de la CAPV; y elaboración de un documento de recomendaciones en la atención a las mujeres inmigrantes víctimas de la violencia de género:
 - Entre octubre y diciembre de 2011 se han realizado 6 cursos: 4 para asociaciones; 1 para la Diputación Foral de Álava; y 1 para la DAVVG, la Dirección de Inmigración y Gestión de la Diversidad y para técnicas de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Iniciativas para las mujeres que sufren acoso sexual: elaboración de folletos y reuniones con la Defensoría para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Emakunde para mejorar la colaboración.
- Participación de la DAVVG en el subgrupo de trabajo en el marco del GTI de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional, sobre la funcionalidad al día de hoy de los recursos de acogida para mujeres víctimas de la violencia de género. Se han celebrado dentro de este subgrupo de trabajo un total de 4 reuniones en Vitoria-Gasteiz: el 3 de junio, el 9 de septiembre, el 21 de octubre y el 16 de diciembre de 2011.
- Grupo de trabajo con mujeres víctimas de la violencia de género para contrastar políticas públicas y para reflexionar sobre el tratamiento de la violencia de género. Se han celebrado un total de 8 reuniones en la sede de Bilbao de la DAVVG los días: 6, 26, y 27 de octubre, 2, 7, 9, 16, y 23 de noviembre de 2011, en horario de 17 a 20:30 horas.



- Coordinación de la política del Gobierno Vasco en materia de Violencia de Género. Análisis de la normativa y propuestas de mejora.
- Coordinación con los distintos Departamentos del Gobierno Vasco al objeto de facilitar su participación en la herramienta de “expediente único” de la víctima de VG. Creación de la Comisión de Seguimiento de la política del Gobierno en la materia presidida por esta Dirección. Realización de la 1º sesión ordinaria el 8 de septiembre de 2011, en horario de 12:30 a 14:30 horas.
- Asunción de la Secretaría de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales:
 - Reuniones ordinarias de la Comisión de Seguimiento: 2 de mayo y 8 de noviembre de 2011/ Reunión extraordinaria el 15 de julio de 2011.
 - Reuniones del GTI de la comisión de seguimiento del acuerdo: 25 de febrero; 13 de abril; 16 de septiembre; 7 de octubre; 28 de octubre; y 30 de noviembre (total 6 reuniones).
 - Reuniones del subgrupo de recursos de acogida: 3 de junio; 9 de septiembre; 21 de octubre; y 16 de diciembre (total 4 reuniones).
 - La Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género como secretaria técnica de la Comisión ha elaborado las correspondientes actas y el informe de seguimiento y Evaluación del Acuerdo Interinstitucional relativo al año 2010.
- En la supervisión y seguimiento de los programas y proyectos desarrollados en el seno del Gobierno Vasco se han supervisado programas en materia de violencia de género relacionados con el Departamento de Sanidad y Consumo, y del organismo autónomo de Emakunde.
- Participación en los siguientes órganos: Observatorio de Violencia de Género de Bizkaia, Pleno del Consejo Vasco de Servicios Sociales, Consejo Vasco del Pueblo Gitano, Comisión Interinstitucional para la Igualdad de Mujeres y Hombres, Berdinsarea, Comisión de Seguimiento y Grupo Técnico Interinstitucional de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional, Conferencia sectorial de la Secretaría de Igualdad del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Comisiones técnicas de la Secretaría de Igualdad del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.
- En las actividades de promoción de la formación destacan las siguientes:
 - Subvención mediante la concesión de becas a su alumnado del Master Oficial en Intervención en Violencia contra las Mujeres de la Universidad de Deusto. En 2011 se han solicitado un total de 16 becas, y se han concedido un total de 15 (1 denegada por no cumplir uno de los requisitos establecidos en la Orden). Tanto personal de la DAVVG como de la Ertzaintza participan como docentes en dicho master.
 - Participación de la DAVVG en la impartición de varios cursos en la Academia de Arkaute.
 - Formación a las trabajadoras sociales sobre la nueva orden de ayudas económicas. La formación la imparte personal de la DAVVG:
 - Realización de un seminario en Bilbao el día 21 de junio de 2011.



- Realización de un seminario en Vitoria-Gasteiz el día 24 de junio de 2011.
- Participación en Donostia el día 23 de noviembre de 2011, en horario de 9:30 a 13:30 en una Jornada organizada por Gizargi para las trabajadoras sociales al objeto de explicar las ayudas económicas gestionadas por la Dirección y el trabajo de la DAVVG.
- Participación en Durango el día 15 de diciembre de 2011, en horario de 9:30 a 13 horas, en una Jornada para las trabajadoras sociales de ese Ayuntamiento al objeto de explicar las ayudas económicas gestionadas por la Dirección y el trabajo de la DAVVG.
- Redacción de la parte de violencia de género del Protocolo de coordinación con Castilla León.
- Protocolos locales de lucha contra la violencia de Género. En este campo se realizan las siguientes acciones:
 - Impulso de protocolos locales desde la DAVVG (2010):Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián(en la actualidad, con el cambio de Gobierno Municipal se encuentra parado dicho protocolo).
 - Supervisión, análisis e informe de protocolos ya elaborados cuyos respectivos Ayuntamientos decidan enviarnos para revisar e informar al respecto. En 2011 se ha procedido a la revisión formal e informal de 4 protocolos locales, de los cuales 1 ha sido informados formalmente al Ayuntamiento impulsor del mismo, y el resto a la Ertzaintza.
 - Impulso de acciones de coordinación entre Ertzaintza y Policías Municipales a fin de que sean aprobados por las Comisiones locales de coordinación (esta acción se realiza en coordinación con la Ertzaintza y la Dirección de Coordinación con Policías Locales).
- Campaña de la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género: "Pon fin a esta pesadilla. Las niñas y los niños no son meros espectadores de la violencia que sufren sus madres, sino víctimas".
- Campaña de la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género "La trata de mujeres con fines de explotación sexual acaba con muchas promesas".
- Campaña del 25 de noviembre en colaboración con Berdinsarea. Esta campaña supone un trabajo con Ayuntamientos: asistencia a reuniones, redacción y preparación de materiales, y preparación de la topaketa que se celebró en Donostia el 26 de noviembre de 2011.
- Participación en Jornadas, Congresos etc., sobre Violencia de Género. En este campo se incluye la inauguración y clausura de Congresos y la exposición de ponencias sobre violencia de género, sobre las actividades, funciones, líneas de actuación de la DAVVG, etc...
- Condena de los actos de violencia de género en la página web y en medios de comunicación.
- Puesta en marcha del Observatorio Vasco sobre la Violencia Machista contra las Mujeres. Aprobación del Decreto 264/2011, de 13 de diciembre, por el que se



crea el Observatorio de la Violencia Machista contra las Mujeres y se regula su funcionamiento y composición. Redacción de los trámites previos al mismo (invitación a participar a las asociaciones e Instituciones; redacción del Reglamento del Observatorio y funcionamiento).

- Revisión para su publicación del estudio "Agresiones sexuales: cómo se viven, cómo se entienden, y cómo se atienden. ¿Por qué son ellas quienes tienen que decir no, y ellos quienes pueden no escucharlo?".
- Realización de 10 seminarios dirigidos a colectivos profesionales diferenciados al objeto de presentar los resultados del estudio sobre prevención de las agresiones sexuales. Los seminarios dirigidos a los siguientes colectivos se han realizado en las siguientes fechas a lo largo del año 2011 en la sede de Bilbao de la DAVVG:
 - Informantes: 30 de marzo, de 18 a 21 horas.
 - Entidades de trabajo con jóvenes: 14 de abril, de 9:30 a 13 horas.
 - Personal educativo: 6 de abril, de 9:30 a 13 horas.
 - Instituciones: 3 de mayo, de 9:30 a 13 horas.
 - Personal sanitario: 15 de abril, de 9:30 a 13 horas.
 - Entidades y asociaciones de mujeres inmigrantes: 6 de mayo, de 9:30 a 13 horas.
 - Asociaciones feministas: 10 de mayo, de 18 a 21 horas.
 - Hombres organizados: 24 de mayo, de 18 a 21 horas.
 - Ertzaintza: 13 y 17 de mayo, de 9 a 13 horas.
- Realización de una Jornada sobre la Trata de Mujeres con Fines de Explotación sexual, celebrada en el Palacio Villasuso de Vitoria-Gasteiz, el 16 de mayo de 2011.
- Realización de una Jornada sobre la Prevención de la Violencia de Género "Los medios de comunicación a debate" los días 3 y 4 de noviembre de 2011 en el Palacio Euskalduna de Bilbao.
- Realización de Informes sobre Violencia de Género: Elaboración del informe semestral y Anual.
- Elaboración de una Macroencuesta sobre violencia de género y percepción de seguridad entre la población de la CAE y estudio de sus resultados.
- Elaboración de los folletos informativos para entregar a las víctimas de violencia de género en comisarías, centros de salud, Centros de Salud, Hospitales, Ayuntamientos, y otros servicios e Instituciones. Traducción a varios idiomas para atender a peculiaridades idiomáticas: 70.000 en castellano y euskera; 7.000 en inglés-rumano; francés-árabe; y chino-inglés. Realización de trípticos informativos sobre el acoso sexual en el ámbito laboral.
- Elaboración y desarrollo de una página web "EZ ISILDU" para atender las demandas de los y las jóvenes al objeto de poder informar, y prevenir las diferentes manifestaciones de la violencia de género. Enlace de la página web con las redes sociales facebook, tuenty, etc..
- Evaluación del I Plan de Actuación del Gobierno Vasco contra la Violencia de Género.
- Realización del estudio-diagnóstico: el tratamiento de la violencia machista en la prensa. Una aproximación a la prensa escrita con difusión en la CAPV".



Realización del estudio “Agresión y Coerción Sexual en mujeres dentro de la CAPV”.

I.4. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN DEL GOBIERNO VASCO

- Envío de mailing de difusión del II Acuerdo a los centros educativos al personal de dirección, a través de una carta de la Viceconsejera en la que solicita su colaboración en la detección de estos casos e informa del procedimiento a seguir. En el caso del profesorado, la difusión se realiza a través de irakasle.net.
- Divulgación entre el Servicio de Inspección de las implicaciones que se derivan del marco legislativo actual en materia de igualdad de mujeres y hombres y prevención y atención en materia de violencia contra las Mujeres así como del II Acuerdo Interinstitucional tanto para la Administración Educativa como para el sistema educativo en particular, realizándose un curso de 5 horas relativo a las “Responsabilidades del sistema educativo en la promoción de igualdad de mujeres y hombres y la prevención de la violencia de género”, en el que participaron 44 personas pertenecientes a inspección central y a las tres delegaciones territoriales (19 mujeres y 25 hombres)..
- Realización del seminario de coeducación y prevención de la violencia de género organizado desde el Berritzegune Central, en el que han participado 16 personas asesoras de berritzegunes (de un total de 18 berritzegunes) y un total de 16 centros educativos, con representación de 18 docentes. Dicho seminario cuenta con una programación que abarca el curso escolar 2011-2012, en el que la dedicación por parte del profesorado que ha participado en el seminario se estimaba en 30 horas, con una formación presencial de 20. El seminario persigue iniciar una línea de trabajo con las personas asesoras en los berritzegunes así como con los centros educativos, con el fin de formar a agentes clave, (personas asesoras de berritzegunes) de manera que estás puedan ser en el futuro referentes para apoyar a los centros educativos en materia de coeducación y prevención de la violencia de género. Asimismo se pretende implicar al profesorado los centros educativos, para que paulatinamente se vayan incorporando actuaciones de mejora en materia de igualdad en sus planes anuales. En el marco del seminario, EUDEL presentó la CAMPAÑA BELDUR BARIK, en la que se ha intensificado su colaboración, con la pretensión de presentar el material elaborado para la prevención de la violencia de género “kit de educación”.
- Colaboración en la difusión de la campaña “BELDUR BARIK” en los centros Educativos de la CAE. Para ello se ha procedido al envío de cartas a direcciones de los centros educativos, a berritzegunes, y a profesorado, informando sobre la campaña y promoviendo su participación e incluyendo algunas propuestas de actuaciones para impulsar la campaña *BELDUR BARIK* en los centros educativos. Así mismo, se ha realizado una presentación de la campaña ante el profesorado y personal de berritzegunes que participa en el seminario de Igualdad y Prevención de la Violencia de Género.
- Aprobación de la Orden del 20 de junio de 2011, de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación, que regula las medidas de prevención y el procedimiento de actuación en casos de acoso moral y/o sexista en el trabajo en el ámbito del departamento de educación, universidades e investigación.



- Revisión y actualización de la Guía de actuación en los centros educativos ante el maltrato entre iguales, introduciéndose el acoso sexista y acoso sexual entre los tipos de maltrato entre iguales que pueden producirse en el entorno educativo e incluyendo algunas medidas preventivas a nivel educativo. No obstante, el fenómeno de la violencia de género y las agresiones sexuales, presentan características diferentes a los casos de maltrato entre iguales, en cuanto a su naturaleza, sus manifestaciones y también en marco en el que se producen.
- Garantizar la escolarización de los hijos e hijas de mujeres víctimas que se ven afectadas por un cambio de residencia derivado de actos de violencia de género, de forma que sean escolarizados con carácter inmediato. Así como, la exención de precios públicos en las enseñanzas no universitarias y universitarias así como concesión de becas y ayudas al estudio para las/os hijas y/o hijos de víctimas de violencia de género, previa justificación de dicha circunstancia mediante orden judicial de alejamiento, sentencia judicial condenatoria o informe de los servicios sociales de base aunque no se cumplan los requisitos académicos.
- Participación en las reuniones de coordinación de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo y del Grupo Técnico Interinstitucional.

I.5. DEPARTAMENTO DE VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES DEL GOBIERNO VASCO

- Existencia de 246 expedientes de mujeres que han acreditado su condición de víctimas de la violencia de género en el cupo especial para mujeres víctimas de violencia de género, los cuales estaban activos participando en los procedimientos de adjudicaciones de viviendas en régimen de alquiler de todos aquellos municipios solicitados. La mayoría de expedientes proceden de BIZKAIA (56,91%), seguidos muy de lejos por los expedientes de ARABA (21,54%), y GIPUZKOA (21,55%). De los 246 expedientes que han entrado en los procedimientos ordinarios, resultaron adjudicatarias 5 mujeres, lo que supone un 2% de los expedientes.
- Adjudicación directa de viviendas en régimen de alquiler a 12 mujeres víctimas de violencia de género de un total de 19 solicitudes. Dicha solicitud de adjudicación directa debe ser suscrita por la Concejalía responsable en esta materia o por la Alcaldía del municipio en el que resida la interesada, o bien por la Diputación Foral correspondiente, acreditando que la mujer es usuaria de los pisos de acogida municipales o forales como consecuencia de la violencia de género sufrida, que ha cubierto su tiempo de estancia en los mismos y que, habiéndose buscado vivienda durante un período oportuno no ha sido posible obtenerla. Junto con la solicitud, se aportará un informe técnico de los servicios sociales de atención que incluya referencias a la situación personal y familiar de la solicitante, a la intervención social acordada y a su situación de vivienda. La solicitud se remite al Consejero del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes que valorará el cumplimiento de los requisitos exigidos y en su caso dictará una Orden de Adjudicación Directa a favor de la solicitante. Debe destacarse que, desde la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda se trabaja directamente con las trabajadoras sociales que atienden a las mujeres víctimas de la violencia de género con el objetivo de impulsar la celeridad del procedimiento en el caso de que haya que completar o subsanar la documentación presentada.



