



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA



EMAKUNDE
EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Eusko Jauriaritzako erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

EVALUACIÓN DEL I PROTOCOLO LOCAL DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES. ERMUA

AYUNTAMIENTO DE ERMUA

Diciembre 2018

Realizado por:



ÍNDICE

1. MARCO DE LA EVALUACIÓN.

- 1.1. ENTORNO MUNICIPAL
- 1.2. MARCO SUPRAMUNICIPAL
- 1.3. OBJETO DE LA EVALUACIÓN
- 1.4. OBJETO DE INTERVENCIÓN DEL PROTOCOLO
- 1.5. DATOS CUANTITATIVOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2012-2017

2. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

- 2.1. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN
- 2.2. METODOLOGÍA Y DESARROLLO

3. ANÁLISIS DEL ENFOQUE Y LA PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO 2012-2017

- 3.1. LOS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN: PUNTO DE PARTIDA
- 3.2. EL PLANTEAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS, LA COORDINACIÓN, LOS RECURSOS Y SERVICIOS

4. ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN TÉCNICA 2012-2017

5. VALORACIONES SOBRE EL DESARROLLO DEL PROTOCOLO

- 5.1. COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO
- 5.2. MUJERES ATENDIDAS

6. CONCLUSIONES

- 6.1. ENFOQUE Y PLANIFICACIÓN
- 6.2. RESULTADOS
- 6.3. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y LOS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

7. PROPUESTAS DE MEJORA

- 7.1. MARCO, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD
- 7.2. COBERTURA DE SERVICIOS Y RECURSOS

RELEXIÓN FINAL SOBRE LA REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS

1. MARCO DE LA EVALUACIÓN

1.1. ENTORNO MUNICIPAL

Ermua tiene una larga trayectoria en el desarrollo de políticas de igualdad de mujeres y hombres, destacando por ser un municipio pionero en la puesta en marcha de su primer plan municipal de igualdad y de la primera Casa de la Mujer de la CAE.

Su movimiento asociativo de mujeres y feminista ha participado de manera activa en este recorrido, impulsando iniciativas en el campo de la sensibilización y de la dotación de recursos para la igualdad.

El Ayuntamiento de Ermua cuenta con una larga experiencia de intervención en la problemática de maltrato contra las mujeres (casi 30 años) y destaca por su apoyo a los grupos y asociaciones de mujeres y hombres que participan y colaboran en este ámbito de la igualdad. Muchas de las asociaciones se integran en el Consejo de Igualdad, órgano municipal de participación que empezó su andadura en 1991, siendo también el primero de la CAE.

Por otra parte, la Escuela de Empoderamiento para mujeres de Ermua se crea en 2004, si bien antes había puesto en marcha el “Aula de la Mujer”, con objetivos similares de formación y participación de las mujeres. Desarrolla acciones de empoderamiento frente a la violencia machista, como los talleres de Autodefensa feminista y otras. La diversidad de actividades planteada en la Escuela permite que las mujeres accedan a espacios de reflexión y aprendizaje y les dota de herramientas para su desarrollo social y de participación política, así como de una red de relaciones. La de Ermua forma parte de la Red de Escuelas de Empoderamiento de Mujeres de Bizkaia, junto con Basauri, Getxo y Ondarroa.

Desde 2003, la actividad del Departamento de Igualdad del Ayuntamiento de Ermua se desarrolla desde la Casa de la Mujer, que, entre otros, ofrece recursos especializados de orientación jurídica y de atención psicológica para mujeres que enfrentan violencia machista y sus familias. Igualmente adscrito al Departamento de Igualdad y gestionada por el mismo desde 1989, se encuentra el recurso de acogida municipal, un piso refugio para mujeres víctimas de esa violencia, con capacidad para cuatro personas adultas.

El compromiso municipal en este ámbito se concreta también en la participación estable y activa de la Técnica de Igualdad del Ayuntamiento de Ermua en la Mesa técnica del Observatorio de Violencia de Género de Bizkaia (OVGB), así como en los grupos de trabajo y formación sobre la materia organizados desde EUEDEL, Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer y otros.

La prevención, formación y sensibilización hacia la problemática de la violencia machista es una tarea continuada durante todo el año, que se refuerza en el entorno de la conmemoración del 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, con la participación en programas y campañas como Beldur Barik, de la Red Berdinsarea (*Red de Municipios Vascos por la Igualdad y contra la Violencia hacia las Mujeres*), a la que Ermua pertenece desde su inicio.

Ermua es un municipio con una elevada participación y diversidad de entornos culturales, por lo que el Departamento de Igualdad mantiene una estrecha relación con los Servicios Sociales y el Servicio municipal de Inmigración y Cooperación para el diseño transversal de procesos e indicadores. Este último ha participado en años previos, y retorna de nuevo en 2018, en la Comisión de seguimiento de este I Protocolo local, ahora en evaluación.

El “I Protocolo local de actuación y coordinación interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales de Ermua” se redactó en este contexto, y fue firmado el 26 de marzo de 2012 por el Ayuntamiento de Ermua, la Ertzaintza con base en Eibar, la Unidad de Atención Primaria de Ermua y la OSI Debarrena (Hospital de Mendaro). Lleva ya seis años de vigencia, por lo que se ha considerado necesario realizar esta primera evaluación del desarrollo de los procesos y sus resultados, para poder introducir los cambios y mejoras necesarios, tal y como establece el propio texto del I. Protocolo (acuerdo decimocuarto).

Por otra parte, los cambios legislativos recientes exigen también la realización de este análisis, con el fin de revisar, y en su caso adecuar, los contenidos y procesos establecidos inicialmente.

El III Plan municipal para la Igualdad de Mujeres y Hombres incorporaba un eje contra la violencia de género. Su vigencia ha sido prorrogada y, recientemente, se ha realizado la evaluación del mismo.

Actualmente, el Ayuntamiento de Ermua está en fase de aprobación de la que será una Ordenanza municipal para la igualdad de mujeres y hombres, en la que la intervención contra la violencia de género estaría expresamente recogida y establecida de forma transversal.

1.2. MARCO SUPRAMUNICIPAL

a) VI Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAE

La evaluación se ajusta dentro de su EJE III. ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES del VI Plan, actualmente vigente, y al Plan de Actuación de la X Legislatura derivado del marco general, que en su “PROGRAMA 8: DETECCIÓN Y ATENCIÓN” incluye una actuación dirigida a promover la elaboración -y en el marco de este proyecto, muy especialmente al seguimiento- de los protocolos locales contra la violencia de género.

De una forma general, también se puede considerar su impacto en el ámbito de actuación denominado “GOBERNANZA PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES, apartado G3. CREAR Y FORTALECER ESTRUCTURAS DE COORDINACIÓN PARA LA IGUALDAD”, que tiene relación con la necesidad de apoyar y mejorar las estructuras de coordinación, una de las metas que persigue el proceso de evaluación planteado.

b) Comisión del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual

El II Acuerdo Interinstitucional establece la creación de una Comisión de Seguimiento compuesta por representantes de las instituciones y entidades competentes en dicha materia en la CAE.

Establece también la creación de un Grupo Técnico Interinstitucional, compuesto por personal técnico de las diferentes instituciones y entidades que participan en la Comisión de Seguimiento y cuyo objeto de trabajo es prestar apoyo técnico a las personas que participan en la misma, si bien el protocolo de Ermua no ha recibido apoyo técnico directo por parte de esta entidad.

c) Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales

La Cartera de Prestaciones y Servicios es el instrumento que delimita la obligación de cada nivel de la administración pública respecto a los servicios y prestaciones económicas que recaen en su competencia.