- Participación en las reuniones de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo interinstitucional.
- Inclusión en la página web de Etxebide de información útil referente a las medidas en materia de vivienda que tiene el Departamento para atender a las mujeres víctimas de violencia de género.
- Participación en la campaña del 25 de noviembre impulsada por Eudel, Emakunde, y la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género. Así como, la colocación de los puntos morados en las salas de reuniones de la dirección de servicios, puertos, transporte e infraestructura, así como en las zonas de trabajo de la Viceconsejería de Vivienda.
- Continuación de la tramitación del Borrador de Protocolo para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo por parte de Eusko Tren en orden a su aprobación definitiva y a su implantación. Igualmente, Eusko Tren ha presentado nuevas unidades a la vanguardia en innovación tecnológica, entre las que destaca un nuevo sistema CCTV (circuito cerrado de televisión y vídeo vigilancia). Esta acción se enmarca en el Área 4 del II Plan BUEN TRATO HACIA LAS MUJERES, el objetivo 4.3. Conocer y eliminar la violencia contra las mujeres en los elementos móviles de EUSKOTREN y la acción 4.3.2. Poner en marcha acciones correctoras (vigilancia, cámaras, etc.), con el fin de mejorar la sensación de seguridad de las mujeres usuarias.
- En relación con Euskal Trebide Sarea, éste cuenta con el certificado de Entidad Colaboradora y con su II Plan de Igualdad en marcha, y ha establecido un área de actuación en torno a la violencia contra las mujeres (área nº 13).
- Euskadiko Kirol Portua como Sociedad Pública ha programado acciones para impulsar la igualdad de mujeres y hombres en el marco del programa departamental así como otras relacionadas con la violencia de género. Por ejemplo, para el día 25N puso en el inicio de su página web el punto morado y referencias de la campaña "Beldur barik". Se llevó a cabo un encuentro con mujeres usuarias del puerto de Hondarribia para analizar la actividad e infraestructuras del puerto y se procedió a analizar las instalaciones desde el punto de vista de seguridad para las mujeres.
- Se estableció un sistema de coordinación interna entre aquellas personas del Departamento que trabajan en las políticas de igualdad y las medidas para atender a las víctimas de la violencia de género.
- Colaboración con la Dirección de Atención a las Víctimas de Género a fin de coordinar las actuaciones y mejorar los procedimientos (reuniones relativas al proyecto de Ley de Violencia de Género; método para mejorar el intercambio de información mediante sistema informático; presentación de aportaciones al Plan del Gobierno Vasco de Violencia de Género).
- Difusión de las políticas de igualdad entre el personal del Departamento para dar a conocer las políticas de igualdad (en concreto, los objetivos y estrategias para hacer frente a la violencia contra las mujeres), participando en las sesiones informativas 62 personas (36 mujeres y 26 hombres). Igualmente se participó en las jornadas "Medios de comunicación y violencia de género", organizadas por la Dirección de Atención a las Víctimas de Género y se ha



repartido en el GTD un manual editado por Emakunde sobre protocolo contra el acoso sexual y sexista en el trabajo.

- Participación en la tramitación del Anteproyecto de Ley de Vivienda, en el que se recogen aspectos relacionados con las víctimas de violencia de género. El anteproyecto ley tiene por objeto la regulación del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada en el territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Para ello los poderes públicos promoverán las medidas oportunas para hacer efectivo el mencionado derecho, bajo los siguientes parámetros:

"Que la vivienda pueda constituir domicilio, morada u hogar estable en el que las personas destinatarias o usuarias puedan vivir con dignidad, salvaguardar su intimidad y disfrutar de las relaciones familiares o sociales teniendo derecho legal a su ocupación y utilización.

Que resulte adecuada, en razón a su tamaño, para las características de la persona, familia o unidad de convivencia a que vaya destinada, respetando la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres y atendiendo, además, a las distintas etapas de su vida y a sus necesidades de residencia.

Que reúna las condiciones objetivas previstas al efecto en la legislación de ordenación de la edificación y normativa técnica aplicable, tanto en cuanto a su funcionalidad, como a su habitabilidad y a su seguridad".

Así pues, en el objeto de la norma se respeta la igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres, la diversidad y la diferencia, tal y como se regula en el artículo 3 y 18 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres, y en el artículo 31 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Además en la exposición de motivos se explicita la importancia de la relación vivienda, suelo y urbanismo con enfoque de género para la mejora de las condiciones de ejecución de las tareas de cuidado y crianza. En el artículo 2 del texto se exponen los principios rectores de la política de vivienda en consonancia con la normativa en igualdad:

i) Diversidad y cohesión social en los barrios y sectores residenciales de las ciudades, pueblos y núcleos rurales, incluyendo la garantía de una adecuada integración en el entorno urbano o rural, así como previniendo, evitando o penalizando fenómenos de segregación, exclusión, discriminación o acoso por razones socioeconómicas, demográficas, generacionales, de género, culturales, religiosas o de cualquier otro tipo.

m) Promoción de una planificación urbana que favorezca la conciliación corresponsable de las actividades productivas y reproductivas, facilitando una organización social corresponsable.

En el artículo 3, se han incorporado las definiciones de "integración de la perspectiva de género", "organización social corresponsable" y "representación equilibrada de hombres y mujeres", en coherencia y concordancia con la Ley 4/2005 y el V Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres. Por otro lado, se establecen artículos referentes a la atención a las mujeres víctimas de la violencia de género, que responden al artículo 28 de la Ley Orgánica 1/2004, al artículo 59 de la Ley 4/2005 y al artículo 19 de la Ley 3/2007. Así mismo, se ha incluido la igualdad de género en la edificación y en los conjuntos urbanos y rurales existentes, mediante el artículo 40 apartado a).

- Organización del "Seminario Urbanismo inclusivo – las calles tienen género" organizado por la Dirección de Suelo y Urbanismo del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco y donde se puso de manifiesto la perspectiva de género como factor determinante a la hora de



proyectar una ciudad sostenible en la que todas las personas tengamos las mismas posibilidades de acceso y disfrute de los espacios y servicios públicos y de las oportunidades que la ciudad ofrece (9 y 11 de noviembre de 2011). En este sentido, se profundizó sobre el urbanismo inclusivo y en concreto sobre la difusión de metodologías y buenas prácticas para avanzar en esta materia, las experiencias existentes, las necesidades detectadas y los problemas que se dan en materia de género y urbanismo. Para ello, el Seminario combinó Sesiones Plenarias, donde se expusieron los conceptos y principales ideas-fuerza, con Talleres en los que se profundizó en estas materias, a través de la presentación de metodologías y la exposición de experiencias de éxito, a fin de al público asistente del conocimiento y las herramientas de aplicación práctica que le permitan conocer tanto el qué hacer como el cómo hacerlo, adaptándose a su propia realidad local.

I.6. DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES DEL GOBIERNO VASCO

- Participación en las reuniones de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo interinstitucional y en los Grupos Interinstitucional y sobre Recursos de Acogida.
- Financiación de seis proyectos relacionados con la problemática de la violencia de género a través del Decreto 649/2009, por el que se regulan las subvenciones para el fomento de actividades del tercer sector en el ámbito de la intervención social en el País Vasco.
- Concesión de ayudas a tres instituciones públicas (Ayuntamientos y Mancomunidades) para la realización de actividades de intervención social relacionadas con la violencia de género: proyectos de apoyo socio-educativo en pisos de emergencia social específicos para víctimas de violencia de género, sensibilización, formación e implicación comunitaria para la prevención de la violencia de género y atención a mujeres en riesgo de exclusión y atención a situaciones de violencia de género.
- Garante de la seguridad de las mujeres víctimas de la violencia de género en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), como espacio neutral con plenas garantías de seguridad y bienestar.
- Formalización del acceso a los PEF por derivación judicial, debiendo existir un informe del órgano judicial sobre existencia de orden de protección o medidas de seguridad para víctimas de violencia de género. Desde la entrada en vigor de la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica, se produjo un paulatino incremento de los casos en los que concurren situaciones de violencia doméstica, y que hacen necesario el punto de encuentro familiar para dar cobertura a estos casos especialmente complejos, y de alta conflictividad. Por ello, se ha elaborado un procedimiento de intervención en situaciones de alta conflictividad, se ha previsto el acompañamiento policial y también un protocolo de actuación coordinada con la Policía Municipal y/o la Ertzaintza. En el año 2011 se han atendido un total de 339 expedientes en los PEF de Bilbao, Donostia-San Sebastián, Portugalete, y Vitoria-Gasteiz en los que constan Orden de Protección.
- La Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género del Departamento de Interior y la Dirección de Inmigración y Gestión de la



Diversidad del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, iniciaron una dinámica de trabajo conjunto en el año 2010 para abordar la especial vulnerabilidad que pueden padecer las mujeres inmigrantes frente a la violencia machista. En ese contexto, se han llevado a cabo varias actividades en el marco de proceso de diagnóstico, desarrollándose por una comisión formada para revisar los protocolos y los soportes informativos.

La comisión se reúne una vez al mes en una de las tres capitales, realizándose un total de cuatro reuniones y una participación media de 10 personas. Se ha realizado una Reunión plenaria de presentación de resultados a la que fueron invitados todos los agentes e instituciones involucradas en el proceso y una Reunión de coordinación interna (las dos direcciones y la secretaría técnica), realizándose un intenso trabajo de elaboración de material entre reuniones. Las entidades e instituciones participantes en la comisión de revisión de protocolos y soportes informativos son: Dirección de inmigración y gestión de la diversidad, Dirección de atención a víctimas de violencia de género, Biltzen, Emakunde, Osakidetza – Dirección pública de sanidad, DFG –Departamento de política social, DFB – Departamento de acción social, Eudel, Ayuntamiento de Donosita, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Ayuntamiento de Bilbao, Mancomunidad de Uribe Kosta, Harresiak Apurtuz y SOS Racismo Gipuzkoa – Mugak.

Se elaboraron varios documentos: "Recomendaciones en la atención a las mujeres inmigrantes víctimas de la violencia de género" (está colgado en las Webs de las dos direcciones), "Recomendaciones para los soportes informativos", "Recomendaciones para la adecuación de la información de la Web de la Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género a la situación específica de las mujeres inmigrantes" y "Recomendaciones para el II Acuerdo Interinstitucional".

Se han realizado actividades de formación en interculturalidad y violencia de género, priorizándose cinco perfiles: Profesionales de Berdinsarea, red de municipios vascos por la igualdad y contra la violencia, Profesionales de diputaciones forales y Lanbide, Profesionales de la DAVVG, SAV y SATEVI, DI, Agentes de la Ertzaintza y Asociaciones que atienden a mujeres VVG y de mujeres inmigrantes. Esta formación consiste en un módulo de 8 horas sobre "Interculturalidad y violencia de género", dividida en 2 partes: una sesión introductoria de 4 horas de contextualización demográfica, socioeconómica y una contextualización socio-jurídica y una mesa redonda de 4 horas sobre los 4 colectivos más importantes en Euskadi: América Latina, Europa del Este, Magreb y África Negra. De octubre a diciembre han recibido la formación: 120 profesionales de instituciones y profesionales y voluntarias de asociaciones, conformando 6 grupos. También se ha participado en la Jornada sobre mujeres inmigrantes y VG y en la Campaña contra las agresiones sexuales en el trabajo doméstico.

- Aplicación del art. 9.1 b) de la Ley de Garantía de Ingresos considerándose a los efectos de la ley unidad de convivencia "personas que habiendo sido víctimas de maltrato doméstico, hayan abandonado su domicilio habitual, junto con sus hijos e hijas si los tuvieren". Aplicación de la excepcionalidad planteada en el art. 16 de la Ley de Garantía de Ingresos, quedando exentas del requisito de ser mayor de 23 años, siendo suficiente ser mayores de 18 años las mujeres víctimas de violencia para ser perceptoras de la renta de garantía de ingresos. Aplicación también del art. 46 con respecto a las ayudas



de emergencia social, con la misma excepcionalidad para las mujeres víctimas de maltrato doméstico.

- En relación al Teléfono de Ayuda a la Infancia y la Adolescencia 116111 y su web de apoyo Zeus Esan, se han atendido 3 consultas durante el ejercicio 2011 (2 consultadas por adultos/as y 1 por una persona menor de edad), relacionadas con problemas de agresiones de género entre los progenitores, de los cuales el hijo/a era testigo, y de agresiones de género entre adolescentes, en la propia pareja.
- Firma de un convenio entre el Departamento de Interior y Lanbide-Servicio Vasco de Empleo con el objetivo de articular la colaboración necesaria para el intercambio de información entre la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género del Departamento de Interior y Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, sobre expedientes de mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de sus respectivas competencias, todo ello con el objeto último de mejorar las posibilidades de inserción de las mujeres víctimas (27 de octubre de 2011). Se han atendido a 204 mujeres víctimas de violencia de género que han cobrado alguna prestación y 84 han recibido orientación profesional.

I.7. DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y CONSUMO

- Se ha puesto en marcha el programa ZAINDU, el cual persigue generalizar una actitud proactiva del personal de salud para identificar situaciones de maltrato y ofrecer una atención integral. Este programa consiste en dotar de formación al personal socio-sanitario para que durante la consulta sea capaz de alertar e interpretar determinados malestares que pueden ser la expresión de una situación de maltrato. A través de una serie de indicadores y de una entrevista clínica de sospecha o riesgo, las y los profesionales podrán detectar un caso de violencia hacia la mujer y poner en marcha una actuación atendiendo a las características del caso que se trate. Toda la información está disponible en una guía que ha sido distribuida entre las gerencias hospitalarias y comarcales y a las personas responsables de las unidades de atención primaria, para sus difusión en las distintas consultas de atención primaria, puntos de atención continuada (PAC), salud mental, pediatría, obstetricia y ginecología, traumatología y urgencias.

Asimismo, las mujeres que sufren algún tipo de maltrato visualizan en consultas médicas y de enfermería mensajes como: *"Las y los profesionales de la salud estamos a tu lado para hablarte, para escucharte, para comprenderte, para ayudarte. Si eres víctima de maltrato puedes hablarnos de tu caso sin miedo, con confianza. ¿HABLAMOS?"*, de manera que conozcan que la red sanitaria y, por tanto las consultas son también un punto de atención ante la violencia, permitiendo al personal sanitario interpretar durante la consulta las causas reales de la dolencia y según la actitud de la mujer, las características de las lesiones físicas, si las hubiera, o según la actitud de la pareja determinar si hay sospecha de maltrato.

- En materia de la sensibilización y formación en violencia de género así como en la mejora en los sistemas de información y la coordinación interinstitucional, se han realizado:



-Dentro del Plan de Formación Continuada de Osakidetza: 1) Cuarenta y cinco talleres de sensibilización, de carácter presencial, con una duración de dos horas y media de, realizados en cada centro sanitario (centro de salud, PAC, hospitales o servicios de urgencias hospitalarias u otros servicios), y un promedio de asistencia de 30 personas. El perfil profesional de las personas que han acudido es fundamentalmente de medicina y enfermería, acudiendo también personas con formación sociosanitaria y de atención al público. 2) Siete cursos de Formación Básica en Violencia de Género, de 31 horas de duración, realizados en los tres Territorios Históricos, con una duración de treinta 30 h./curso (21 h. presenciales y 9 horas no presenciales, de trabajo personal).

-Otras actuaciones formativas realizados por el Grupo Zaindu: Talleres de sensibilización en el Hospital Galdakao y Hospital Santiago Apóstol, Taller dentro de la Jornada Anual de la Asociación de mujeres sordas, Taller realizado de dentro de la Jornada Anual de la Asociación Zuzenak (Personas con diversidad funcional), Taller realizado dentro del Plan de Formación Continuada de la Comarca Ekielde, Taller realizado dentro de las Jornadas anuales de OSATZEN, Taller realizado dentro de las Jornadas anuales de la Escuela Universitaria de Enfermería de Álava, Taller realizado dentro de las Jornadas anuales de la Escuela Universitaria de Enfermería de Leioa, Sesión informativa del Programa Zaindu en el Grupo Interinstitucional de Atención a mujeres víctimas de violencia de género del Ayuntamiento de Baracaldo y Jornada “Papel del Personal de Salud ante la Violencia de Género: Retos y oportunidades”.

-Formación Continuada del Grupo: Curso/Taller: “Atención biopsicosocial al malestar en Atención Primaria”.

- Intervenciones en Medios de Comunicación: A) En Prensa: 1) 02/03/2011: “Osakidetza formará a los médicos para detectar los casos de violencia de género” (diariovasco.com, EFE), 2) 02/03/2011: “Gobierno vasco formará a los médicos para que estos puedan identificar y alertar de situaciones de violencia de género” (lainformacion.com, Europa Press), 3) 03/03/2011: “Formación de médicos para que puedan identificar casos de violencia machista” (Gara), 4) 03/03/2011: “Sanidad promueve la detección precoz del maltrato a la mujer en el propio sistema” (Noticias de Alaba, C.M. Orduña), 5) 03/03/2011: “Sanidad formará a los médicos para que alerten de casos de violencia de género” (Noticias de Gipuzkoa, EFE), 6) 13/11/2011: “Osakidetza tendrá en todos sus centros médicos especializados en maltrato” (El País) y 7) 23/11/2011: “La violencia machista se ceba en las jóvenes” (DEIA).
B) En Radio: “Duelo de quinielas... y lucha contra el machismo en EITB” Audios: Arranque de programa del viernes, 25 de noviembre, día contra la violencia de género. Este tema nos preocupa y ocupa, y charlamos con Txus Ziarrusta, responsable y coordinadora del programa Zaindu de Osakidetza, que intenta la detección precoz de los casos de maltrato.
- Mejora en los Sistemas de Registro e Información: Se han establecido en el Seno de la Comisión contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud unos indicadores epidemiológicos comunes para todas las Comunidades con el fin de conocer mejor la magnitud del problema, sus consecuencias en la salud de las mujeres y su impacto en el sistema sanitario y de acuerdo con los ejes de intervención propuestas para todas las Administraciones públicas en el Plan Nacional de Sensibilización y Prevención



de la Violencia de Género. Tienen como objetivos: a) Facilitar la planificación de la atención sanitaria a la violencia de género al conocer su magnitud y las características de las mujeres que la padecen; b) Promover la mejora de la calidad y la equidad en la atención sanitaria integral a la violencia de género mediante la valoración del impacto de las actuaciones implantadas por las Administraciones Sanitarias, especialmente las relacionadas en el Protocolo Común y c) Favorecer la colaboración y el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre las Administraciones implicadas en la atención sanitaria a las mujeres que padecen violencia.

Para la recogida de esta información se han ido adaptando los sistemas de información existentes (Osabide, Osabide Global) con la finalidad de incluir las variables necesarias para la recogida de la información. Esto ha supuesto en Osabide, la incorporación de un formulario que cuelga de los episodios consensuados como violencia de género, según la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE 9). Esto ha requerido una adaptación y una formación a todos y todas las profesionales –iniciada en 2010– y que, por tanto, requiere un tiempo para que toda la información recogida sea lo menos variable y lo más completa posible.

- Participación activa en Protocolos de Actuación Local: El desarrollo de protocolos de actuación local es uno de los pasos clave para lograr una atención adecuada a las mujeres que sufren violencia de género y a sus hijos, hijas u otras personas dependientes. La colaboración activa, la participación y la coordinación con y desde el sistema sanitario con otras instituciones y servicios de la comunidad es una de las líneas de trabajo fundamentales para conseguir este objetivo. Conocer los recursos existentes en cada zona y sus competencias en esta materia, así como ponerles “cara y nombre” es una de las actividades que se desarrollan en los cursos de formación básica en violencia de género. Además, se ha participado activamente en la revisión y firma de los Acuerdos suscritos en grandes Ayuntamientos, como el de Bilbao o Vitoria.

I.8. DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

- Prestación de tratamientos terapéuticos individuales a mujeres víctimas y en pareja así como apoyo psicosocial para asistencia a juicio y la tramitación de informes periciales para las y los jueces y la clínica forense; así mismo, se presta apoyo a las trabajadoras sociales junto con las y los psicólogos que lo soliciten. Se ha colaborado activamente con los juzgados informando a petición de las y los jueces de los tratamientos psicológicos de las mujeres atendidas. El servicio incluye: 3 sesiones de valoración, 18 sesiones de tratamiento y si procede, 9 de prorroga y se han atendido a un total de 1.345 mujeres. Igualmente, se incluye tratamiento a maltratadores que voluntariamente lo soliciten al objeto de no atender sólo los síntomas sino atajar las causas que producen la violencia machista contra las mujeres. El número de maltratadores atendidos ha sido de 23.
- Participación en el grupo de trabajo organizado por el Departamento de Interior para el estudio y consiguiente propuesta a efectos de mejorar la atención a mujeres extranjeras (10 reuniones).



- Participación en la Comisión Técnica de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional (12 reuniones) y en la Subcomisión de la Comisión Técnica de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para el seguimiento propuestas y mejoras de los Centros de Acogida (7 reuniones).
- Coordinación con la subdelegación del gobierno en los casos de mujeres (un total de 4) que han denunciado narco-proxenitismo y están como testigos protegidas residiendo en el Centro de Acogida.
- Firma de un acuerdo de colaboración con el Ayuntamiento de San Sebastián para determinar la competencia del seguimiento de las mujeres víctimas de violencia de género no empadronadas con el fin de no duplicar servicios, siguiendo para ello un principio de territorialidad.
- Realización de gestiones en la delegación de educación para tramitar el cambio del centro escolar de las y los menores acogidos en el centro.
- Celebración de 6 reuniones con el Departamento de menores, al objeto de orientar el tratamiento cuando se percibe desprotección en las y los menores. Así mismo, se han realizado traslados al centro de menores LOISTARAN, cuando se trata de menores no acompañados.
- Se han llevado a cabo 5 acompañamientos a los puntos de encuentro familiar, en los casos en que la madre tiene la guarda y custodia de la o el menor, y el padre reconocido el régimen de visitas, exclusivamente para mujeres acogidas en el Centro de Atención Integral y Asistencia periférica.

Igualmente, se han trasladado a mujeres a centros hospitalarios, juzgados u otros centros de acogida, desde URRATS o a través del servicio de Urgencias. Se realizan a petición de los Ayuntamientos, el Servicio de Urgencias, URRATS, o el Servicio Periférico.

- Participación en la elaboración del borrador del proyecto de Ley contra la violencia machista hacia las mujeres.
- Reuniones con la Ertzaintza al objeto de coordinar las actuaciones y firmar un protocolo de actuación.
- Realización de gestiones con los consulados con el fin de regular la situación de personas extranjeras. Realización de otras actuaciones tales como: reuniones puntuales con el servicio socio-sanitario, para tratar los casos de personas maltratadas con trastornos cognitivos, colaboración con la Fundación HURKOA para tramitar la declaración de incapacidad de la persona maltratada y mantenimiento de contactos con los centros penitenciarios de todo el Estado al objeto de conocer la posible salida de prisión del maltratador. También se han realizado gestiones con Cáritas para solicitar adelanto del equivalente a la Renta de Garantía de Ingresos, cuando las mujeres tienen derecho a ello pero no cumplen los plazos de empadronamiento.
- Coordinación con el servicio de Dependencia de la Diputación Foral de Gipuzkoa al objeto de reubicar a la persona maltratada mayor de 65 años en un centro residencial para personas mayores.
- Gestión del Servicio de Urgencias: se han atendido 115 personas por maltrato y/o agresión sexual y 47 por violencia intrafamiliar o doméstica.



- Asistencia técnica a un total de 10 municipios al objeto de informar sobre la existencia de los recursos, protocolos, perfiles etc; facilitando información y aclarando dudas sobre los perfiles a atender y modos de ejecución.
- En cuanto a los recursos residenciales, en el Centro de Acogida Integral (URRATS) han sido atendidas 174 mujeres. Se ha creado un fondo de maniobra de 12.000€ para dar asistencia a aquellas mujeres que no disponen de ningún medio económico, al objeto de cubrir necesidades básicas. Se aprecia la necesidad de separar las urgencias de maltrato (en estos casos las mujeres no siguen programas de intervención, porque duran como máximo una semana) y las que necesitan seguir un programa de intervención psicosocial por larga estancia. Respecto al piso de acogida (Oñate), por él han pasado 2 mujeres con sus tres hijas e hijos y dos hijas e hijos, respectivamente. Se acude a este recurso como paso posterior a su paso por el centro de acogida y antes de irse a vivir por su cuenta o en el caso de que el maltratador haya localizado el centro de Urrats.
- Gestiones con otras comunidades y territorios (Navarra, Bizkaia, Canarias, Madrid, Álava, Andalucía, Hendaya) al objeto de solicitar información o alguna plaza o en otras ocasiones para verificar la información aportada etc.
- En cuanto a actividades de formación, se han realizado un curso de 7 horas sobre protección de datos al objeto de garantizar la confidencialidad de la información, dirigido a las y los profesionales del sector y Ayuntamientos; un curso de cuatro horas para el personal sanitario de atención primaria, al objeto de informar sobre el maltrato y sus formas, así como de los recursos existentes (han asistido un total de 15 personas entre personal médico y de enfermería) ; y 2 cursos individualizados de 5 horas con las y los jueces con el mismo objetivo que el anterior, incluyendo la visita al centro (han acudido una juez de Azpeitia y un juez de Bergara).
- Celebración de reuniones trimestrales con la coordinadora del programa de asistencia jurídica a efectos de realizar un adecuado seguimiento del programa y en su caso, proponer mejoras. En este programa que incluye una única consulta previa a la interposición de la denuncia en su caso para conocer los efectos de su decisión, han sido atendidas 105 personas.
- Creación de la página WEB en la página de Política Social de la DFG, para dar a conocer al público el tipo de servicios que existen y sus requisitos.
- Elaboración de fichas de trámites y servicios de la sede electrónica, todo ello junto con IZFE, un programa informático que permite al personal de la Diputación autorizado a acceder a otras informaciones relativas a la clase o grado de dependencia, información sobre prestaciones económicas etc.
- Concesión de ayudas y subvenciones a programas y proyectos destinados a la atención e intervención a mujeres víctimas de violencia machista por importe de 24.512€.
- Puesta en marcha del programa de asistencia periférica, por el que se presta atención psicológica a la mujer maltratada en el propio domicilio, siempre que no haya riesgo para la víctima (porque está encarcelada o se ha ido al extranjero, etc.), tratando de conseguir el empoderamiento de la mujer partiendo de la hipótesis de que el abandono del domicilio familiar para la persona maltratada determina una "revictimización", con el consiguiente peligro



de agravar la propia mala situación. Todo ello a fin de utilizar los centros de acogida para casos de situaciones de violencia extrema, y solamente por el mínimo tiempo necesario para que la Jueza o el Juez penal pueda pronunciarse sobre una eventual medida de alejamiento temporal al amparo del art 544 bis de LECR. Este tipo de intervención se realiza en estrecha colaboración la o el Trabajador Social del Ayuntamiento. Se han atendido un total de 13 mujeres.

I.9. DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

- Prorroga del Convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para desarrollo de los servicios de atención psicológica y jurídica ante situaciones de violencia de género, desarrollando la coordinación interinstitucional en esta materia; así como, la prorroga del Contrato de gestión indirecta del Servicio Foral de atención psicológica y orientación jurídica ante situaciones de violencia de género. En lo que respecta al número de personas atendidas a lo largo del año 2011, el Servicio de Asesoría Jurídica: 140 mujeres, el Servicio de Seguimiento de los Procesos Jurídicos: 36 actuaciones con 15 mujeres, el Servicio de atención psicológica a mujeres y menores: 474 mujeres y 66 menores de edad y el Servicio de atención psicológica a hombres agresores: 64 hombres.
- Continuación del Servicio de pisos de acogida a mujeres víctimas de violencia de género, así como la prorroga del contrato del Programa Socioeducativo y de acompañamiento a mujeres y menores a su cargo acogidas. A finales del ejercicio se ha elaborado la propuesta de pliego de bases técnicas para acometer la adjudicación del Servicio de Intervención Socioeducativa y Acompañamiento social a víctimas de violencia de género, incorporando mejoras y previsiones de la Ley de Medidas de protección integral a las víctimas de violencia de género y de la Ley Servicios Sociales.

Durante el 2011, en el Servicio de atención en pisos de acogida temporal de Vitoria-Gasteiz se han atendido a 2 mujeres y 4 menores, en el Programa socioeducativo y de acompañamiento 3 mujeres y se ha recibido 1 Orden de protección, para la atención en servicios forales especializados y otra para la atención en servicio social de base rural.

- Prorroga del Convenio de colaboración con el programa de empleabilidad dirigido a mujeres víctimas de violencia de género – impulsado por el Departamento de Promoción Económica y Administración Foral y cofinanciado por FSE- en el que han participado 40 personas, se han realizado 6 talleres grupales de búsqueda activa de empleo, 131 sesiones de asesoramiento personalizado y se han recibido 298 ofertas de empleo.
- Inicio del Programa Operativo IFBS para la ejecución del III Plan Foral para la Igualdad de mujeres y hombres en Álava, que incluía la violencia contra las mujeres como eje específico.
- Colaboración en la campaña interinstitucional de prevención de la violencia de género dirigida a jóvenes “Beldur Barik”, impulsada por Eudel -Berdinsarea. El IFBS ha participado directamente en la campaña, mediante financiación, a través de la publicidad de la misma en las páginas web de DFA y del IFBS y en la participación en el concurso convocado, en el que 15 jóvenes con discapacidad intelectual, usuarios y usuarias de distintos centros ocupacionales de Vitoria-



Gasteiz realizaron y presentaron un mural al concurso Beldur Barik obteniendo una mención especial. La realización de dicho trabajo ha posibilitado el abordaje de un problema cuyo grado de incidencia en mujeres con discapacidad es superior que en colectivo general de mujeres y posibilitó tanto integrar y participar en las actividades organizadas por la comunidad, como visibilizar al colectivo de mujeres jóvenes con discapacidad.

- Coordinación con las otras instituciones firmantes a fin de reactivar del seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional y del Grupo Técnico Interinstitucional en este ejercicio.
- Difusión Del Protocolo en distintas actividades formativas relacionadas con la violencia de género en que ha participado la DFA en colaboración con las siguientes entidades:
 1. Jornada "Igualdad y violencia de género" organizada por la Asociación AIZAN con subvención de la Dirección de Promoción Social de la DFA.
 2. Jornada "Diversidad funcional y violencia de género", organizada por la Fundación Zuzenak, con subvención del IFBS, a través de la convocatoria de ayudas a la formación.
 3. Jornada "Humanismo, Berrikuntza eta Zainketa" organizada por la Escuela Universitaria de Enfermería – Osakidetza
 4. Sesión informativa sobre "Violencia de Género e Intervención Social". Dirigida a profesionales de Servicios Sociales de Base de municipios de Álava menores de 20.000 habitantes.
- En cuanto a los Planes de Formación, se ha realizado un curso de 10 horas de duración sobre violencia de género en el marco de un convenio de colaboración con la Asociación Clara Campoamor, destinada a profesionales de servicios sociales de la institución foral y de entidades colaboradoras, que contó con 29 participantes. También se ha desarrollado una sesión formativo-informativa sobre "Víctimas de violencia de género. Recursos socioeconómicos y laborales" en el marco de un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y dirigida a profesionales de las entidades privadas prestatarias de servicios sociales públicos especializados en la atención a víctimas de violencia de género.
- Por último, el IFBS cuenta en la plantilla del área de intervención social y de manera específica con una técnica superior que, entre otras funciones, propone nuevos recursos y es la profesional referente en el seguimiento de los programas y servicios existentes; desarrolla y efectúa propuestas de mejora a la Atención Especializada a mujeres víctimas de violencia de género. Así mismo, participa en la coordinación interinstitucional y en la comisión de área de igualdad del IFBS, en la comisión interdepartamental para la igualdad de la DFA y en el Grupo Técnico Interinstitucional de apoyo a la comisión de seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional.