En las cuestiones relacionadas con la atención a las víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales, con respecto al procedimiento urgente de acceso a los servicios y prestaciones, la Cartera de Servicios se remite al Acuerdo Interinstitucional vigente.

Sobre los pisos de acogida destinados a la atención de mujeres víctimas de violencia, de competencia municipal, señala la vigencia del Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato.

d) Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer

Creado por la Ley 2/1988, de 5 de febrero, como Organismo Autónomo adscrito a la Presidencia del Gobierno, Emakunde es el Organismo encargado del impulso, asesoramiento, planificación y evaluación de las políticas de igualdad de mujeres y hombres en la CAE, 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.

El I. Protocolo de Ermua ha recibido su impulso mediante dos subvenciones: para su elaboración en 2012 y para su evaluación en 2018.

e) Berdinsarea

En 2005, EUDEL (Asociación de Municipios Vascos) y Emakunde firmaron un Convenio de Colaboración para impulsar la lucha contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito local. En 2006 se creó la Red de Municipios Vascos por la Igualdad y contra la Violencia hacia las Mujeres / Berdinsarea, como marco de trabajo municipal para los ayuntamientos, buscando compartir experiencias, conocimiento y recursos, sirviendo también como herramienta de coordinación, apoyo y seguimiento de los programas contra la violencia hacia las mujeres.

El municipio de Ermua pertenece y participa en Berdinsarea desde el 13 de Marzo de 2006.

f) Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia (OVGB)

El Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia es un órgano colegiado de carácter consultivo adscrito al Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia, creado por el Decreto Foral 53/2003 de 18 de marzo de la Diputación Foral de Bizkaia.

Ermua participa desde 2008 en el Grupo de Indicadores del Observatorio, grupo técnico interinstitucional, encargado -entre otras funciones- de elaborar cuatrienalmente las Recomendaciones sobre Enfoque y marco conceptual, Atención, Formación y Conocimiento de la realidad de la violencia de género, dirigidas a los distintos niveles competenciales y ámbitos de intervención. Esta actividad y sus resultados son un marco de referencia importante para la intervención municipal contra la violencia de género.

1.3. OBJETO DE LA EVALUACIÓN

La *“Guía de pautas para la adopción de protocolos locales y medidas para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales”* (EUDEL, 2006) define estos protocolos como un documento base que establece unos mínimos a partir de los que trabajar de manera continua para dar respuesta a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales.

Los protocolos inician un proceso de adaptación continuo y deben dotar de herramientas y mecanismos para dar respuesta a una realidad diversa como es ésta. Es, por tanto, un proceso que no termina en la redacción y firma de los mismos. Además se señalan como áreas claves para garantizar la sostenibilidad del proceso, su seguimiento y evaluación. La evaluación se aborda desde esta perspectiva y teniendo en cuenta estas características del objeto de análisis.

1.4. OBJETO DE INTERVENCIÓN DEL PROTOCOLO

Violencia de género, acoso sexual y agresiones sexuales: son contemplados en el Protocolo como objeto de intervención. La conceptualización de la Violencia de Género se enmarca en la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre de medidas de protección integral contra la violencia de género, siendo éste un aspecto de gran relevancia, sobre el cual se aprecia una falta de unificación que tiene consecuencias importantes en la situación de las mujeres que la enfrentan. En la Ley se entiende como violencia de género todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad que se ejerza por parte de los hombres contra las mujeres que hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia.

Las agresiones sexuales -tomando como referencia el II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales- son definidas a efectos del Acuerdo:

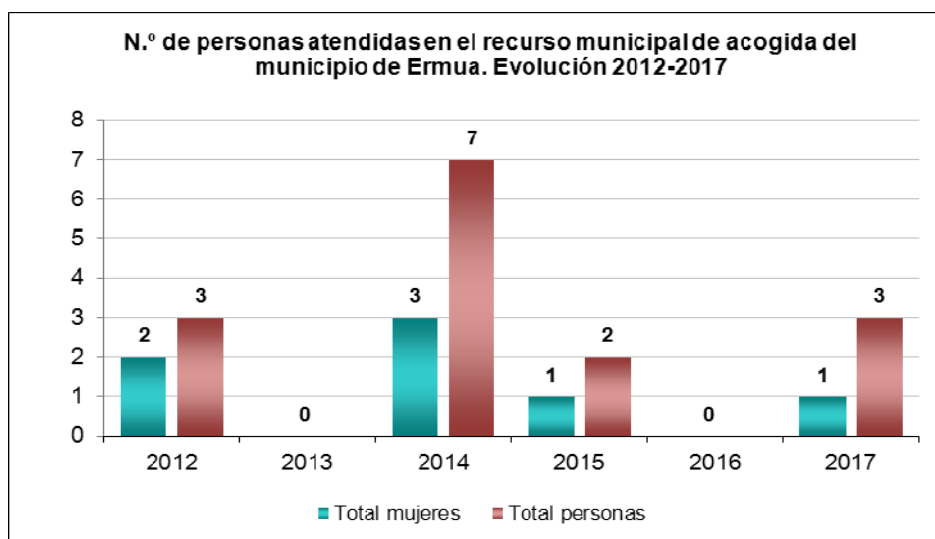
“Se considera violencia sexual contra la mujer cualquier comportamiento de naturaleza sexual cometido contra una mujer adolescente o adulta sin su válido consentimiento, no pudiéndose considerarse válido, a efectos de lo anterior, el consentimiento otorgado por menores de 13 años, por personas privadas de sentido o de cuya discapacidad mental se abuse o el consentimiento obtenido prevaleciendo de una situación de superioridad manifiesta que coarte la libertad de la víctima; todo ello en los términos previstos en la legislación penal”.

Además, en el I Protocolo de Ermua se señala el compromiso de las entidades firmantes a empezar a prestar atención y recoger las actuaciones también en materia de atención y prevención del **acoso sexual**, a fin de incluir procedimientos, dirigidos a este tipo de violencia contra las mujeres, para coordinar la actuación interinstitucional.

1.5. DATOS CUANTITATIVOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2012-2017

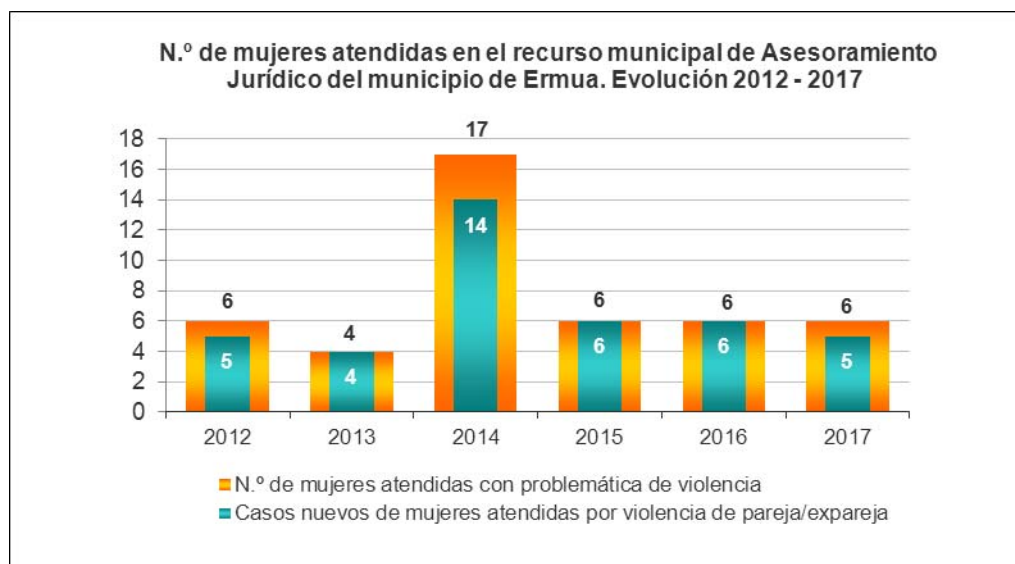
Para acercarnos al conocimiento del volumen de atención, se presentan los datos de atención proporcionados al Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, referidos a algunos servicios municipales. Cabe recordar que la demanda de atención en los Servicios sociales o de Igualdad es un acto voluntario, por lo que los datos no reflejan sino esa demanda.

a) PISO MUNICIPAL DE ACOGIDA: recurso municipal -accesible 24 horas- cuyo objetivo es dar refugio inmediato a las mujeres (y las personas dependientes si las hubiera) en situación de violencia o riesgo de sufrirla.