I.10. DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

- Continuación con la labor que viene desarrollando desde el 2003 el *Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia*, habiéndose efectuado en el año 2011 una reunión plenaria y cinco reuniones del Grupo de Trabajo sobre Indicadores de violencia de género. Además, en el marco del Observatorio,



durante el año 2011, se han llevado a cabo las siguientes acciones: se ha continuado con la mejora del sistema de recogida automatizada de datos; se ha trabajado en la planificación, coordinación y presentación de dos recogidas de datos: la anual (datos del año anterior) y la semestral (datos del primer semestre del año en curso) relativas a la actuación de aquellos municipios y mancomunidades que disponen de recursos especializados para la atención a las víctimas de maltrato y agresiones sexuales; se ha fortalecido la Red de Contacto Municipal; se ha actualizado y alimentado periódicamente el contenido del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia de la web del Servicio de Mujer y Familia del Departamento de Acción Social; se ha mantenido y actualizado la información contenida en las dos bases de datos: la de Gestor Documental y la del Mapa de Recursos del Territorio Histórico de Bizkaia en el ámbito de la violencia contra las mujeres; se ha actualizado y se ha continuado desarrollando el Atlas de Recursos de Bizkaia para la web del OVGB; se han elaborado informes específicos referidos a cada entidad del Territorio Histórico de Bizkaia (municipios y mancomunidades) con disponibilidad de recursos de titularidad propia para la atención a mujeres víctimas de violencia, "hoja informativa", con los indicadores más representativos derivados del acervo de datos registrados por el Observatorio concernientes a dicho municipio o mancomunidad de servicios-Resultados del primer semestre 2011 y evolución de años anteriores; se ha elaborado, validado, y presentado el informe "Cifras de atención a situaciones de violencia de género en el Territorio Histórico de Bizkaia: ámbito de Protección Social, Policial y Judicial 2010"; se ha desarrollado, validado y publicado el documento "Recursos forales y de municipios y mancomunidades del Territorio Histórico de Bizkaia para la atención a mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico: Acogida, Asesoramiento Jurídico, Atención Psicológica, Intervención familiar Especializada y Puntos de Encuentro Familiar. Año 2011"; y se han elaborado, publicado y difundido cuatro Boletines Informativos, que han modificado su anterior diseño buscando fórmulas más participativas para afianzar la Red de Contacto Municipal.

- Prestación del Programa de Atención Psicológica de Intervención Familiar en Supuestos de Maltrato y de Agresiones Sexuales, que desde su puesta en marcha en 1992 ha ido adaptando su cobertura al incremento de la demanda, ofertando en la actualidad un total de 429 horas/semanales. Durante el año 2011 se ha atendido a un total de 1.062 personas, de las que 559 han sido casos nuevos.
- Continuación con el Programa de Asesoramiento Jurídico en materia de Derecho de Familia, así como en Supuestos de Malos Tratos y/o Agresiones Sexuales. En el año 2011 fueron atendidas un total de 347 consultas, de las cuales 330 corresponden a casos nuevos (de ellos 78 presentaban una problemática de malos tratos y 10 de agresiones sexuales).
- Prestación del Programa de Intervención Familiar Especializado en Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico. Durante el año 2011 se ha atendido a un total de 114 personas: 61 mujeres y 51 menores. Con todas estas mujeres se ha desarrollado una intervención especializada individual por parte del equipo multidisciplinar que integra el programa, intervención que ha sido complementada con una intervención grupal, habiéndose desarrollado dos grupos de trabajo durante el año 2011 en los que han participado 17 mujeres.
- Desarrollo del Programa de Intervención Familiar Especializado en Adolescentes Agresores en el ámbito familiar, que aborda la violencia de los y las



adolescentes que agreden a sus madres y padres u otras personas de la familia convivientes. Durante el año 2011 se atendió a un total de 159 personas, correspondientes a 53 familias en las que 54 jóvenes adolescentes (24 varones y 30 mujeres) ejercían violencia filio-parental (en el 100% de los casos la madre era víctima de maltrato ejercido por su hijo o hija, y siéndolo el padre también en el 80% de las familias).

- Prestación del Servicio de Punto de Encuentro por derivación judicial de Bilbao, mediante la suscripción de un Convenio de Colaboración entre el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco y la Diputación Foral de Bizkaia. En el año 2011 se ha atendido a un total de 386 menores pertenecientes a 312 familias. En casi la mitad de los casos atendidos (180 expedientes que corresponden a 129 familias) constan Órdenes de Protección, y en 126 de estas familias la Orden de Protección ha sido dictada a favor de la madre.
- Continuación con el Programa de Acogimiento de Urgencia a las mujeres víctimas de malos tratos y a los hijos e hijas y personas adultas dependientes a su cargo que por encontrarse en una situación de riesgo deban abandonar el domicilio familiar y precisen ser acogidas en un centro. Durante el año 2011 se dio acogida a un total de 143 personas, de ellas 69 mujeres, con 47 menores.
- Prestación del Servicio Residencial de Atención Integral dirigido a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, así como a las personas a su cargo, que requieren de un alojamiento temporal de media-larga estancia proporcionando una intervención especializada con cada persona acogida y con la unidad familiar en atención a las necesidades de cada caso. En el año 2011 se acogió a un total de 34 personas, 16 mujeres y 18 hijos e hijas a su cargo.
- Oferta de un servicio de traducción simultánea de idiomas a través de telefonía, orientado a solventar necesidades de traducción puntuales que pudieran surgir tanto en los centros de acogimiento para mujeres víctimas de malos tratos gestionados por la Diputación Foral de Bizkaia, como las que se produzcan en la intervención directa con este colectivo por parte del equipo profesional del Servicio de Mujer y Familia del Departamento de Acción Social. Durante el 2011 se han efectuado 20 actuaciones en cuatro idiomas (alemán, árabe, inglés y rumano).
- Diseño y planificación de un proyecto para la configuración y puesta en marcha de una Red de Mediadoras Sociales que realicen labores de información, orientación y acompañamiento de mujeres en situación de maltrato por parte de su pareja o expareja. Esta Red pretende ser una estructura social que contribuya a la sensibilización y a la erradicación de la violencia contra las mujeres sirviendo de puente entre las víctimas y las instituciones, facilitando su captación y atención en los recursos sociales.
- Colaboración en el diseño e impartición de actividades formativas y de sensibilización en materia de atención a las víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, y en relación al II Acuerdo Interinstitucional.
- Priorizar en el Decreto Foral regulador de la convocatoria de subvenciones en cuanto al colectivo de mujer de criterios de valoración relacionados con la prestación directa de asesoría jurídica.
- Continuar con la labor de información y difusión en relación al contenido, personas beneficiarias y modo de acceso de los dos últimos programas puestos



en marcha desde el Servicio de Mujer y Familia del Departamento de Acción Social: El Programa de Intervención Familiar Especializado en Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico y el Programa de Intervención Familiar Especializado en Adolescentes Agresores en el ámbito familiar.

- Colaboración con Emakunde en el desarrollo y seguimiento del V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAE.
- Participación en la Comisión de Seguimiento del "Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la Atención a Mujeres Víctimas del Maltrato Doméstico y Violencia Sexual". Participación en el Grupo Técnico Interinstitucional del para la mejora de la Atención a Mujeres Víctimas del Maltrato Doméstico y Violencia Sexual", que ha trabajado en el Diagnóstico del II acuerdo Interinstitucional elaborando un documento que recoge el análisis y las propuestas de mejora respecto al citado Acuerdo Interinstitucional y a su protocolo de actuación.
- Participación en el Grupo de Trabajo sobre Recursos de Acogida, creado al objeto de analizar las necesidades de intervención en el ámbito de los servicios sociales en relación con los recursos de acogida para mujeres víctimas, trabajando en la elaboración del Mapa de Recursos de acogida en la C.A.E. y en el diagnóstico de las principales necesidades de los Recursos de Acogida y en las propuestas de Trabajo para la optimización de los Recursos de Acogida entre Municipios y Territorios.
- Participación en el Grupo de Trabajo impulsado por la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género del Departamento de Interior y la Dirección de Inmigración y Gestión de la Diversidad del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco sobre mujeres inmigrantes y violencia de género.
- Participación y colaboración en la financiación de la Campaña Interinstitucional de sensibilización del 25 de Noviembre "Beldur Barik!" en el marco de Berdinsarea – Red de Municipios Vascos por la Igualdad y contra la Violencia hacia las mujeres.
- Colaboración con diversas consultorías para la elaboración de Protocolos de actuación local y Plan de acción contra la violencia hacia las mujeres.
- Participación en la aplicación del protocolo de respuesta institucional ante casos de muerte por maltrato doméstico y agresiones sexuales.

I.11. EUDEL

- Difusión a través de la página web de EUDEL del Acuerdo Interinstitucional de referencia y demás actuaciones y protocolos que se desarrolle y trabajen en los órganos de participación en los que EUDEL se encuentra representado.
- Continuación de la difusión de la guía de pautas para la adopción de protocolos locales de atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales.
- Organización de espacios de intercambio entre personal técnico de ayuntamientos, para intercambiar experiencias y reflexiones sobre los



recursos, servicios y abordajes de la prevención, detección e intervención en materia de violencia contra las mujeres.

- Análisis y formulación de observaciones y aportaciones de mejora a las iniciativas legislativas y al resto de los textos normativos que oportunamente se presenten en la materia.
- Difusión a través de la página web de EUDEL del protocolo para la aplicación de la orden de protección en el ámbito de los servicios sociales.
- Difusión a través de la página web de EUDEL del protocolo ante casos de muerte por violencia doméstica y agresiones sexuales.
- Participación en la aplicación del protocolo ante casos de muerte por violencia doméstica y agresiones sexuales.
- Gestión de la Red de Municipios a favor de la igualdad y contra la violencia hacia las mujeres-BERDINSAREA.
- Gestión de los programas de Fomento de las Políticas de Igualdad y lucha contra la Violencia hacia las Mujeres en los Territorios de Bizkaia, Araba y Gipuzkoa.
- Diseño y puesta a disposición de los Municipios Vascos de los productos de la Campaña del 2011 con motivo del 25 de Noviembre-Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres.
- Elaboración y puesta a disposición de los Municipios Vascos de un Modelo de declaración con motivo del 25 de Noviembre-Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres.

I.12. ARARTEKO

Dado que el Ararteko no es institución firmante del Acuerdo Interinstitucional, y al no ser una administración pública sino una institución parlamentaria de control de las actuaciones administrativas, no ha adoptado compromisos concretos ni ha llevado a cabo acciones relativas al cumplimiento del Protocolo de Actuación. No obstante, desde el año 2011 participa en la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional y ha remitido un resumen (extractado de su informe anual al Parlamento Vasco) de lo que considera más destacable en lo que se refiere a la violencia de género en Euskadi en el año 2011:

- Reuniones con asociaciones que trabajan desde distintas perspectivas en el ámbito de la prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres, así como en la asistencia a estas, pudiendo escuchar las demandas y críticas de estos grupos, orientadas, en general, hacia un sistema de asistencia insuficientemente coordinado, que no parece dar la respuesta esperada por las víctimas que acuden a él. Las manifestaciones de estas asociaciones encuentran notables coincidencias con las apreciaciones del Ararteko relativas al actual sistema de asistencia social, jurídica y económica a las víctimas de violencia de género. Las deficiencias detectadas apuntan fundamentalmente a la insuficiencia de determinados recursos, a la falta de coordinación entre algunas administraciones, a la falta de formación específica de las personas que atienden a las mujeres víctimas de violencia en algunas administraciones,



a la falta de perspectiva de género en algunos ámbitos de esta atención, o a la rigidez de las normas reguladoras de las prestaciones, que no permiten una respuesta individualizada para casos difícilmente encajables en los presupuestos normativos, pero aún así merecedores de una atención pública suficiente.

- Reunión con la Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género del Gobierno Vasco (DVVG), con objeto de intercambiar información sobre las actividades de ambas instituciones relativas a la lucha contra la trata de mujeres con fines de explotación sexual. La persona responsable de la DVVG expuso el marco, la metodología participada con las asociaciones concernidas y los objetivos del trabajo iniciado por dicha dirección para atajar los casos de trata de mujeres que tienen lugar en Euskadi. Asimismo, se puso de manifiesto por ambas partes los diferentes aspectos del actual entramado institucional y prestacional que estaban más necesitados de mejora para atender adecuadamente a las mujeres víctimas de trata y se concluyó en la necesidad de colaborar institucionalmente para apoyar la lucha contra esta lacra social que afecta de manera especial a mujeres extranjeras, quienes son especialmente vulnerables a estas conductas criminales y están por esa razón singularmente necesitadas de ayuda y atención especializada desde los servicios públicos.
- Reunión con la Dirección de Igualdad de la Diputación Foral de Guipuzkoa, en la cual se informó de las líneas generales de actuación previstas en su dirección, concretando el enfoque que se quiere dar a las políticas del ente foral desde distintos ámbitos, como las actuaciones en materia de prevención y sensibilización contra la violencia contra las mujeres, las actuaciones orientadas a propiciar el empoderamiento y la participación socio-política de las mujeres, o las actuaciones, en general, de impulso de las políticas de igualdad en el territorio guipuzcoano, etc. Entre otras cuestiones de interés común de ambas instituciones, destacaron la necesidad de llevar a cabo acciones que impulsen la participación igualitaria de las mujeres en todas las fiestas de Gipuzkoa, así como para desterrar del ámbito privado espacios de discriminación para las mujeres, como los que constituyen todavía algunas sociedades gastronómicas en las que no se admiten mujeres. Así mismo, se trató de la necesidad de incorporar a las políticas públicas en torno a los cuidados y la economía nuevos discursos que pongan en el centro el valor de los trabajos realizados por las mujeres.
- Participación de la institución del Ararteko en la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual así como en el grupo de trabajo interinstitucional, donde se ha manifestado el punto de vista de la Institución sobre los distintos aspectos relativos a la atención de las mujeres víctimas de violencia de género, remarcando la necesidad de establecer un método de trabajo interinstitucional que permita que, cada vez que se produzca el fallecimiento de una mujer como resultado de un delito de violencia de género, todas las instituciones competentes lleven a cabo una revisión de las actuaciones seguidas en dicho supuesto (o en su caso, de la ausencia de actuaciones), de manera que puedan extraerse propuestas de mejora para casos futuros.
- Visitas de inspección a los 2 recursos de acogida para víctimas de violencia de género de la Diputación Foral de Bizkaia. Así, en el centro destinado a cubrir el servicio de acogimiento de urgencia a mujeres víctimas de violencia de género,



se constató el excelente estado de las instalaciones, tanto en cuanto a la seguridad de las mujeres como en cuanto a la plena cobertura de sus necesidades de descanso, comida e higiene, así como el buen funcionamiento del mismo, con personal profesionalizado que cubre el servicio las 24 horas del día, y atiende y acompaña tanto a las mujeres como a sus hijos e hijas.

En el segundo, destinado a cubrir el servicio de acogimiento de media y larga estancia para mujeres víctimas de violencia de género, se ha apreciado la calidad y plena adecuación a los fines del servicio, tanto de las instalaciones como de la atención que se presta a las mujeres y menores alojados e igualmente, la buena dotación de personal profesionalizado, con acompañamiento a sus residentes a lo largo de las 24 horas del día.

- Artículos de opinión y actividades de divulgación: Junto a la declaración institucional emitida con motivo del 8 de marzo, se realizó, el día 25 de noviembre de 2011, una declaración institucional con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, en la que se manifestó una firme condena de cualquier expresión de violencia contra las mujeres y del sustrato ideológico sexista en el que dichos actos y conductas se amparan, que sólo puede ser erradicado mediante políticas públicas de la igualdad de mujeres y hombres como un valor social incuestionable para una sociedad que se sustenta sobre la defensa de los derechos inalienables e irrenunciables de la igualdad y la dignidad de todas las personas. Asimismo, se solicitó a las instituciones públicas su implicación a la hora de desvelar y denunciar cualquier actitud pública o privada que revele dicha ideología sexista así como, su esfuerzo en la promoción de políticas dirigidas a la educación y sensibilización social en el valor de la igualdad y a la erradicación de la desigualdad social. Por último, se solicitó a las instituciones públicas concernidas en la atención y asistencia a mujeres víctimas de violencia de género, el estudio de todas las actuaciones seguidas en los supuestos de muerte, a fin de reflexionar críticamente sobre los protocolos e instrumentos de atención existentes y lograr así una sustancial mejora de nuestro sistema de protección.
- Tramitación de la queja formulada contra los anuncios de prostitución en prensa escrita, en los que se convierte a las mujeres en meros objetos comerciales. Aunque dicha cuestión escapa de la capacidad de fiscalización legalmente atribuida al Ararteko al tratarse de una actividad privada, resulta cierto que los referidos anuncios pueden suponer una contravención del artículo 26, apartados 1 y 2, de la Ley 4/2005. Por esa razón, se ha informado a su promotor de que las disposiciones legales citadas constituyen un fundamento inequívoco en cuanto a la competencia del Gobierno Vasco para sancionar las conductas denunciadas en su queja, con lo cual cabe emprender una acción de denuncia ante el Gobierno Vasco motivada en los anuncios publicitarios sobre prostitución de los medios de prensa concernidos. Las recomendaciones emitidas por la Defensoría de la Igualdad sobre este asunto en el año 2008 (http://www.emakunde.euskadi.net/u72-10010/es/contenidos/informacion/informes_recomendaciones/es_informes/info_rmes_documentos.html#Recomendaciones_2008) sientan las bases para que pudiera eventualmente incoarse un expediente sancionador contra las empresas denunciadas.
- Quejas relativas a los requisitos para acceder a las medidas de acción positiva en materia de vivienda protegida para mujeres víctimas de violencia de género. En concreto, se plantea el problema de que, ante una orden de protección



vigente y emitida pasados más de dos años antes del momento de la solicitud ante Etxebide, no se cumpla el requisito fijado en la Orden del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, de 4 de octubre de 2006, según el cual, en el momento de realizar la solicitud de inscripción en el Registro de Etxebide, no puede haber transcurrido más de dos años desde que se emitió la orden de protección para poder acceder a dichas medidas de acción positiva en materia de vivienda. Actualmente, los cauces de acceso contemplados en la referida orden (el sistema de acceso a un cupo especial y la adjudicación directa) tienen una efectividad real escasa para satisfacer la gran demanda de vivienda entre mujeres víctimas de violencia de género. De este modo, la Institución del Ararteko plantea la necesidad de revisar los criterios de esta orden e implicar, junto con el Gobierno Vasco, a otras instituciones (especialmente ayuntamientos y eventualmente diputaciones forales) en la responsabilidad de ejercer la prestación de vivienda a mujeres víctimas de violencia de género.

- Actuaciones impulsadas por el Ararteko para investigar si fueron correctas o podían haberse mejorado las intervenciones policiales en los casos de fallecimientos de mujeres, víctimas de violencia de género, iniciándose para ello expedientes de oficio ante la Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género del Departamento de Interior del Gobierno Vasco. Las conclusiones que se derivan de las mismas son las siguientes:

1-Si bien el método seguido para llevar a cabo las valoraciones de riesgo por la Ertzaintza resulta riguroso y contrastado, parece que existe un desajuste entre las valoraciones de riesgo realizadas y las medidas de protección que se asignan a los casos valorados como de riesgo alto, que no resultan tan intensas como dicha valoración merecería.

2-Con carácter general, cuando se detecte una situación de riesgo alto o muy alto, resulta conveniente llevar a cabo un trabajo más incisivo en la concienciación de la víctima a la hora de establecer, con su aceptación, las medidas de protección necesarias.

3-La posibilidad de habilitar otros medios de indagación que, más allá de la entrevista de agentes de la Ertzaintza con el agresor, permitan conocer con mayor fiabilidad el verdadero talante y las intenciones del agresor. Como por ejemplo, unas herramientas psicológicas más avanzadas y, en su caso, el eventual recurso a personal especializado, capaz de aplicar técnicas específicas para conocer con un mayor grado de veracidad las intenciones del agresor y el posible devenir de los hechos.

4-En general, las actuaciones seguidas por la Ertzaintza resultan conformes con lo establecido. Sin embargo, la Institución considera que sería una ocasión idónea para analizar detalladamente los pormenores de casos dramáticos, surgiendo nuevas oportunidades de mejora en las actuaciones públicas.

5-Se remarca la importancia de los órganos judiciales a la hora de fijar medidas de prevención de la violencia contra las mujeres, en el sentido amplio en que habilita la Ley Orgánica 1/2004. En esta línea, considera necesario avanzar en las medidas que hagan eficaces las órdenes de protección mediante el control directo de los agresores en todos sus movimientos, sobre todo en las valoraciones policiales de riesgo alto.



6-Necesidad de intensificar la coordinación judicial-policial en sentido amplio, lo que puede eventualmente comportar la necesidad de generar nuevos protocolos de seguimiento de casos y de actuación coordinada, trascendiendo el ámbito competencial estrictamente policial. En todo caso, se plantea la conveniencia de iniciar una reflexión institucional conjunta (con todas las instituciones responsables en la materia) sobre las siguientes cuestiones:

- el seguimiento de cada caso denunciado de violencia de género por una autoridad coordinada, con análisis de la idoneidad del protocolo para el caso individual (considera que la actual Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género goza de una posición institucional adecuada para llevar a cabo esta función).
- el examen y la evaluación desprejuiciada, abierta y honesta de todos los pasos dados en el tratamiento de aquellos casos que han terminado fatalmente e incluso de otros supuestos de violencia de género, con resultados extremadamente graves, que se han producido en Euskadi (con o sin fallecimiento de la víctima), que señala que no han sido, hasta la fecha, reexaminados y evaluados.

I.13. CONSEJO VASCO DE LA ABOGACÍA

- Se han realizado en los tres territorios históricos cursos obligatorios para el acceso y la permanencia en el Turno de Oficio específico para víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.
- Asistencia a las sesiones del Pleno del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y violencia sexual y de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional.

II. VALORACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

II.1. FISCALÍA SUPERIOR DE LA CAPV

"En las Fiscalías Provinciales del País Vasco, a lo largo del año 2011, se ha aplicado el "Protocolo de Coordinación en Materia de Violencia de Género" que se suscribió en el año 2009 velando por la eficacia y agilidad en la adopción de la orden de protección, como en el resto de los procedimientos de violencia doméstica y de género, constituyendo dicho Protocolo un instrumento importante a tal fin.

Se observa, en general, un progresivo aumento en el número de procedimientos incaudos, con un aumento por un lado el número de juicios rápidos, que se considera por la Fiscalía son un procedimiento eficaz en aquellos casos en los que la instrucción de la causa es sencilla y por tanto el lapso temporal entre la denuncia y el juicio es breve ,

ya que conlleva un número mas elevado de condenas, puesto que la inmediatez referida , hace disminuir las retractaciones de la víctima en orden al reconocimiento de los hechos denunciados. Por otro, también se ha producido un incremento en el número de Diligencias Previas.



En relación a la protección de las mujeres víctimas de actos violentos, decir que junto con las peticiones de privación de libertad del presunto autor en los casos en que se ha estimado legalmente procedente y a las órdenes de protección, se ha solicitado la adopción de otras medidas cuales son la colocación de dispositivos GPS respecto a cuya implantación, se ha producido un incremento por parte de la Ertzaintza en su solicitud, vista de la situación de riesgo en la que se encuentra la víctima.

En cuanto a la comunicación y coordinación de las actuaciones de la Fiscalía en relación con los órganos judiciales , cuerpos policiales dedicados a esta materia, la Clínica Médico Forense, Servicios de Asistencia a la Víctima, Servicios sociales e incluso otros cuerpos policiales sin competencias en violencia de género como Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía , es fluida y eficaz en orden a la consecución de protección de las víctimas y a obtener la condena de los culpables, siendo de resaltar , dadas sus características , la importancia de los informes emitidos por las Unidades de Valoración Forense Integral de Violencia sobre la Mujer para la determinación de las circunstancias de los intervenientes en el momento de los hechos”.

II.2. EMAKUNDE-INSTITUTO VASCO DE LA MUJER (ORGANISMO AUTÓNOMO ADSCRITO A LA PRESIDENCIA DEL GOBIERNO-LEHENDAKARITZA)

“Tal y como se señala en el artículo 9 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres, “Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer es el organismo encargado del impulso, asesoramiento, planificación y evaluación de las políticas de igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi (...). Esto es, Emakunde es fundamentalmente un organismo de impulso, por lo que, en términos generales, no realiza funciones de atención.

Por otra parte, y en lo que al trabajo para combatir la violencia contra las mujeres se refiere, si bien Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer ha sido impulsora de la firma del II Acuerdo Interinstitucional por parte de las Instituciones y Entidades implicadas en la atención a las víctimas, y ostenta la Presidencia de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo (tal y como se señala en la cláusula quinta del II Acuerdo), no realiza actuaciones de atención a las víctimas de la violencia contra las mujeres.

Por todo ello, y en tanto el Protocolo de actuación del II Acuerdo guarda relación directa con la atención a las víctimas de la violencia contra las mujeres, desde Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer no se ha visto aconsejable realizar una valoración del grado de cumplimiento del Protocolo de actuación por parte de los colectivos profesionales implicados en los ámbitos sanitario, policial, judicial, educativo, de los Colegios de Abogadas y Abogados, y de los servicios sociales.”

II.3. DEPARTAMENTO DE INTERIOR DEL GOBIERNO VASCO

“Como cada año, con ocasión de la reunión de Revisión del Sistema (celebrada el pasado mes de marzo), se realiza el análisis de los resultados aportados por el Sistema de Calidad y se adoptan decisiones para actuar y promover la mejora continua del Sistema y de la propia organización; para ello, se realiza un diagnóstico de la situación y una propuesta en la que la Dirección de la Ertzaintza y la Viceconsejería de Seguridad se implican directamente en el cumplimiento de las responsabilidades asumidas, en todos y cada uno de los procesos certificados. Las propuestas de la Dirección están, en todo caso, alineadas con los compromisos adoptados por el mencionado Acuerdo Interinstitucional y su grado de cumplimiento queda reflejado a continuación:



VD/VG	1.-	Mantener por encima del 93% el estándar de todos los indicadores relacionados con el proceso. <i>Desarrollo de acciones de previsión en cada unidad</i>	JJ.T.T. DSCYRO	Se han superado todos los objetivos del periodo correspondientes a las Pautas de Control del Proceso de VD/VG a nivel del la CAPV. No obstante hay que hacer mención a que el Territorio de Bizkaia no alcanza el objetivo en lo correspondiente a la característica 0801 y 0805. Se aprecia también un incumplimiento generalizado en la característica 0506, aunque en este caso se alcanza el objetivo en los tres territorios.
	2.-	Mantener por encima del "8,5" como media de los tres territorios el índice de satisfacción de las encuestas de satisfacción de partes interesadas. <i>Desarrollo de acciones de previsión en cada unidad</i>		Objetivo alcanzado para los 2 colectivos: COLECTIVO 1: 9,25 COLECTIVO 2: 9,21
	3.-	Superar el 82% de media en todas las auditorías que se realicen, y cada una de las Unidades superar el estándar del 80% de consecución individual. <i>Desarrollo de acciones de previsión en cada unidad</i>		Se obtiene un grado medio de aplicación y eficacia del SGC de un 87,58%. Se supera, con un margen considerable (5,58 puntos), el objetivo del 82%.
	4.-	Al menos una vez al año realizar una difusión del Sistema de Gestión de Calidad VD/VG a otras agencias relacionadas con la protección y/o apoyo a las víctimas de Violencia de Género y doméstica; y difundir a las Policias Locales titulares de casos VD/VG <i>Difusión del Sistema de Gestión de Calidad VD/VG</i>	Direc. Ertzaintza Unidad de Administración DSCYRO	1. 04/02/2011. Charla ofrecida a los educadores de familia del centro Hobetzen de BFA. 2. 23/05/2011. Charla ofrecida a personal del Área de la Mujer y Familia de BFA. 3. 14/11/2011. Explicación del proceso a personal de Agintzari (encuestas VD/VG). En los tres casos se trataba de explicar a técnicos y personal de apoyo directo el proceso de atención de casos de VD/VG de la Ertzaintza.

II.4. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN DEL GOBIERNO VASCO

"A.1 DIFUSIÓN:

Como ya se ha señalado en las actuaciones realizadas durante el ejercicio 2011 se envió un mailing de difusión del II acuerdo a los centros educativos al personal de dirección, a través de una carta de la viceconsejera en la que solicitaba su colaboración en la detección de estos casos y se informaba del procedimiento a seguir. Y en el caso del profesorado a través de un mailing desde irakasle.net.

No obstante en este punto se plantean las siguientes mejoras:

- Ampliar y sistematizar las actuaciones de difusión.
- Optimizar los espacios de formación de los que dispone el Departamento (cursos dirigidos a puestos directivos de centros escolares, ...) para informar del protocolo de actuación y de la responsabilidad de la comunidad educativa en la detección, actuación y prevención de la violencia.
- Ampliar los colectivos a los que se difunde el protocolo de actuación en el ámbito educativo y la importancia de detectar y actuar ante estos casos (BERRITZEGUNES, profesorado de F.P y educación de personas adultas, etc...).

B. PLANES DE FORMACIÓN:

Tal y como se ha informado en las actuaciones, durante el año 2011 se ha desarrollado un seminario de Igualdad y prevención de la violencia de género. En el que



han participado un total de 16 asesoras y asesores de berritzegunes y 16 centros escolares representados por 18 docentes.

No obstante, atendiendo a la normativa vigente que obliga a las administraciones educativas a la formación inicial y permanente en materia de igualdad y violencia de género y a los compromisos acordados en el marco del II Acuerdo Interistitucional, a nivel técnico se ve la necesidad de seguir combinando diversas modalidades formativas para garantizar la formación permanente y progresiva en materia de violencia.

C. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y TÉCNICOS:

En lo que tiene que ver con los recursos humanos, no se crean en este ejercicio recursos humanos nuevos, sino que se mantienen los recursos sobre los que ya se informó el año pasado, la Unidad Administrativa de Igualdad en el Departamento de Educación y la Responsable de Escuela Inclusiva (Diversidad y Género).

Ambas figuras, son así complementarias, ya que una actúa en el seno del sistema educativo y la otra en la administración.

Asimismo tal y como se informó en el informe de seguimiento de 2010 se creó en el 2010 impulsado por la viceconsejería de educación un Grupo Técnico de Igualdad. Dicho grupo se está consolidando poco a poco, como una estructura que permite trasversalizar las políticas de igualdad en el departamento. En la actualidad este grupo está compuesto por 13 personas de 11 direcciones distintas así como entidades adscritas al departamento. Es impulsado por una persona delegada por la viceconsejería de educación y coordinado técnicamente por la técnica de igualdad del departamento.