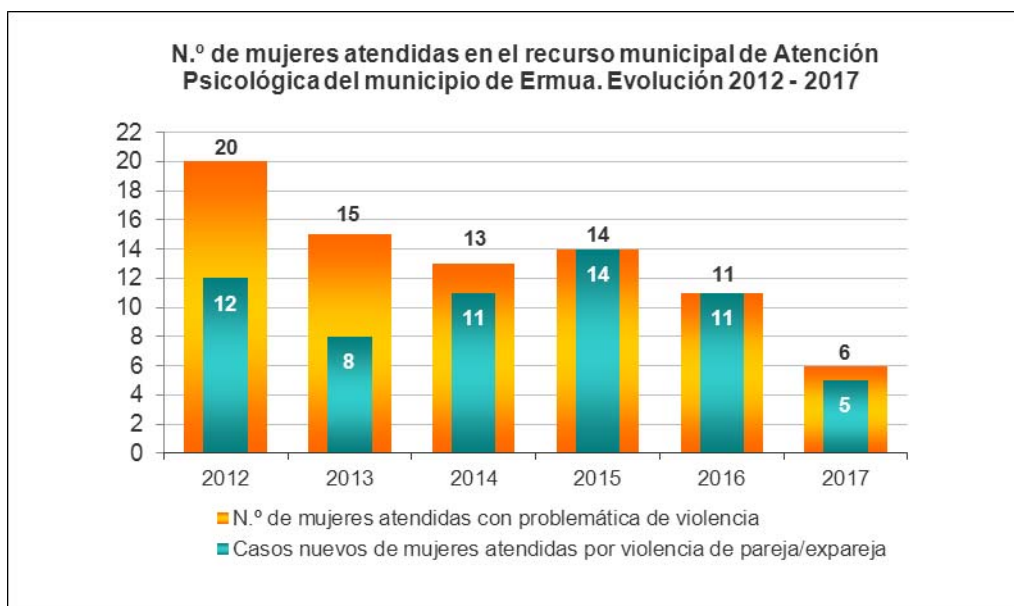


Nota: El total de personas incluye a las mujeres acogidas en el recurso y a los hijos e hijas mayores y menores de edad y otras personas dependientes que ingresan con ellas. En todos los casos el agresor fue la pareja o expareja.

b) ASESORAMIENTO JURIDICO: recurso municipal cuyo objetivo es orientar de manera especializada ante situaciones de discriminación y desprotección, especialmente en las relacionadas con los malos tratos y agresiones sexuales a mujeres.



c) ATENCIÓN PSICOLÓGICA: recurso municipal cuyo objetivo es ofrecer el apoyo emocional necesario para afrontar situaciones vitales provocadas por la desigualdad y, en especial, aquéllas en las que existe una mayor vulnerabilidad de las mujeres a la violencia de género.



2. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo del estudio es la evaluación del primer Protocolo local de coordinación para la atención a las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y/o agresiones sexuales de Ermua (I Protocolo) firmado el 26 de marzo de 2012 por el Ayuntamiento de Ermua (Departamento de Igualdad, Servicios Sociales, Servicio de Inmigración y Cooperación, Policía Local), la Ertzaintza con base en Eibar, la Unidad de Atención Primaria de Ermua y la OSI Debabarrena (Hospital de Mendaro).

2.1. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

El objetivo final es la mejora de la atención y la coordinación interinstitucional en materia de violencia machista del municipio de Ermua.

Los objetivos específicos y sus criterios para la valoración son los siguientes:

a) Respecto al enfoque y la planificación:

- Conocer el marco y contenidos del I Protocolo de actuación y coordinación Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales de Ermua, el papel en el mismo de las diferentes agentes participantes, y la dotación inicial de recursos y personal técnico con capacidad para el impulso, organización, coordinación y desarrollo necesarios.

- Identificar y valorar el grado de ajuste del I Protocolo y su desarrollo durante estos años con sus acuerdos, principios y planteamientos de partida (principios del II Acuerdo Interinstitucional y propios).
- Valorar el grado de acercamiento del I Protocolo a los cambios legislativos derivados del Convenio de Estambul y a las nuevas propuestas de intervención, de ámbito nacional y europeo.

b) Objetivos de evaluación de procesos y coordinación:

- Detectar carencias y ámbitos de mejora en la coordinación entre los recursos y programas de atención promovidos por las entidades firmantes.
- Conocer la experiencia en la aplicación del I Protocolo: áreas de dificultad y prácticas exitosas entre las diferentes partes comprometidas. Valoración del proceso desde la experiencia.

c) Objetivos para valoración de resultados:

- Valorar el cumplimiento de los objetivos marcados en el Protocolo.
- Identificar las experiencias y satisfacción del proceso en profesionales y mujeres atendidas.
- Realizar propuestas de mejora para la planificación de futuras actuaciones en la materia a nivel local.

2.2. METODOLOGÍA Y DESARROLLO

La metodología ha sido principalmente cualitativa, en consonancia con la naturaleza del objeto a evaluar (Protocolo de coordinación interinstitucional). Asimismo, por su carácter participativo, el proceso ha estado abierto a la introducción de cambios en las fases, técnicas o personas informantes, entre otros, para obtener las respuestas necesarias.

Para el análisis y la valoración de los diferentes aspectos se han contrastado los resultados obtenidos de las fuentes de información documentales y cualitativas, con las orientaciones de referencia especializadas, que aportan tanto el marco teórico y conceptual como las pautas, clasificación y organización de los aspectos que se han de tener en cuenta para el desarrollo de la atención y su seguimiento efectivo.

a) Principales fuentes documentales

Fuentes documentales de información	
<i>"I Protocolo local de actuación y coordinación interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales. Ermua".</i>	Análisis del enfoque y planificación.
<i>"Cifras de atención a situaciones de violencia de género en Bizkaia 2017" del OVGB</i>	Datos cuantitativos.
Actas de las reuniones de la Comisión de Coordinación Técnica 2012-2017	Seguimiento del protocolo.
<i>"Políticas municipales de prevención, atención y reinserción de mujeres que viven o han vivido situaciones de maltrato en su relación de pareja. Diagnóstico de situación"</i>	Contexto, punto de partida
<i>"III Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres. 2010-2013. Ermua"</i>	
<i>"Consejo municipal de Igualdad Ayuntamiento de Ermua. Reglamento de funcionamiento interno"</i>	Conexiones con otros foros municipales
Presentación pública. <i>Tratu Onen Aldeko Plataforma.</i>	
<i>"Evaluación de los protocolos locales para la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales", 2012. Emakunde</i>	Diseño de evaluación y herramientas.
Documentos de referencia y contraste para la valoración	
<i>"Guía de pautas para la adopción de Protocolos Locales y medidas para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales" EUDEL, 2006</i>	Planteamiento y contenidos
<i>"Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Estambul 11 V 2011)"</i>	Enfoque y condiciones de la atención.
<i>"II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual", 2009</i>	Principios y ámbitos de atención.
<i>"III Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia" OVGB, 2017</i>	Propuestas de mejora.

b) Información cualitativa

La participación de las personas de los servicios y recursos en el proceso, se ha realizado mediante entrevistas en profundidad semi-estructuradas, siguiendo la siguiente pauta:

1º.- Realización de la entrevista

2º.- Revisión de las conclusiones recogidas por parte de las personas entrevistadas

3º.- Análisis de resultados e incorporación de la información

b.1. Representantes de la Comisión Técnica de coordinación

Se ha contado con las siguientes personas y entidades, que forman la totalidad de la Comisión técnica de coordinación:

Ayuntamiento	▪ Técnica de Igualdad: Coordinadora y responsable de la Casa de la Mujer ▪ Trabajador/a Social - Servicios Sociales municipales ▪ 2 Representantes - Policía Municipal ▪ Técnica de Inmigración y Cooperación
Ámbito sanitario	▪ Representante de Atención Primaria Ermua ▪ Representante de la OSI Debarrena - Hospital de Mendaro
Ertzaintza	▪ Representante de la Ertzaintza (Eibar). Unidad de Violencia de Género.

b.2. Mujeres

La participación y experiencias de mujeres que han enfrentado violencia y que han sido atendidas por gran parte de los servicios y recursos en los últimos años es un elemento principal de la evaluación.

La Técnica de Igualdad, y responsable de la Casa de la Mujer, realizó el contacto inicial, pudiendo entrevistarse finalmente a cinco mujeres. Teniendo en cuenta que para ellas es difícil participar en una entrevista en profundidad, en la que deben recordar y transmitir una vez más su experiencia con la violencia, se ha podido obtener una diversidad de perfiles que permiten acercarse al conocimiento de experiencias con circunstancias muy diversas. Las mujeres que han participado son vecinas del municipio y todas han sido usuarias de los servicios y recursos municipales. Cada una de ellas ha llegado a la denuncia y a iniciar el proceso de manera diferente, no todas han seguido de igual manera el proceso.

Las entrevistas se realizaron en la Casa de la Mujer de Ermua, siendo éste su sitio de referencia, ya que todas han pasado por este servicio.

El guión utilizado está estructurado en cuatro partes:

1. Perfil: edad, relación con el maltratador, número y sexo de hijos e hijas, nacionalidad, tipo de agresión sufrida, conocer si dispone de denuncia, entorno en el que vive, si padece alguna discapacidad.
2. Valoración de los recursos y atención recibida por ellas y sus hijos e hijas.
3. Información sobre el proceso de recuperación y asistencia, terminado el proceso.
4. Recomendaciones y mejoras por parte de las mujeres.

A pesar del reducido número de mujeres participantes se ha intentado en la medida de lo posible obtener una panorámica heterogénea y desde diferentes perspectivas, poniendo énfasis en la amplitud y profundidad de las vivencias respecto a la respuesta de los diferentes servicios y la percepción general en la calidad de la atención, los tiempos y plazos, la coordinación y sus resultados.

En la siguiente tabla se ven representadas las cinco mujeres entrevistadas.

<i>Edad</i>	<i>Relación con el maltratador</i>	<i>Discapacidad</i>	<i>Tipo de violencia sufrida</i>	<i>Hijos e Hijas</i>	<i>Nacionalidad</i>
47	Cónyuge	-	Física y psicológica	Sí	País de Latinoamérica
43	Cónyuge	-	Física, psicológica, económica, acoso	Sí	Española
65	Cónyuge	-	Física, psicológica, económica, acoso	Sí	Española
47	Cónyuge	55% física y psíquica.	Física, psicológica, económica, acoso	Sí	País zona Caribe
22	Ninguna	-	Agresión sexual	No	Española

3. ANÁLISIS DEL ENFOQUE Y LA PLANIFICACIÓN DEL PROTOCOLO 2012-2017

El objeto de este apartado es comparar los contenidos incluidos y aprobados en el documento del I Protocolo con los diferentes referentes, si bien en algunos aspectos se incluye también información de cómo se materializan en la práctica las orientaciones y pautas especializadas, únicamente en aquellos casos en los que no hay referencias concretas en el documento del I Protocolo y tampoco cuentan en el informe, con un espacio que permita aportar esta información.

3.1. LOS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN: PUNTO DE PARTIDA

El acercamiento al enfoque y los principios que recoge el Protocolo en su planteamiento y declaración de intenciones se sustenta, principalmente, en un análisis comparativo respecto a las directrices y orientaciones supramunicipales acreditadas, que guían las necesidades de actuación y los principios que deben animarlas.

En este ámbito, la principal referencia es el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), abierto a la firma de los Estados en Estambul el 11 de mayo de 2011, que entró en vigor de forma general y para España el 1 de agosto de 2014.

En su preámbulo destacan las siguientes ideas:

- La violencia contra las mujeres es estructural y un mecanismo de dominación.
- Las niñas y niños son también víctimas directas de la violencia contra sus madres o tutoras.
- Existen diversas formas de violencia contra las mujeres y todas deben ser abordadas.
- Esta violencia es una violación de los Derechos Humanos, no un problema de las mujeres.

El contraste con el enfoque del protocolo de Ermua, se expone a continuación.

Convenio de Estambul	I Protocolo de Ermua
Enfoque de Género	
La violencia contra las mujeres es estructural , y es un mecanismo para mantener la subordinación de las mujeres respecto a los hombres.	La violencia se basa en una situación estructural de desigualdad, constituye un instrumento de control social para perpetuar la desigualdad.
Menores	
Reconoce a los y las menores como víctimas de la violencia doméstica.	Considera también que los y las menores directa o indirectamente son víctimas de violencia de género, y plantea que se adoptarán las medidas necesarias para atenderles y protegerles.
Múltiples formas de violencia contra las mujeres y las niñas	
Reconoce diversas formas graves de violencia contra mujeres y niñas, como la violencia doméstica , el acoso sexual , la violación , el matrimonio forzoso , los crímenes supuestamente cometidos en nombre del honor y las mutilaciones genitales .	En sintonía con la normativa y acuerdos de nuestro entorno, el I Protocolo no recoge todas estas formas de violencia, pero sí menciona el acoso sexual y el compromiso de las entidades firmantes a prestar atención y recoger las actuaciones en materia de atención y prevención del acoso sexual, a fin de incluir- en un futuro próximo-procedimientos para coordinar la acción interinstitucional. Establece procedimientos para coordinar las actuaciones interinstitucionales en casos de violencia de género y agresiones sexuales.

Derechos Humanos	
Considera la violencia contra mujeres y niñas como una violación de los Derechos Humanos y una forma de discriminación contra las mujeres, y designa todos los actos de violencia basados en el género que implican para las mujeres daños de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas, la coacción, la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada.	Plantea que la violencia en sus diferentes formas se ejerce contra las mujeres, atenta gravemente contra su dignidad e integridad física y moral y, en consecuencia, constituye una flagrante e intolerable violación de los Derechos Humanos.
Organizaciones y sociedad civil	
Propone fomentar y apoyar a las organizaciones que sean activas en la lucha contra la violencia y establecer una cooperación efectiva.	Propone igualmente impulsar la participación de agentes sociales involucrados en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.

3.2. EL PLANTEAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS, LA COORDINACIÓN, LOS RECURSOS Y SERVICIOS

El protocolo es un documento, una herramienta de partida, cuyos contenidos suponen un mayor o menor apoyo a las entidades y agentes en su aplicación, en función de su concreción, claridad y alcance de las posibles situaciones protocolizadas y los aspectos definidos. A continuación se exponen tres comparativas respecto a las exigencias y pautas que se consideran necesarias para prevenir y atender a las víctimas de la violencia de género y abordar este problema desde todos los ámbitos.