En relación a los recursos técnicos, tras el diagnóstico interno que ha realizado el departamento en el marco del Grupo Técnico Interistitucional se considera que:

1. A pesar de que en la nueva guía de maltrato entre iguales se ha incluido el acoso sexual y sexista como un tipo de maltrato es necesario valorar la creación de un material específico para la violencia de género en el ámbito escolar. Ya que el fenómeno de la violencia de género y las agresiones sexuales, presentan características diferentes a los casos de maltrato entre iguales, en cuanto a su naturaleza, sus manifestaciones y también en marco en el que se producen. Ya que el maltrato entre iguales, se define el maltrato como una acción "sistemática y continuada", características que por ejemplo, no necesariamente tienen que darse en el caso de una agresión sexual. Además en el maltrato "entre iguales" no se abordan las diferencias de género, las relaciones jerárquicas, etc...

2. Resulta de interés investigar el alcance cuantitativo y cualitativo de la violencia de género (en todas sus manifestaciones) y las agresiones sexuales en el ámbito escolar. Sería igualmente de interés que este estudio se realizará de forma sistemática y periódica.

3. Se ve de interés que el IVEI (Instituto Vasco de Evaluación e Investigación Educativa) en sus investigaciones y evaluaciones relacionadas con el acoso escolar ("Maltrato entre iguales") introduzca el análisis de género y la problemática de acoso y agresiones sexuales. De manera que permita focalizar la atención en el análisis de este fenómeno desde la perspectiva de género. Se trataría de ahondar en el alcance del acoso sexista y sexual dentro del fenómeno del bullying y ciberbullying, así como en qué medida la socialización de género y, en concreto, la asunción de los modelos de



masculinidad tradicional en los chicos, inciden en ambos fenómenos y en la asunción diferencial de los roles: víctima-agresor.

4. Dado que el protocolo es de aplicación en los centros educativos de la CAE, se entiende necesaria la valoración de su adaptación a todos los perfiles y todos los tipos de enseñanzas, incluidas, la formación profesional y la educación de personas adultas.

5. Se ve de interés valorar el diseño de procedimientos/mechanismos de detección precoz para que los centros puedan detectar previamente, cuando alguna alumna pudiera ser objeto de maltrato o de violencia sexual por parte de algún miembro del personal perteneciente al centro educativo, de algún familiar o de persona ajena al personal del Centro; o ante supuestos en que la madre de alguna alumna o alumno sea objeto de maltrato en el ámbito doméstico o de violencia sexual. Dichos procedimientos pudieran integrarse en la Guía de actuación ante la violencia de género y las agresiones sexuales en los centros educativos).”.

II.5. DEPARTAMENTO DE VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES DEL GOBIERNO VASCO

“Respecto a los recursos que ofrece el Departamento a las mujeres víctimas, y concretamente en lo referente al cupo, se percibe que hay mayores expectativas que lo que se ofrece realmente. Por una parte, porque no se ha dado a conocer suficientemente qué supone la inclusión en el cupo y, por otra, porque la proliferación de cupos para la adjudicación de la vivienda protegida ha supuesto un obstáculo añadido en la gestión sin que haya constancia de una mejora en términos de equidad, ya que la propia abundancia de cupos ha limitado su impacto en términos de equidad y oportunidades.

En la actualidad, estamos trabajando en la actualización de la normativa relacionada tanto con el Registro de Demandantes de Vivienda Etxebide como con el procedimiento de adjudicación de las viviendas de protección pública y los alojamientos dotacionales, para lo cual se está revisando el sistema de inscripción, reorientando los criterios de elección y procediendo a la simplificación del proceso ajustándolo a las posibilidades reales de los/as demandantes. La simplificación del proceso conllevará la necesaria unificación de criterios en todas las promociones en régimen de alquiler, y un incremento de la información facilitada a los y las demandantes, contribuyendo así a una mejor planificación del proceso y esperemos que, a un mayor grado de satisfacción de las mujeres víctimas.

En cuanto a las adjudicaciones directas, somos conscientes de que los procedimientos llevan un proceso que a veces no responden a las necesidades de urgencia, aunque consideramos que los esfuerzos por agilizar los procesos de adjudicación están dando sus frutos. En otras ocasiones, las solicitudes de viviendas se producen en municipios con escasa disponibilidad lo cual dificulta una gestión urgente del asunto. Confiamos en que Aún así, la satisfacción de las usuarias en relación a la adjudicación directa es alta.

Consideramos que las actuaciones de comunicación, formación, y difusión llevadas a cabo en el Departamento para la difusión del Acuerdo Interinstitucional están cumpliendo los objetivos establecidos, esto es, sensibilizar al personal, superar la percepción de que las cuestiones relacionadas con las políticas de igualdad y erradicación de la violencia son voluntarias, prevenir la violencia y mejorar la atención a las víctimas”.



II.6. DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES DEL GOBIERNO VASCO

"Por parte del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales se valora positivamente la participación del Departamento en el *II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual*.

Se pretende continuar con las actuaciones que están establecidas y avanzar en la mejora de la aplicación del II Acuerdo, en este sentido, a lo largo del año 2012 se continuará trabajando a través del GTI así como en el Grupo de Trabajo de los Recursos de Acogida. Este último tiene marcada para este periodo el objetivo avanzar en la consecución de un protocolo de derivación interinstitucional que garantice la optimización de los recursos entre municipios y territorios. Por su parte, en el GTI durante el 2012 se va a proceder al consenso del documento resultante del diagnóstico llevado a cabo durante el 2011 y al establecimiento de prioridades, tanto de necesidades como de propuestas de trabajo para su elevación a la Comisión de Seguimiento.

Asimismo, a lo largo del año 2012 se continuará con la línea de trabajo iniciada entre la Dirección de Inmigración y la Dirección de Atención a Víctimas de violencia de género, para el abordaje del tratamiento en la especificidad de las mujeres inmigrantes. En función de las necesidades detectadas sobre el grado de conocimiento, por parte de la población extranjera, sobre la conceptualización de la violencia de género; los derechos que asisten a las víctimas; las políticas y servicios de prevención y atención; los factores que condicionan su acercamiento a los dispositivos y la labor del personal de atención a la VG, siendo, entre otras, las siguientes proyecciones para el ejercicio 2012:

- Elaboración de una guía para profesionales sobre la atención a las mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género
- Sensibilización sobre agresiones sexuales
- Formación de 29 grupos de agentes de la Ertzaintza. Cada grupo consta de 25 agentes.

Desde Lanbide se sigue trabajando para poner las bases de una atención especializada a las mujeres víctimas de violencia de género que contribuya a mejorar sus posibilidades de inserción laboral. En este sentido, el Plan de formación 2012 del personal de orientación de oficinas de empleo de LANBIDE contempla la impartición de módulos especializados en atención a mujeres víctimas de la violencia de género".

II.7. DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y CONSUMO

"Durante 2010 y 2011 se ha realizado un trabajo intenso con el objetivo de que el personal de salud conozca y aplique no sólo el Protocolo de Actuación Sanitario, sino también conozca los protocolos y actuaciones de otras instituciones u organismos. Ambos temas son abordados en los cursos de formación básica, siendo invitadas para ello personas de diferentes instituciones u organismos implicados.

Más específicamente y respecto al cumplimiento del Protocolo de Actuación Sanitario, anotar que durante el año 2011 los casos detectados de malos tratos en Atención Primaria han aumentado respecto a años anteriores, aunque todavía la codificación no sigue siendo correcta, ya que aún se codifica de forma errónea,



utilizando códigos relacionados con la Violencia de Género, pero no especificando qué tipo de maltrato ha sido el detectado. A pesar de que los errores en codificación han disminuido respecto a años anteriores, hay que seguir insistiendo en realizar una codificación correcta con respecto a la violencia de género.

Si analizamos estos resultados observamos que claramente el mayor número de casos de maltrato se refieren tanto a Maltrato físico (119) y Psicológico (69). No obstante si tenemos en cuenta que todo tipo de maltrato físico, conlleva previamente un maltrato psicológico, claramente éste es con diferencia, el tipo de maltrato más frecuente en la Comunidad Autónoma.

Este aumento de casos detectados puede deberse a la mayor facilidad para la detección por parte de las y los profesionales sanitarios que a su vez está relacionado con la actividad de Sensibilización en las Unidades de Atención Primaria llevada a cabo durante el año 2010 y 2011 y que de alguna forma ha permitido, aumentar las capacidades de las y los profesionales para mejorar la detección.

Además y si analizamos los casos de maltrato, resaltar que a finales de 2010, se incorporó en la Historia Clínica de Atención Primaria Osabide, un formulario para recoger información pertinente de los casos detectados de Violencia de Género. Este formulario incluye información que desde el Observatorio de la Mujer del Ministerio de Sanidad se solicitó para todas las Comunidades y por lo tanto es información que se recoge a nivel estatal.

Esta información se refiere a la duración del maltrato; del maltratador; características de la mujer maltratada, tanto en lo referente a nacionalidad, como si se encuentra en situación de embarazo, así como su situación económica. Todos estos datos no han sido recogidos de forma completa; por lo que es un área en la se debe continuar trabajando.

A modo de conclusión debe tenerse en cuenta que el análisis de la situación de VG del año 2011 ha sido posible al esfuerzo de las y los profesionales de la salud, que han ido aportando la información necesaria, así como a los componentes del grupo de trabajo que han trabajado en la sensibilización y formación, para ir mejorando la detección tanto en AP, como en la AE.

A corto y medio plazo resulta prioritario avanzar en la recogida de información que siga permitiendo realizar un análisis de la situación de VG en la Comunidad Autónoma Vasca con todos los aspectos recogidos en los indicadores reseñados anteriormente y de esta forma poder realizar un análisis más completo y exhaustivo”.

II.8 DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

"En 2009 y 2010 el Departamento de Política Social de la DFG no entregó los informes de seguimiento del II Acuerdo relativos a Gipuzkoa y, no consta, de acuerdo con lo señalado por el personal técnico responsable, que exista ningún plan de trabajo y compromiso en la materia a ejecutar durante 2011 en el marco de éste. Por tanto, no resulta posible valorar el grado de cumplimiento del mismo".

II.9. DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA



"Se realiza una valoración positiva del cumplimiento con los principios establecidos en los procesos de atención por los servicios sociales de: a) asistencia integral y personalizada; b) igualdad sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, minoría, nivel económica, discapacidad o situación administrativa; c) prevención; d) defensa del interés de las personas menores de edad; e) favorecimiento de la autonomía personal y modo de vida normalizado, así como f) eficacia y agilidad.

Sin embargo, consideramos que se debe mejorar la coordinación de las diferentes instituciones implicadas a nivel del TH de Álava, activando los procedimientos de recogida y remisión sistemática de casuística entre instituciones, para poder efectuar un seguimiento real del grado de cumplimiento del II Acuerdo Interinstitucional, conocer con precisión las actuaciones realizadas y las dificultades en la aplicación del Protocolo.

Por último, señalar –como ya se hizo en el informe de actuaciones de 2010- que el protocolo requeriría incluir pautas de actuación respecto a:

- Aquellos casos en que bien familiares, bien el vecindario, dan parte de una situación de violencia, pero la persona no decide salir de esa situación. Se trataría de protocolizar el procedimiento a seguir, esto es, registro de la incidencia, coordinación servicios sociales con policía, fiscalía, sanidad, etc. Así como el protocolo de seguimiento de estos casos.
- El procedimiento con menores de edad (16-17 años) que se consideran víctimas de violencia, solicitan ayuda (por ejemplo, ayuda psicológica) pero no quieren que se informe a sus progenitores ni fiscalía.
- Las líneas básicas de coordinación interinstitucional en el caso de Órdenes de Protección.
- Las aportaciones específicas en los casos de mujeres con otros idiomas y/o con otras nacionalidades, así como aquellos en que no tienen permisos de residencia, y que fueron elaboradas por el grupo de trabajo sobre "inmigración y violencia de género" liderado por el Gobierno Vasco".

II.10. DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

"Las profesionales del Servicio de Mujer y Familia dedicadas a la atención de mujeres víctimas de violencia doméstica han podido constatar las siguientes apreciaciones en el cumplimiento del Acuerdo en ámbitos tales como:

Servicios Sociales

La mujer que acude al Servicio Social de Base recibe atención e información. Se le informa acerca de los recursos existentes, y se le apoya en su situación emocional. En los casos derivados hacia este Servicio especializado no es frecuente que se cumplimenten los informes previstos en el Acuerdo (Modelos de recogida de Información a cumplimentar por los y las profesionales de los servicios sociales).

En los casos de mujeres acogidas en centros forales la colaboración con los servicios sociales de base para la tramitación de ayudas económicas o para la coordinación de actuaciones es fluida, obteniéndose generalmente una respuesta ágil a los problemas o situaciones planteados.

En cuanto a los recursos de acogimiento, se observa una infráutilización de los pisos de acogida municipal, a excepción de los de Bilbao y el centro de Baracaldo.



Durante 2011 son tres (3) las mujeres acogidas en el recurso de media-larga estancia foral procedentes de municipios pequeños que cuentan con sus propios recursos de acogida:

- Dos mujeres del municipio de Ermua. En uno de los casos el motivo alegado para el traslado es de seguridad y en el otro la seguridad y la necesidad de una atención intensiva. En este último caso, después de 6 meses de acogida en el recurso foral se plantea a los servicios sociales municipales el retorno de esta familia- mujer con hija a cargo- a su municipio de procedencia, dado que el agresor ya no reside en la localidad- lo que conlleva la desaparición de las razones de seguridad argüidas_ y dado que tras el trabajo realizado con la familia ya no precisa de una intervención intensiva, por lo que se plantea el traslado del caso. La respuesta en este sentido es denegatoria, con dificultades en la tramitación y gestión efectuadas para llevar a cabo la debida coordinación entre instituciones (demoras en la comunicación, cambios de planteamiento...).
- Una mujer del municipio de Durango es trasladada por motivos de seguridad, considerándose aconsejable que se aleje del entorno del agresor. Tras la valoración del caso se observa que los motivos de seguridad son dudosos.

En este sentido señalar que debido al tamaño de muchos de los municipios que disponen de recursos de acogida alegar motivos de seguridad como causa de traslado o de acogimiento en otros recursos puede convertirse en una excusa frecuente, ya que la posibilidad de encontrarse con el agresor, la necesidad de alejamiento del entorno... podrían ser alegadas en todos los casos, lo que implicaría la saturación de los centros de acogida existentes-foral y del municipio de Baracaldo- o de los pisos de acogida correspondientes a grandes municipios -Bilbao-, frente a la infrautilización de los pisos de acogida existentes en el resto del THB. Este hecho ya ha sido puesto de manifiesto en los informes anuales realizados desde el OVGB. Tal como se ha expuesto en el año 2011 en el Grupo de Trabajo sobre los Recursos de Acogida en la CAE resulta necesario analizar y reformular los programas de acogimiento ofrecidos en estos recursos para que puedan dar respuesta real a las necesidades de acogida existentes.

El caso de una mujer con residencia desde hace 6 meses en Bilbao en una situación de especial vulnerabilidad, víctima de violencia de género, que ingresa en el recurso foral de acogimiento de Urgencia y tras una primera entrevista en el Área de Mujer del Ayuntamiento de Bilbao se le comunica que no va a ser atendida por falta de arraigo en el municipio. Ante el conocimiento de una nueva circunstancia socio-sanitaria de la mujer que requiere una intervención rápida, se informa de los hechos a la trabajadora social responsable del caso, solicitando una nueva cita para información y valoración. Sin embargo, desde el Área de Mujer y Familia del Ayuntamiento de Bilbao se da por terminada la intervención.

En contrapartida, cabe señalar que se ha prestado acogida también a dos (2) mujeres, procedentes de los municipios de Baracaldo y de Bilbao respectivamente, en las que la necesidad de traslado y de ingreso en el recurso de Acogimiento Foral de Media –Larga Estancia se hallaba ampliamente motivado y justificado. En estos casos ha habido una excelente cooperación entre las dos entidades implicadas.