- a) Con las orientaciones del Convenio de Estambul
- b) Con las pautas del II Acuerdo Interinstitucional
- c) Con las orientaciones y pautas marcadas por EUDEL

a) Comparativa con el Convenio de Estambul

Las orientaciones del Convenio se dirigen a las competencias de los Estados principalmente, por lo que hay orientaciones que se relacionan con las posibilidades de actuación local de manera tangencial, o que han de limitarse al marco de la normativa y legislación vigentes.

Convenio de Estambul	I Protocolo de Ermua
Art.º 10: COORDINACIÓN	
Crear entidades oficiales para la coordinación, aplicación, seguimiento y evaluación.	Las instituciones firmantes se coordinarán para hacer un seguimiento y evaluación del protocolo, mediante la Comisión de Coordinación Técnica y la Coordinación General (ámbito político).
Analizar y difundir los resultados del seguimiento.	Anualmente la Técnica de Igualdad remite al personal político (Ayto.) el acta de la reunión de la Comisión de seguimiento, con los datos generales sobre las actuaciones realizadas.
Art.º 11: RECOGIDA DE DATOS E INVESTIGACIÓN	
Recoger datos estadísticos	Se recogen datos para después presentar estadísticas sobre la atención por lo menos una vez al año, tanto al Ayuntamiento como en respuesta a la petición de datos del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, que centraliza los datos de este Territorio.
Apoyar la investigación para estudiar las causas profundas, efectos, frecuencia, índices...	La Comisión técnica de Coordinación apoya la evaluación del funcionamiento del protocolo. El Ayuntamiento de Ermua apoya la realización de investigaciones (ámbito universitario...) para conocer y divulgar cómo se manifiesta la violencia contra las mujeres en el municipio, para evaluar y redefinir las políticas locales en esta materia.
Las partes velaran para que la información recogida se ponga a disposición del público	
Art.º 15: FORMACIÓN DE PROFESIONALES	
Se formará a los/las profesionales que traten con las víctimas o agresores en materia de prevención y detección, igualdad entre mujeres y hombres,	Cada organismo firmante ha de desarrollar programas de formación continua, para que el personal involucrado ofrezca una atención

necesidades y derechos de las víctimas y la manera de prevenir la segunda victimización.	adecuada a la complejidad del problema. • Todas las áreas y departamentos del ayuntamiento implementarán medidas para garantizar una formación en materia de violencia machista del personal de los recursos y servicios externalizados que dependan de ellos • La Técnica de Igualdad orienta, participa e imparte formación específica al personal municipal (y de otros organismos, asociaciones...) con mayor implicación en estos procesos.
Art.º 16: PROGRAMAS PREVENTIVOS DE INTERVENCIÓN Y TRATAMIENTO	
Apoyar programas coordinados con los servicios especializados, para prevenir nuevas violencias, cambiar el esquema del comportamiento violento y prevenir la reincidencia.	El Ayuntamiento de Ermua analizará y promoverá la revisión crítica de los modelos y conductas que refuerzan comportamientos machistas, para fomentar políticas para su erradicación. Desarrolla el Programa Beldur Barik y otras campañas, dando además apoyo a organizaciones y asociaciones locales.
Art.º 19: INFORMACIÓN	
Las partes tomarán las medidas necesarias para que las víctimas reciban la información adecuada sobre los servicios de apoyo, disponible en una lengua que comprendan.	Las víctimas estarán informadas constantemente desde el inicio del proceso. Las partes que interactúan con ellas conocen los servicios y medidas legales a las que la víctima puede acercarse. Se utilizan herramientas de traducción simultánea.
Art.º 20: SERVICIOS DE APOYO GENERALES	
Las partes tomarán medidas que incluyan: asesoramiento jurídico, psicológico, asistencia financiera, servicios de alojamiento, la educación, la formación, la asistencia en materia de búsqueda de trabajo, acceso a servicios de salud, servicios sociales y que los profesionales estén formados	El protocolo recoge todas las medidas y servicios marcados excepto la asistencia financiera y la asistencia en la búsqueda de empleo, aunque el Ayuntamiento (Servicios sociales) –en el desarrollo de sus competencias- facilita ayudas de emergencia en determinadas circunstancias y orienta hacia servicios de

para proporcionar una asistencia a las víctimas y orientarlas.	empleo, vivienda, etc. El acceso a servicios de salud y servicios sociales están garantizados y sus profesionales reciben formación para atender a las víctimas.
Art.º 21: APOYO EN MATERIA DE DENUNCIAS INDIVIDUALES/COLECTIVAS	
Las partes promoverán la puesta a disposición de un apoyo sensible y consciente a las víctimas en la presentación de sus demandas.	El protocolo recoge que se realizará un seguimiento y control personalizado de la demanda, toda actuación será registrada con precisión y la información recogida durante la intervención será comunicada a la Técnica de Igualdad. La práctica de este aspecto está condicionada a la normativa de protección de datos.
Art.º 22: SERVICIOS DE APOYO ESPECIALIZADOS	
Las partes tomarán medidas para adecuar servicios de apoyo especializados inmediatos a toda víctima.	Se recoge en el Protocolo una asistencia integral, si bien en la realidad se aprecia una carencia y limitación de acceso a algunos recursos.
Se suministrarán servicios de apoyo especializados a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijos/as.	Las víctimas de violencia y sus hijas/os reciben atención especializada, integral e información de los servicios de los que dispone.
Art.º 23: REFUGIOS (ACOGIDA DE URGENCIA)	
Se tomarán medidas para la creación de refugios propios, accesibles, con número suficiente, que ofrezca un espacio seguro.	El protocolo recoge la existencia de alojamientos de acogida aunque no especifica las medidas que recomienda el Convenio de Estambul. Ermua dispone de un recurso accesible 24 horas, dirigido a dar refugio inmediato y de media estancia a las mujeres (y las personas dependientes si las hubiera) en situación de violencia o riesgo de sufrirla.
Art.º 24: GUARDIAS TELEFÓNICAS	
Se tomarán medidas para establecer a nivel Nacional guardias telefónicas gratuitas, accesibles 24 horas, siete días por semana	Competencia Estatal y Autonómica. El Ayuntamiento de Ermua dispone de un servicio de Policía Municipal que atiende 24 horas, siete días por semana.

Art.º 25: APOYO A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

Se tomarán medidas para la creación de centros de ayuda de emergencia a víctimas de violencias sexuales, accesibles, en número suficiente, para realizarles un reconocimiento médico y médico-forense, un apoyo vinculado al traumatismo y consejo médico.

El Departamento de Igualdad, los Servicios Sociales, el Área de seguridad ciudadana, la Ertzaintza y el Centro de Salud disponen en el Protocolo de pautas de actuación en casos de violencia sexual.

Art.º 26: Protección y apoyo a los niños y niñas testigo

Se tomarán medidas para que se tengan en cuenta los derechos y necesidades de los/las menores, se incluirán los consejos psicosociales adaptados a la edad de los/las niños/as testigo.

El protocolo recoge que se adoptarán las medidas necesarias para la atención y protección de las personas menores a cargo de la víctima, para garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral, atendiendo en todo caso, al interés superior de niños, niñas y adolescentes proclamado en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y adolescencia.

El municipio cuenta con el Equipo de Intervención Socioeducativa (EISE) como recurso potencial para la intervención en estos casos.

Art.º 27: DENUNCIA

Se tomarán las medidas para que se denuncie con las organizaciones o ante las autoridades competentes.

En los diferentes servicios a los que acude se aborda con la mujer la importancia de interponer una denuncia ante las autoridades competentes.

Art.º 28: DENUNCIA POR PROFESIONALES

Se tomarán medidas para que los/las profesionales denuncien en caso de tener razones serias para creer que se ha cometido un acto grave de violencia

El Departamento de Igualdad, los Servicios Sociales y el Centro médico deben informar a la víctima que es su deber como profesionales comunicar el hecho a las autoridades competentes, aún si ella no lo hace, pero siempre se intentará que sea la propia víctima quien denuncie, mediante el asesoramiento de profesionales.

Art.º 33: VIOLENCIA PSICOLÓGICA	
Se tomarán medidas para definir la violencia psicológica como delito, siempre que se utilice intencionadamente y atente contra la integridad psicológica mediante coacción y amenazas.	La definición general de Violencia de Género que recoge el Protocolo, define la violencia psicológica como factor y consecuencia en la violencia de género.
Art.º 34: ACOSO	
Las medidas deben interpretar el acoso como un delito cuando se cometa intencionadamente y lleve a la otra persona a temer por su seguridad.	Denominado de manera genérica no hay referencias en el I Protocolo.
Art.º 35: VIOLENCIA FÍSICA	
Se tomarán medidas para interpretar esta violencia como delito.	La definición general de Violencia de Género que recoge el Protocolo, define la violencia física como factor y consecuencia en la violencia de género.
Art.º 36: VIOLENCIA SEXUAL, INCLUIDA LA VIOLACIÓN	
Se tipificará como delito cuando se cometa intencionadamente.	El protocolo recoge en su definición sobre violencia de género la violencia sexual, refiriéndose a ella como agresiones contra la libertad sexual, en consonancia con la legislación vigente.
Art.º 40: ACOSO SEXUAL	
Se tomarán medidas para que todo comportamiento no deseado, verbal, no verbal o físico de carácter sexual cuyo objetivo sea violar la dignidad de una persona, sea castigado con sanciones penales.	Se pide el compromiso de las entidades a recoger las actuaciones en materia de atención y prevención del acoso sexual, a fin de incluir procedimientos para coordinar la acción interinstitucional.
Art.º 50: RESPUESTA INMEDIATA, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN	
Se tomarán medidas para que los cuerpos de seguridad respondan de manera rápida y eficaz, incluyendo las medidas operativas preventivas y la recogida de pruebas ofreciendo protección adecuada a la víctima	El Protocolo tiene en cuenta que la Ertzaintza dispone de una atención personalizada a las víctimas, y medidas policiales de protección en función de la valoración de riesgo de la situación de la mujer.

	Por su parte la Policía local de Ermua mantiene una colaboración continuada con el resto de áreas municipales para la atención a estos casos.
Art.º 56: MEDIDAS DE PROTECCIÓN	
Se tomarán medidas para proteger los derechos e intereses de las víctimas durante todo el proceso: 1* Amparo a víctimas y familiares. 2* Información a víctimas cuando el agresor salga en libertad. 3* Información a las víctimas del desarrollo general de la investigación. 4* Que las víctimas puedan exponer todo aquello que quieran directamente o a través de una intermediación.	En el protocolo se antepone en todos los procedimientos la seguridad y la protección de las víctimas. Las cuestiones planteadas en este artículo 56 sobrepasan las competencias municipales y del Protocolo, si bien cabe señalar que se detectan disfunciones de coordinación en este plano, que impactan directamente en las víctimas y en la labor de los recursos municipales
Art.º 57: ASISTENCIA JURÍDICA	
Las partes velarán porque las víctimas tengan derecho jurídico y ayuda legal gratuita.	El Departamento de Igualdad dispone de un servicio especializado de asesoría jurídica pre procesal. Ante la interposición de la denuncia, a nivel de autonómico existe acceso a un servicio de asesoría jurídica 24 horas para solicitar apoyo jurídico gratuito, <i>Servicio de Asistencia Jurídica y Turno de Oficio para Víctimas de Violencia Doméstica y/o Agresiones Sexuales</i>.
Art.º 65: PROTECCIÓN DE DATOS	
Los datos personales se conservarán y utilizarán conforme a las obligaciones contraídas por las Partes en el Convenio para la protección de las personas, con respecto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal.	• Se pide consentimiento por escrito a la víctima para que sus datos, aportados a la Ertzaintza, puedan ser compartidos al resto de departamentos (Igualdad, Servicios, Policía Local). • En toda intervención se debe asegurar la confidencialidad de los datos de la víctima y se le informará del uso de esos datos y sus derechos al respecto.

b) Comparativa con el II Acuerdo Interinstitucional

El II Acuerdo Interinstitucional marca las pautas relativas a los diferentes ámbitos de intervención: Sanitario, Policial, Judicial, Colegios de la Abogacía, Servicios Sociales y Educativo. La comparativa con lo recogido en el I Protocolo de Ermua se centrará en las pautas marcadas para los Servicios Sociales y las cuestiones puntuales de otros ámbitos, que puedan estar reflejados en el documento, teniendo en cuenta que el I Protocolo no incorpora el ámbito judicial, el Colegio de la Abogacía ni ámbito educativo.

II Acuerdo Interinstitucional	I Protocolo de Ermua
ÁMBITO SANITARIO	
Señala la actuación a seguir ante el maltrato en el ámbito doméstico, mediante el plan de intervención terapéutica, el uso del parte de lesiones, la información a la víctima, la remisión al Juzgado de Violencia, la elaboración del informe médico y la adopción de medidas especiales de seguridad en caso necesario.	El Protocolo recoge todas estas pautas.
Señala la actuación ante situaciones de maltrato físico o psíquico sin lesiones evidenciables, investigando el daño emocional y los pasos a seguir en caso de no reconocimiento del maltrato por parte de la víctima.	El Protocolo sigue de manera similar las pautas del Acuerdo en estos casos.
Procedimiento de actuación ante agresión o abuso sexual reciente (menos de 72 horas).	Recoge el mismo procedimiento, sin entrar en las cuestiones específicas del protocolo hospitalario.
Procedimiento de actuación ante agresión o abuso sexual no reciente (más de 72 horas).	Igualmente se recoge en el Protocolo.

ÁMBITO POLICIAL	
Atención de la urgencia, incluye los procedimientos y medidas a tomar identificando también diferentes circunstancias de la víctima y en función del tipo de agresión.	Recoge las mismas medidas, añadiendo que en caso de hospitalización de la víctima, se tomara la denuncia en cuanto sea posible dentro del recinto sanitario.
Respecto a la Recepción de la denuncia, además del procedimiento se incluyen orientaciones a tener en cuenta en el trato a la víctima.	Incluye parte de las orientaciones, identificando a) Información a la demandante y b) La solicitud de la Orden de Protección, sin entrar en cuestiones de la investigación inicial.
En el ámbito de la Asistencia a la víctima, incluye procedimientos para el acompañamiento, atención a menores, traslados, entre otras.	Incorpora la mayor parte
En Información y canalización a los Servicios Sociales, aporta principalmente la información que debe recibir la víctima sobre medidas judiciales y recursos.	Incluye las medidas, incorporando al Departamento de Igualdad como recurso destacado. (En el Ayuntamiento de Ermua dicho Departamento consta de concejalía, programa y presupuesto propio, ubicado en el organigrama municipal dentro del Área "Sociocultural" -actualmente denominada "Personas"- junto a los Servicios Sociales, con los que de manera coordinada desarrolla funciones de información, atención especializada y derivación, a través de la Técnica de Igualdad, algo que no ocurre en la mayoría de los municipios)
Otras áreas: - Investigación y elaboración del atestado - Valoración del riesgo y medidas de protección	Incluye los servicios de la Ertzaintza y del teléfono Bortxa.

ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO JUDICIAL Y COLEGIOS DE LA ABOGACÍA	
En el ámbito judicial presenta pautas para los 2 supuestos: - Si la víctima presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria. - Si no requiere asistencia sanitaria.	Recoge las actuaciones en el caso de que las lesiones de la víctima requieran asistencia sanitaria.
ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO	
Proporciona pautas para los casos de violencia: - De un alumno hacia una alumna. - Por parte de un miembro del personal. - Por parte de familiar o persona ajena al personal. - Detección en el ámbito doméstico.	No se recogen procedimientos en este ámbito.
ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES	
Presenta pautas para los 2 supuestos: - Si la víctima presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria. - Si no requiere asistencia sanitaria.	Presenta las actuaciones del Acuerdo, ajustándolas a la organización y características del entorno y los acuerdos de las entidades firmantes.

c) Comparativa con las pautas marcadas por EUDEL

Finalmente, la comparativa del planteamiento del I Protocolo de Ermua con las orientaciones y pautas marcadas por EUDEL sobre las partes, contenidos y enfoques que debe contener un protocolo local de actuación con las víctimas de violencia de género, presenta los siguientes resultados:

1. EUDEL sobre PLANTEAMIENTO	P. ERMUA
Identifica instituciones y personas a las que recurrir, en qué momento hacerlo, de qué manera y con qué objeto.	Sí
Clarifica las competencias y responsabilidades de cada una.	Sí
Implica la puesta a disposición de medios materiales y humanos por parte de cada una de las entidades que participan.	Sí
Elaboración de un diagnóstico previo:	Interno
Define el marco conceptual y el alcance	Sí

2. EUDEL sobre RECURSOS Y SERVICIOS		P. ERMUA
Identifica los recursos y servicios		Sí
Incluye dotación de recursos técnicos y personal para el impulso, organización y coordinación.		Por parte del Ayuntamiento como impulsor y coordinador y de las entidades para la Comisión Técnica
Disponibilidad de recursos dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género, a sus hijos e hijas o menores a cargo, otras personas a cargo y víctimas de agresiones sexuales y el acoso.		En el protocolo no se concretan
Formación específica de los y las diferentes profesionales intervinientes en la atención y derivación.		Sí, los organismos firmantes deben comprometerse a desarrollar programas de formación continua.
Define Procedimientos de atención de los recursos.		Sí
3. EUDEL sobre DERIVACIÓN Y COORDINACIÓN		P. ERMUA
Se define la problemática y los objetivos específicos sobre los que se va a pautar y coordinar las actuaciones.		Sí
Se identifican las competencias, recursos disponibles, funciones de cada servicio y la responsabilidad de las personas y sus momentos de intervención.		Sí
Se contemplan todas las vías de entrada a la atención y las vías de detección e Información.		Sí
Se clarifican las circunstancias de las derivaciones, formas e información que ha de comunicarse.		Sí
Se tienen en cuenta los procedimientos marcados para los servicios supramunicipales en el protocolo de actuación general (Centro de Salud, Hospital, Cuerpos de Seguridad, Servicios Forales...		Sí
Se tienen en cuenta las necesidades de adaptar las funciones y procedimientos de los servicios municipales involucrados.		Sí
Se identifican las medidas que cada entidad o servicio adopta para:		
Evitar victimizaciones secundarias.		Sí
Mantener un enfoque no solo asistencial sino dirigido al empoderamiento.		Sí
Dar respuesta a las necesidades individuales teniendo en cuenta la atención a mujeres con discapacidades y problemáticas diversas.		Se recoge la importancia de la atención a las mujeres con discapacidades y problemáticas

	diversas, si bien no se aportan medidas concretas.
Dar respuesta a las necesidades de comunicación e interpretación de mujeres extranjeras y de otras minorías culturales.	Sí, mediante el servicio de traducción Dualia o similar
Respetar los derechos de las y los menores con exposición a la violencia como víctimas directas.	Se les considera víctimas directas y se expresa la necesidad de garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral
Especifica la Intervención en caso de agresiones sexuales.	Sí
Se determina la coordinación municipal interna entre todas las áreas y servicios implicados en casos de intervención de urgencia y prioritarias.	Sí
Detalla el tipo de información y mensajes principales que han de trasladar a la usuaria por parte de cada servicio (sobre decisión de denunciar, tiempos y procedimientos judiciales, recursos disponibles de acogida, atención psicológica, orientación jurídica, condiciones de la acogida, respuesta en caso de haber hijos/hijas, consentimiento para el uso de la información.	Sí
4. MECANISMOS de seguimiento, evaluación y comunicación	P. ERMUA
Crea estructuras de seguimiento y su coordinación diferenciadas en los ámbitos político y técnico y social	Social, no.
Se crea un órgano institucional	Sí
Participan en las estructuras de seguimiento las entidades principalmente implicadas en el impulso de las políticas de Igualdad, la detección, atención y protección	Sí
Tienen las y los representantes de las entidades capacidad de decisión o vías definidas para tomarla	Variable, según la entidad y el objeto.
Hay un grado de capacitación suficiente en enfoque de género y violencia, por parte de los y las participantes y entidades	En el grupo de coordinación técnica se facilitan materiales de lectura y consulta para facilitar la comprensión de la problemática
Hay un nivel homogéneo en la representatividad de entidades y servicios	Sí
Acuerda funciones (seguimiento de casos, conocimiento de la realidad, seguimiento de la coordinación en procesos y resultados)	Sí

y marca la metodología y organización para desarrollarlas	
Se ha establecido la coordinación y comunicación entre estructuras	Sí
Se han identificado necesidades formativas	Sí
Acuerda la política de comunicación Se han acordado las respuestas hacia medios y ciudadanía ante sucesos dramáticos o emergencias relacionadas con la violencia de género	Sí
Define la evaluación	De manera muy general.
Homogeneiza criterios y las herramientas necesarias para la aplicación del protocolo	Sí
5. HERRAMIENTAS de seguimiento y coordinación	P. ERMUA
Ficha con el diagrama de flujo establece las líneas básicas de funcionamiento del protocolo para el personal de las instituciones firmantes.	Sí
Agenda interna de contactos que facilite información sobre responsables, funciones y recursos.	Sí
Incluye Reglamentos, normativa de funcionamiento de los servicios y recursos.	Sí
Incluye Síntesis de los requisitos y formas de acceso a los recursos.	Sí
<i>Para facilitar el intercambio de información incluye un modelo de comunicación entre servicios y recursos de nuevos casos y/o solicitudes de información entre recursos, anexos al protocolo, en los que consta:</i>	
Fecha de entrada solicitud de información; Quién la solicita; Vía: fax, teléfono; Fecha en la que se facilita la información; Datos facilitados: Nombre víctima y/o agresor, existencia de denuncia y de Orden de Protección... ; Quién facilita la información	Sí
Incluye una Ficha de derivación entre recursos con consentimiento informado por parte de la víctima, con información acordada, con información relevante sobre necesidades específicas asociadas a vulnerabilidades añadidas.	Sí
Incluye Modelo de solicitud de Orden de Protección	Sí
Modelo para la solicitud del derecho a la asistencia jurídica gratuita	No
Herramientas para la valoración de riesgo	Sí
Modelo de consentimiento informado para la recogida y utilización de datos de carácter personal.	Sí

4. ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN TÉCNICA 2012-2017

El presente análisis procede de la revisión de la totalidad de las Actas correspondientes a las 12 reuniones del grupo técnico de trabajo para el seguimiento del I. Protocolo, a lo largo de todo el periodo desde su firma.

La Comisión está compuesta por representantes de diferentes instituciones que intervienen con víctimas de violencia de género. Desde el inicio son tres instituciones representativas las que participan en las reuniones de coordinación: el Ayuntamiento de Ermua (Servicios Sociales, Inmigración y Cooperación, Policía municipal y Departamento de Igualdad), Osakidetza (Hospital de Mendaro y UAP de Ermua), y la Ertzaintza (Eibar). Durante los seis años de coordinación, algunas personas representantes han ido cambiando por motivos laborales. La asistencia a las reuniones ha sido del 100% por parte de todas las entidades.