En este sentido reflejar también que, dado el alto nivel de ocupación del Centro de Acogida de Media-Larga Estancia dependiente de esta DFB registrado en el segundo semestre del año, se solicitó el acogimiento de una mujer con dos hijos menores a cargo en el Centro de Acogida dependiente del Municipio de Barakaldo, obteniéndose una respuesta favorable y realizándose las correspondientes gestiones con una rapidez y eficacia.



En cuanto a la relación con entidades de otros Territorios históricos señalar además el caso de una mujer -con dos menores a cargo- y con orden de protección cuya última residencia efectiva es en el Territorio Histórico de Álava – municipio de Artzeniega-, que es trasladada por la Ertzaintza desde la Comisaría de Llodio al Servicio de Acogimiento de Urgencia de la Diputación Foral de Bizkaia. Posteriormente desde nuestra entidad se procedió a dar traslado de la solicitud de atención y acogida en centro por parte de los Servicios Sociales competentes en la materia en el Territorio Histórico de Álava. Esta petición se realizó tanto telefónica como de forma oficial a través de comunicación escrita, tras largo tiempo de espera se recibió como respuesta la no aceptación del caso al entender que la mujer no se hallaba empadronada en el Territorio de Álava por lo que el criterio en cuanto a la competencia era diferente al asumido desde la DFB.

Por otro lado, se tiene conocimiento que desde el Área de Mujer del Ayuntamiento de Bilbao, desde septiembre de 2011, ya no se atiende los casos de violencia doméstica en los que la violencia no sea ejercida por la pareja, expareja, cónyuge o excónyuge, los cuales son derivados al SAV, para su valoración y orientación. Preocupa especialmente este cambio, ya que supone que aquellas mujeres del municipio de Bilbao que sufren violencia por parte de familiares convivientes han dejado de contar con la atención por parte del Área Municipal de Mujer y con la posibilidad de acceder a un recurso de acogimiento municipal.

Servicio Especializado de Mujer y Familia

Se mantiene un Servicio de Acogimiento de Urgencia para mujeres víctimas de malos tratos que acoge a mujeres con o sin hijos/as a cargo y personas dependientes a su cargo, que se encuentren en dicha situación. El servicio dispone de 12 plazas, y está adaptado a personas con discapacidad, contando con presencia permanente de personal especializado para garantizar a las víctimas de maltrato doméstico y a sus hijas e hijos y/o personas dependientes a su cargo una primera atención, ofreciendo servicios de acompañamiento y medidas de seguridad adaptadas a esta problemática: sirviendo de puente para el acceso al resto de recursos de acogida en aquellos casos en los que resulte necesario. Durante el año 2011 se han realizado un total de 149 ingresos correspondientes a 143 personas, mujeres y menores o personas dependientes a cargo de ellas. De estos, 71 ingresos han sido de mujeres víctimas (correspondientes a 69 mujeres), lo que supone un incremento significativo respecto a 2010 (57 ingresos de mujeres). De las 69 mujeres 48 han sido inmigrantes, lo que representa el 69,57% del total de mujeres acogidas, siguiendo con la tendencia ascendente de años anteriores. Dentro del perfil de los casos atendidos hay 4 casos, un 5,8%, de mujeres en el que concurren otras problemáticas asociadas. En los cuatro casos se trata de consumo activo de sustancias tóxicas, a las que los recursos existentes para víctimas no pueden dar una respuesta adecuada. En la derivación hacia centros específicos para estas problemáticas nos seguimos encontrando con la escasez y saturación de los mismos, existiendo largas listas de espera para efectuar los ingresos. Por ello, se valora la necesidad de la pronta puesta en marcha de un recurso específico, en los términos recogidos en el Decreto 148/2007, de 11 de septiembre. Respecto a la interposición de denuncia, cabe destacar que el porcentaje correspondiente a 2011 (62,32%) es inferior al del año anterior (68,42%). Asimismo, ha disminuido el porcentaje de mujeres a las que se les concede orden de protección tras cursar la solicitud (71,79% en 2010 y 60% en 2011).

Dentro del colectivo de mujeres atendidas en el Servicio de Acogimiento de Urgencia se detecta que algunas de ellas siguen presentando falsas expectativas y un alto grado de demanda, que desde dicho Servicio resultan imposibles de satisfacer. Estas demandas suelen centrarse en la obtención de una vivienda y de ayudas, alegando que les han informado de que una vez ingresadas se les facilitarán dichos recursos. En este



sentido, se considera necesario que desde todas las instancias en contacto con la mujer se facilite una información adecuada para que así esta pueda adoptar decisiones sobre su futuro, teniendo en cuenta los recursos reales a los que puede acceder como consecuencia de su condición de víctima de violencia de género, los requisitos necesarios para acceder a los mismos y, en su caso, los tiempos de espera.

Del total de mujeres y menores acogidos/as en el Servicio de Acogimiento de Urgencia en el año 2011 precisaron acogimiento de media/larga estancia en centros dependientes del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia o en pisos de competencia municipal 27 mujeres y 30 hijos/as de estas.

Además de gestionar el Servicio de Acogimiento de Urgencia desde el Servicio de Mujer y Familia de la Diputación Foral se valoran también todas las solicitudes de acogimiento para centro de media-larga estancia provenientes de los Servicios Sociales de Base y una vez acogida la mujer se procede a la elaboración de un plan de caso individualizado en base a su situación, problemática y recursos.

Para los *acogimientos de media-larga estancia* para las mujeres víctimas de maltrato se dispone de un recurso residencial que presta una atención integral a las mujeres e hijos/as y/o demás personas dependientes a su cargo, especializándose en la intervención con estos colectivos y desarrollando por parte del equipo multiprofesional que gestiona el servicio diversos programas específicos dirigidos tanto a las mujeres como a sus hijos e hijas a cargo. El centro dispone de un total de 26 plazas, en su distribución puede servir como referencia aproximada la de 10 plazas para mujeres y de 16 plazas para hijos/as. Durante el año 2011 han estado acogidas en el centro 16 mujeres y 18 menores a cargo. De estas 16 mujeres 11 han sido inmigrantes, lo que representa el 68,75% del total de ingresos, porcentaje que puesto en relación con el porcentaje de población inmigrante en Bizkaia pone de manifiesto la falta de medios y la precariedad de estas mujeres, derivada de su condición de inmigrantes. En el 62,5% de los casos acogidos la mujer había interpuesto denuncia y de estos en el 80% disponían de una orden de protección y/o una mediada cautelar.

Cabe destacar que durante 2011 se sigue la tendencia del año anterior en cuanto al incremento del número de mujeres que precisan tratamiento psiquiátrico. Este año 5 de las 16 mujeres han llegado al centro con un diagnóstico psíquico. Otras mujeres acogidas han sido también derivadas a Centros de Salud Mental para observación, evaluación diagnóstica y tratamiento, debido a las conductas desadaptativas que se manifestaban en el día a día (6 mujeres). Como conclusión podemos decir que la mayoría de las mujeres atendidas en el Centro de media-larga estancia en el 2011 han necesitado de atención psiquiátrica 11 de un total de 16 mujeres). Esto complica y dificulta la intervención con las mujeres y sus respectivas unidades familiares, que debe adaptarse a estas situaciones tan específicas, a fin de que las mismas no interfieran negativamente en los procesos de autonomía personal de cada mujer y en la dinámica de funcionamiento del centro y en las relaciones interpersonales.

En relación al *Plan de Actuación en materia de Vivienda Protegida para las mujeres víctimas de violencia de género* desarrollado por el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transporte del Gobierno Vasco, se valora muy positivamente la existencia del programa dado que permite solventar uno de los mayores problemas con los que se encuentran las mujeres en su proceso de "normalización" personal y social, el acceso a la vivienda, problema que prolonga su estancia en los centros de acogida dificultando su proceso de recuperación. A lo largo del año 2011 se ha cursado en el mes de noviembre una solicitud para la asignación directa de vivienda de alquiler, que a la fecha de elaboración del presente informe aún no ha sido resuelta, por lo que cabe insistir en la necesidad de agilizar los plazos de resolución y optimizar los procedimientos.



A raíz de la entrada en vigor de la Ley de la Orden de Protección y de los correspondientes Protocolos de Coordinación se procede a remitir al *Servicio de Asistencia a la Víctima* el Informe sobre Medidas Asistenciales y de Protección Social correspondiente a todas aquellas mujeres con una orden de protección ingresadas a cargo de la Diputación de Bizkaia en centros de acogimiento de la mujer, informando en el mismo de la salida o de la derivación hacia otro recurso de acogida. Conforme a lo establecido en el 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 en el ámbito de los servicios sociales, se sigue enviando también el informe de recogida de datos aprobado en fecha 25 de noviembre de 2005 por la Comisión de Seguimiento del "Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales". Señalar que esta coordinación se limita al envío de dicha documentación.

Desde la puesta en marcha del nuevo Centro de Coordinación de Violencia contra la Mujer en enero de 2009, se aprecia en 2011 dificultades en la coordinación con el personal técnico responsable del citado servicio. Sitien en años anteriores se respondía de forma ágil a todas las peticiones de información y/o documentación que se realizaban desde el Servicio de Mujer y Familia, durante 2011 en la consulta realizada para confirmar si una mujer tenía orden de protección en vigor se nos ha remitido a la Dirección de Justicia del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco (Dña. Marta Higueras), lo que supone pérdida de la fluidez en la coordinación.

Por otra parte, desde el Servicio de Mujer y Familia de la Diputación Foral de Bizkaia se desarrollan diversos programas especializados dirigidos a las víctimas de malos tratos y agresiones sexuales.

Así, el *Programa de Atención Psicológica de Intervención Familiar en Supuestos de Maltrato y de Agresiones Sexuales y Problemas Psicológicos derivados de un Proceso de Ruptura*, en el que durante el año 2011 han sido atendidas un total de 1062 personas - de ellas 559 son nuevos casos-. El Programa abarca la atención de víctimas de violencia familiar, menores y adultas, personas agresoras así como los y las familiares de las víctimas de violencia que son consideradas víctimas indirectas de esta violencia. El Programa ofrece una atención psicológica individualizada y la posibilidad de participar en una terapia grupal como complemento a la terapia individual para las víctimas de maltrato doméstico por parte de su pareja/expareja. El acceso al Programa es directo e inmediato, no se exigen requisitos y no existe lista de espera. El 15 de diciembre de 2010 se adjudica un nuevo contrato mediante concurso público, cuya vigencia abarca desde el 15 de diciembre de 2010 hasta el 14 de diciembre de 2012. Desde su puesta en marcha en 1992, se ha registrado un gran incremento progresivo del servicio para atender la creciente demanda, ofreciendo en la actualidad una cobertura de 429 horas semanales de atención. La ampliación de la cobertura ha permitido reforzar la prestación de dicho programa, tanto en Bilbao como en la comarca de Lea-Artibai, con dos días a la semana de atención (14 horas) y en la Mancomunidad de Encartaciones y Balmaseda, con un día de atención (7 horas).

Otra de las prestaciones ofrecidas es la del *Servicio de Asesoramiento Jurídico* dirigido a Mujeres y Varones, en materia de Derecho de Familia, así como en Supuestos de Malos Tratos y/o Agresiones Sexuales, con el fin de prevenir y paliar, en muchos casos, la conflictividad familiar en los supuestos de ruptura matrimonial o de pareja, así como todo tipo de violencia en el seno familiar. Este servicio está prestado por la Asociación Prodefensa de los Derechos de las Mujeres Clara Campoamor desde el año 2000 a través de los sucesivos Convenios de Colaboración con el Departamento de Acción Social. En fecha 20 de diciembre de 2010 se suscribe el Convenio de



Colaboración correspondiente a dicho año, con vigencia desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2011. Durante el año 2011 se han atendido un total de 347 consultas, 330 correspondientes a nuevos casos de los cuales 78 han tenido como causa los malos tratos y 10 las agresiones sexuales.

Se ha de señalar también que en relación al Programa de *Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial*, durante el 2011 el equipo profesional que presta el programa mantiene la composición y dotación de personal establecida a raíz de la modificación contractual tramitada durante el año 2008. De esta forma las jornadas de lunes a viernes siguen estando provistas de cuatro educadoras/es y los fines de semana de 10 educadoras/es por turnos, además de los puntuales refuerzos de personal cuando el servicio así lo precisa. Asimismo, el servicio de intermediación consta de dos intermediadoras a jornada completa.

Durante 2011 se han atendido un total de 386 expedientes de personas menores de edad (niñas, niños y adolescentes), lo que representa 49 expedientes menos respecto a 2010 (descenso del 11,26%). En la valoración de este descenso del número de casos hay que tener en cuenta la apertura de dos nuevos servicios de Punto de Encuentro Familiar en la provincia de Bizkaia (PEF Baracaldo abierto a finales de 2009 y PEF Enkarterri abierto en febrero de 2010), que se suman al PEf de Portugalete inaugurado en noviembre del año 2002. No obstante, este descenso en el número de casos no se corresponde con un menor número de actuaciones realizadas que ha sido de 15.145 en 2011 frente a 15.190 en 2010 (descenso del 0,3), lo que supone que los casos atendidos han supuesto una intervención más intensa.

Una de las funciones fundamentales del Punto de Encuentro Familiar radica en proporcionar un local debidamente equipado y dotado de personal multidisciplinar y especializado con la finalidad de salvaguardar la integridad de las mujeres víctimas de malos tratos con hijas e hijos menores a su cargo y que disponen de una orden de protección por la que se ha dictado una medida de alejamiento del agresor, concediéndosele a éste al mismo tiempo un régimen de visitas con los y las menores. Destacar que de los 386 expedientes judiciales tramitados en 2011, 150 (38,86%) son derivados desde Juzgados de Violencia sobre la Mujer. Asimismo, a lo largo de 2011 han tenido expediente abierto en el Punto de Encuentro familiar 180 menores correspondientes a 129 familias que disponen de una orden de protección por la que se ha dictado una medida de alejamiento de la persona agresora, siendo en 126 de estas familias dictada a favor de la madre, hecho que cabe resaltar dada la especial vulnerabilidad que concurre en estos casos. Destaca el incremento progresivo en la atención a dichos casos, que numéricamente representan ya un 46,6% del total de menores. Además de las funciones generales del programa, en la intervención con estos casos se ponen en marcha medidas específicas fundamentalmente dirigidas a la prevención de posibles encuentros entre ambos progenitores -obligándoles a respetar los tiempos de espera establecidos para tal fin- y al manejo de las manifestaciones de ansiedad de los y las menores en relación al desarrollo de las visitas con el progenitor no custodio, que es a la par agresor de su madre. Además, son comunicados a los respectivos juzgados los retrasos e incumplimientos de los tiempos determinados, dado que pueden poner en riesgo a la víctima.

Por otra parte, en materia de atribución competencial es preciso hacer constar por lo que atañe a los Puntos de Encuentro Familiares por derivación judicial, que el Decreto 124/2008, de 1 de julio, regulador de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación Judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco cuya entrada en vigor data de 7 de agosto de 2008, establece en su Artículo 7.1. que "El Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de servicios Sociales creará y garantizará el funcionamiento de Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, como servicio de responsabilidad



pública, declarándose los mismos de acción directa en virtud de lo previsto en el artículo 9.2 de la Ley 5/1996, de 8 de octubre, de Servicios Sociales”, añadiendo la Disposición Adicional del referido Decreto que, a partir de la publicación de este el Gobierno Vasco pondrá en marcha servicios de Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial, priorizando los municipios de mayor población, atendiendo a la demanda existente.

En este sentido, con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el mencionado Artículo 7.1. el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, y al no disponer de los medios materiales y técnicos necesarios e idóneos para el desempeño de la prestación del Servicio de Punto de Encuentro por derivación judicial de Bilbao, propuso a la Diputación Foral de Bizkaia la suscripción de un Convenio de Colaboración entre ambas Instituciones, mediante el cual encomendó a la misma la gestión de la prestación del Servicio de Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial en Bilbao, sito en la Calle Uribarri, nº 1, regulándose en el referido Convenio los términos de dicha encomienda. El Convenio fue suscrito en fecha 27 de octubre de 2010 y su vigencia abarcaba desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2010, ha sido prorrogado automáticamente para el año 2011 al no mediar denuncia expresa de cualquiera de las partes.

Como complemento al anterior programa en el año 2007 se diseña y pone en marcha el programa denominado *Servicio de Punto de Encuentro Familiar de Atención Especializada*, motivado por la valoración de la necesidad de proporcionar una intervención que se ajuste a las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes sobre quienes se haya adoptado alguna medida de protección desde el Servicio de Infancia de esta Diputación Foral. Durante el año 2011 en los diferentes servicios del Programa se ha atendido a un total de 107 menores correspondientes a 75 familias, registrándose un total de 1.822 actuaciones, trabajándose desde este Servicio de Mujer y Familia la atención a estos casos en coordinación permanente con el Servicio de Infancia.

Respecto al *Programa de Intervención Familiar Especializado dirigido a mujeres víctimas de violencia en el ámbito familiar y a los hijos e hijas a su cargo*, señalar que este programa viene desarrollándose desde mayo de 2006 con el objetivo de atender a las mujeres víctimas de violencia sexista que conviven con su agresor o que se encuentran en riesgo de reanudar la convivencia, así como a sus hijos e hijas a cargo. La intervención está a cargo de un equipo de profesionales pertenecientes a la misma empresa adjudicataria desde el inicio en el 2006, habiéndose establecido con ella diversos contratos y prórrogas, la última con vigencia desde el 15 de diciembre de 2010 hasta el 14 de diciembre de 2012.

Durante el año 2011 han sido atendidas desde este Programa 61 mujeres y 53 menores a cargo. Con todas estas mujeres se ha desarrollado una intervención especializada individual por parte del equipo multidisciplinar, siendo complementada con una intervención grupal. Durante el año 2011 se han desarrollado dos grupos de trabajo en los que han participado 17 mujeres. Con los 53 menores a cargo de estas mujeres se ha realizado en todos los casos una intervención indirecta -a través de sus madres- y con 15 de estos niños y niñas se ha llevado a cabo una intervención directa. En el programa no existe lista de espera y el tiempo medio para la primera entrevista está entre uno y tres días.

Cabe resaltar la gran evolución de las usuarias que consiguen romper la relación violenta, avanzando en su proceso personal de mejora en habilidades sociales y de relación, la toma de poder personal, el cuidado y educación de las criaturas, el avance en cuanto a procedimientos jurídico-administrativos y el conocimiento de los recursos y ayudas sociales a las que tienen derecho. Destacar del mismo modo los avances de



aquellas usuarias que, aunque siguen conviviendo con el agresor, evolucionan positivamente respecto a su situación personal (mejora de la autoestima y del autoconcepto), la toma de conciencia de la situación de violencia que sufren, y la adquisición de recursos y herramientas tanto personales como sociales.

El Programa de Intervención Familiar Especializado con Adolescentes Agresores en el Ámbito Doméstico se pone en marcha en 2009, con adjudicación de la gestión mediante contrato a una entidad sin ánimo de lucro. El programa está diseñado para atender a familias en las que se produce violencia filioparental, entendiendo por tal cualquier acto perjudicial por parte de una hija o hijo, con el fin de ganar poder y control sobre su progenitor o progenitora o cualquier otro familiar o figura que cumpla este rol. Se abordan estas situaciones desde una intervención integral con el sistema familiar para instaurar un modelo relacional más sano, contemplando en todo su enfoque la perspectiva de género que subyace a la problemática. Con cada familia trabaja un equipo compuesto por dos figuras psicoterapéuticas y una figura educativa, realizando así un abordaje con una doble dimensión: psicoterapéutica y socioeducativa.

A lo largo de 2011 el programa ha atendido a un total de 159 personas, correspondientes a 53 familias. La existencia de violencia de género en las familias se sitúa en un significativo 36%, 3 puntos porcentuales más que en 2010. A tenor de estos datos se puede hablar de que existe una elevada proporción de familias en las que concurre la situación de violencia filioparental y los antecedentes de violencia de género en la pareja, evidenciándose la relevancia de este factor. Se observa, además, cómo solo un 4% del total de madres participantes en el programa tienen orden de protección. Asimismo, destacar que el 100% de las madres que participan en el programa han sido agredidas por sus hijos e hijas, mismo porcentaje que en 2010, reflejándose así de forma evidente la problemática de género subyacente en la violencia filoparenatal, ya que en el caso de los padres su participación se limita al 57% de las familias atendidas y el porcentaje de agresión en estos casos se sitúa en el 80%. Cabe además señalar que, en comparación con los padres, la violencia sufrida por las madres reviste una mayor gravedad (el maltrato físico aparece en el 81% de los casos y la asociación entre maltrato físico, psicológico y económico en el 44%), si bien la diferencia existente se ha visto aminorada entre los años 2010 y 2011.

Desde el Departamento de Acción Social se coordina el *Observatorio de Violencia de Género de Bizkaia*, órgano colegiado de carácter consultivo en el que participan diversas instituciones y asociaciones que realizan su trabajo en el ámbito de la violencia de género en Bizkaia. Este órgano tiene como finalidad la construcción de un sistema de información con capacidad para vigilar y hacer seguimiento de las situaciones de violencia contra la mujer en el Territorio Histórico de Bizkaia y del efecto de las políticas institucionales puestas en marcha en el ámbito del maltrato en relación a su desarrollo, implantación y efectos en la población afectada, para adecuar los recursos disponibles a las necesidades reales. La labor de este órgano coordina y complementa las actuaciones derivadas del "II Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual".

El Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia (OVGB) a lo largo del ejercicio de 2011 ha abordado las tareas que, desde el inicio de su andadura, competen al órgano para el efectivo cumplimiento de sus objetivos: el conocimiento de la realidad de las situaciones de violencia contra las mujeres en el Territorio y la formulación de recomendaciones y propuestas de mejora en la oferta de servicios y prestaciones con incidencia en este ámbito. El análisis de cuántas mujeres con problemática de violencia utilizan los servicios públicos, sus características o qué tipo de ayuda ofrecen estos servicios han sido demandas de información que el Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia ha dirigido a las instituciones públicas, datos recopilados y que, una



vez sometidos a estudio, configuran los documentos de acceso público que anualmente son elaborados desde este organismo: "Cifras de atención a situaciones de violencia de género en el Territorio Histórico de Bizkaia: Ámbito de Protección social, Judicial y Policial (2010)" y "Recursos forales y de municipios y mancomunidades para la atención a mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico: Acogida, Asesoramiento jurídico, Atención Psicológica, Intervención familiar especializada y Puntos de Encuentro Familiar del Territorio Histórico de Bizkaia (2011)". A la elaboración documental se suman, como actividades significativas, la actualización de los diferentes instrumentos que albergan la información en el sitio web -Mapa de Recursos, Atlas de Recursos, Gestor documental, la resolución de las demandas de información y documentación, y la elaboración, publicación y difusión con periodicidad trimestral del Boletín OVGB/BGIB, correspondiendo al ejercicio los números 20, 21, 22 y 23.

Desde el año 2010 se ha reforzado el tratamiento de la información con la recopilación de los datos de actuaciones correspondientes a aquellas entidades del Territorio Histórico de Bizkaia (municipios y mancomunidades) con disponibilidad de recursos de titularidad propia para la atención a mujeres víctimas de violencia de género, elaborando con ellos informes específicos referidos a cada una de estas instituciones, "Hoja Informativa Municipal", con los indicadores más representativos derivados del acervo de datos registrados por el Observatorio concernientes a dicho municipio o mancomunidad de servicios; informes que son remitidos a cada una de estas entidades para su conocimiento y valoración, a fin de que puedan servir como guía de actuación de las políticas a implementar.

Ámbito Judicial

Se valora muy positivamente la labor de los juzgados específicos de violencia sobre la mujer, así como la actuación por parte de los/as profesionales de dichos órganos.

En este ámbito hay que destacar que continúan los casos en el que las víctimas deben permanecer en los respectivos juzgados demasiado tiempo, lo que agrava su victimización secundaria, siendo lo más habitual que la víctima permanezca en el correspondiente juzgado durante 4 horas.

Desde este Servicio se observa un incremento de casos en los que cuando existe una agresión los Juzgados de Violencia contra la Mujer tienden a solventar los asuntos de forma rápida, traduciéndose ello en el establecimiento de medidas penales y la no adopción de medidas civiles de carácter cautelar, con una remisión al procedimiento de divorcio para la adopción de las medidas civiles relativas a la guarda y custodia, alimentos y visitas de hijas e hijos menores, existiendo actualmente un retraso considerable en la tramitación de los procedimientos civiles competencia de los Juzgados de Violencia contra la Mujer respecto de los tramitados en los Juzgados ordinarios de Familia. En este sentido señalar que durante el 2011 en el Servicio de Acogimiento de urgencia de los 14 casos de mujeres con hijos/as a cargo en los que se ha concedido orden de protección, en 10 casos se han dictado las medidas cautelares de naturaleza penal, pero no las civiles.

En general se aprecia que transcurrida la primera fase de las actuaciones judiciales- para resolver sobre las medidas de protección de carácter urgente- el procedimiento se paraliza, en parte también debido en ocasiones a la inactividad de la dirección letrada.

Por otra parte, preocupa la lentitud o paralización apreciada en los procedimientos penales y civiles en aquellos juzgados en los que la Nueva Oficina Judicial se halla en implantación, que ha supuesto que en casos de mujeres acogidas no se haya adoptado ninguna resolución durante un período de más de seis meses.



A lo largo del año 2011 se han apreciado algunas actuaciones puntuales pero merecedoras de reseña por las dificultades que pueden producir en el proceso de la mujer:

- Un caso en el que se produjo descoordinación a la hora de avisar a una mujer para la celebración de juicio, efectuándose éste sin la presencia de la denunciante.
- La aparición de la dirección del Servicio de Acogimiento de Urgencia tanto en la denuncia como en el auto.

En este ámbito cabe por último señalar la necesidad de aprovechar la asunción de competencias desde la Dirección de Justicia del Departamento de Justicia y Administración Pública a partir de fecha 1 de enero de 2012 en materia de Puntos de Encuentro Familiares de la CAE para favorecer la coordinación entre la prestación de estos programas y las entidades judiciales remitentes a fin de solventar las dificultades y disfunciones detectadas y optimizar el cumplimiento de los objetivos.

Colegio de Abogados y Abogadas

El Turno de Oficio especializado desarrolla una actuación específica en el ámbito de la asistencia letrada a las víctimas, con una labor cuya difusión ha contribuido a la mejora de la atención efectuada.

La cooperación de los diversos letrados y letradas es altamente valorada, más aun si cabe en los casos de mujeres ingresadas en centros que viven una situación de especial desprotección al carecer de recursos económicos, sociales, y muchas veces personales para afrontar la situación vivida. Se ha facilitado información sobre el caso atendido y se ha colaborado con este Servicio para coordinar las actuaciones realizadas.

Por otra parte, cabe destacar el hecho que durante 2011 la asistencia letrada a las mujeres ha sido presencial en prácticamente todos los casos, con una excepción. Asimismo, se aprecia un descenso del tiempo de espera de las mujeres en Comisaría para interponer denuncia que venía motivado por la tardanza de las y los abogados del turno de oficio.

Tras la primera fase de las actuaciones se aprecia que el procedimiento se ralentiza lo que algunas veces añade a las dificultades del ámbito judicial la inactividad de la dirección letrada que no actúa de manera diligente solicitando la práctica de la prueba, etc.

Ámbito Policial

Se aprecia una correcta actuación de la policía; conocen cómo se ha de proceder en la realización de los traslados al centro de acogimiento de urgencias, se actúa coordinadamente en los casos en los que la víctima es protegida, y desde las comisarías y desde las unidades de violencia existe una relación fluida, de manera que cuando se ha planteado alguna disfunción se ha procedido a analizar la situación y a aplicar la solución oportuna.

Con relación a la atención policial a las mujeres ingresadas en centro la colaboración de la Ertzaintza ha sido muy estrecha, proporcionándose teléfonos móviles y realizándose seguimientos o acompañamientos para mayor seguridad de las víctimas cuando así se ha considerado oportuno; así mismo se han realizado con ellas entrevistas y se les ha facilitado información personalizada, poniéndose en marcha medidas de seguridad incluso en casos en los que la mujer no disponía de una orden de protección.



Asimismo, se ha mejorado notablemente en el tiempo de espera de las mujeres en las Comisarías para la interposición de denuncia, siguiéndose con la tendencia del año anterior en cuanto a prestar la atención más inmediata posible.

Aunque han sido casos puntuales, cabe señalar las siguientes incidencias:

- Comunicación por parte de la Ertzaintza en tres ocasiones, en junio, julio y septiembre, en la misma Comisaría de la Ertzaintza de la falta de traslado de las mujeres al servicio de Acogimiento de Urgencia en sus vehículos oficiales, argumentando que su protocolo había variado. La disfunción ocurrió en un momento y se solventó tras la pertinente coordinación entre la Ertzaintza y el Servicio de Mujer y Familia.
- Casos aislados en los que se realiza el traslado al Servicio de Acogimiento de Urgencia sin previo aviso.
- Un caso en los que aparece la dirección del servicio de acogimiento de Urgencia tanto en la denuncia como en el auto.
- Un caso en el que se facilita por parte de la Ertzaintza el teléfono y la dirección del Servicio de Acogimiento de urgencia a una amiga de la mujer ingresada.
- Un caso en el que se permite el acompañamiento al recurso de urgencia a personas ajena al programa.
- Varios casos en los que se procede al traslado de la mujer al recurso de acogimiento de urgencia sin los documentos de identificación. Son casos en los que no se interpone denuncia. Esto supone la imposibilidad de que se pueda realizar durante su estancia el acompañamiento por parte de las profesionales en la realización de gestiones básicas.
- Un caso en el que desde la Ertzaintza se recoge a través de atestado el episodio violento ocurrido en el domicilio de una mujer. Se recoge de tal manera (parece que es ella la que provoca la situación violenta) que le ha llegado a perjudicar en las negociaciones del procedimiento civil posterior. Tras dar cuenta de la incidencia a la jefatura correspondiente de la Ertzaintza se recogió la queja debidamente.
- Con relación a una mujer ingresada en el Centro de Acogida de Media-Larga Estancal, que dispone de una orden de protección, se recibió a las 23,30h. en el centro una llamada efectuada desde una comisaría de la Ertzaintza para confirmar la dirección del centro de acogida que fue verbalizada en voz alta en presencia del agresor y la presencia de la mujer junto con el menor a cargo del mismo. La profesional que atendió la llamada no atendió a lo requerido y mostró al instructor su alarma ante lo que supone una vulneración del deber de respetar y salvaguardar la confidencialidad del domicilio de un centro de acogida para víctimas de malos tratos, dado que supone un riesgo para la integridad psíquica y física de las mujeres acogidas, así como para sus hijos e hijas a cargo y también para las personas que trabajamos en estos recursos. Posteriormente dio traslado de lo acaecido al Departamento de Acción Social desde el que se puso en conocimiento de la Ertzaintza para solventar esta grave disfunción."

II.11. EUDEL



"Se valora positivamente la implementación por parte de EUDEL de las acciones en el protocolo para el año 2011. Por otra parte, se valora la consolidación de BERDINSAREA y BERDINBIDEAN como un agente clave en el trabajo municipal contra la violencia hacia las mujeres. Todo ello, sin perjuicio de las actuaciones particularizadas que puedan llevar a cabo los Ayuntamientos Vascos en esta materia".

II.12. CONSEJO VASCO DE LA ABOGACÍA

"Consideramos que el grado de cumplimiento de las acciones ejecutadas cumple con lo comprometido para el ejercicio 2011".