De manera formal en todas las reuniones tres puntos concretos ocupan un espacio:

- a) Definir la próxima reunión en seis meses.
- b) La obligación de contrastar los datos de seguimiento que se presentan en cada reunión con el fin de corroborarlos y añadirlos al acta.
- c) Informar después de cada reunión a la coordinación general política.

1. El inicio del proceso se centra en cómo **conseguir una coordinación** entre los diferentes participantes, se pretenden **unificar los criterios de recogida de datos**, para que la obtención y análisis posterior sea más fácil y efectivo. En el transcurso de las reuniones, se abordan los problemas y desajustes existentes para la unificación de recogida de datos y las posibilidades y fórmulas para compartirlos:

- Existen dos modelos de recogida de datos, un Parte general de lesiones y un Parte específico para violencia de género. Se cumplimenta uno u otro según el propio criterio del personal sanitario que en ese momento atiende a la víctima.
- La no disponibilidad de datos del Hospital de Mendaro sobre mujeres atendidas, desde el tercer año de seguimiento del I Protocolo.
- Algunos desajustes entre los datos relacionados con las Órdenes de Protección entre estamentos policiales.

2. Las y los participantes se plantean la necesidad de disponer de un **espacio común y privado** donde colocar las actas y otros documentos de interés para el trabajo del grupo. La consecución de este espacio no les resulta fácil; los problemas técnicos y dificultades en generar ese espacio se tratan, al menos, en cuatro reuniones. Finalmente el 18/12/2013 se

deja en suspenso, temporalmente, la **creación de una plataforma común de documentos**, que más adelante se retomará.

3. Para la **evaluación del protocolo en cuanto a la atención a las víctimas**, el grupo elabora una Checklist, para que evalúen sus propios procedimientos dirigida a las mujeres y a las instituciones.

4. Relacionado con el protocolo se trabaja en su **difusión social**, mediante la elaboración y distribución de tarjetas y carteles informativos, editados por el Ayuntamiento durante el periodo 2012-2013.

5. Otra de las necesidades suscitadas en la intervención, es **la actuación con los y las menores**. La Ertzaintza plantea la falta de espacios y de profesionales que les atiendan cuando sus madres o tutoras están declarando o en el juicio. La misma necesidad se expone otra vez al año siguiente (2015) por parte de la Policía Municipal.

6. En las reuniones se propone que las personas participantes de cada institución, trabajen documentación sobre violencia de género y atención a menores; *II Informe de Recomendaciones y Propuestas de mejora sobre la actuación Institucional en materia de violencia de genero contra las mujeres en Bizkaia (OVGB), Recomendaciones para las actuaciones públicas ante casos de violencia contra las mujeres (EUDEL- EMAKUNDE), Diagnostico sobre la atención a niñas, niños, adolescentes víctimas de violencia de género (SAVE THE CHILDREN), Manual de Prevención de la violencia de género en extranjeras: buenas practicas (Conferencia nacional de mujeres en Igualdad), entre otras.*

7. En la recogida de seguimiento de casos:

- Inicialmente sólo se recogía la violencia de género, y en la mayoría de casos no se diferenciaban entre las diferentes maneras de ejercer violencia contra las mujeres. A partir de Diciembre de 2014 se propone diferenciar en el seguimiento distintos tipos de violencia: física, psicológica y económica (en algunos casos también se agrupan).
- Otra de las novedades que se incorporan es la **recogida de datos de instituciones externas; como el Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV), el Ámbito Judicial y los servicios de Punto de Encuentro Familiar (PEF)**.
- A partir de diciembre del año 2014 se añade nueva información en el seguimiento de los casos, se recogen datos más concretos sobre las mujeres (**discapacidad**), sobre el **agresor** y sobre la **existencia de denuncia previa o algún tipo de medida u orden de protección o alejamiento**.
- Finalmente, se añade información sobre los **recursos y servicios que han utilizado las víctimas**: asociaciones, servicios forales, recursos y servicios del propio municipio...

RESUMEN GENERAL DE LA ACTIVIDAD 2012-2017

a) Recogida de datos

- Se identifican problemas para la coordinación y la recogida de datos y se buscan soluciones en este campo.
- Se señalan las dificultades para conseguir un espacio o portal común para compartir la recogida de datos y documentos de interés.
- Se añaden progresivamente datos nuevos y relevantes en el seguimiento de los casos.

b) Evolución conceptual

- Se reconoce a los y las menores como víctimas directas de violencia, con anterioridad a lo recogido en el Convenio de Estambul en 2011. Existe por parte de las personas participantes preocupación por crear espacios y servicios/recursos en los que las personas dependientes de las mujeres víctimas puedan estar atendidas correctamente mientras ellas recorren el itinerario marcado por servicios e instituciones. Se señala la importancia de esa atención y la necesidad de recursos para la creación de servicios específicos.
- Desde la coordinación se propone al grupo trabajar con diversa documentación y publicaciones para desarrollar reflexiones en común. Uno de sus objetivos es profundizar y ampliar la perspectiva sobre la violencia contra las mujeres y su impacto.
- Se especifican y visibilizan las distintas tipologías de violencia machista, y se recogen e interpretan los datos de la violencia física, psicológica, económica y sexual.
- Se informa sobre el III. Plan para la Igualdad, con el fin de contextualizar la intervención contra la violencia de género.

c) Herramientas de difusión e información y seguimiento

- Se crean materiales de evaluación de la atención y materiales de difusión social.

d) Formación

- La Técnica de Igualdad celebra dos reuniones en el ambulatorio en dos ocasiones, para formar e informar sobre la materia al personal de salud.

5. VALORACIONES SOBRE EL DESARROLLO DEL PROTOCOLO

La participación en la valoración cualitativa sobre el funcionamiento del protocolo, se organiza en dos epígrafes:

- A. Representantes de las entidades firmantes del I. Protocolo, que forman parte de la Comisión Técnica de Seguimiento.
- B. Mujeres que han recibido atención dentro del marco del I. Protocolo por encontrarse en situaciones de violencia de género.

5.1. COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO

Las entrevistas han sido en todos los casos semiestructuradas, con preguntas comunes y otras específicas, adaptadas a cada tipología de intervención, en función de la naturaleza del servicio o recurso de cada entidad o departamento.

a) Alcance y cobertura del protocolo: Se valora una cobertura amplia. De manera unánime consideran que se atienden todos los supuestos del protocolo e incluso en algunos casos otras tipologías que no se encuentran definidas en el mismo, pero que corresponden a otras situaciones de violencia de género o contra las mujeres.

b) Formación para su desarrollo. Las valoraciones son diversas según los ámbitos. En conjunto se estima que sí ha habido oportunidades de formación en el marco del protocolo, con actuaciones específicas dirigidas a los servicios/recursos municipales y en las que han participado personal de los Servicios Sociales, del Centro de Salud (UAP) y de la Policía Municipal, si bien se estima que son necesarias mejoras en la formación ofrecida por las entidades, para garantizar la presencia de personal con formación más amplia sobre el funcionamiento del protocolo y formación especializada en Violencia de Género, siempre, en todos los servicios.

c) La Coordinación entre entidades y servicios se valora muy positivamente, si bien la intensidad y frecuencia entre los distintos ámbitos, depende de las funciones de cada servicio. Hay cierta coincidencia en detectar necesidad de mayor coordinación y comunicación con el Hospital.

En el caso de la Ertzaintza, el no poder acceder a la información hospitalaria, agrava la situación de mujeres con poca red social, dificultando su seguimiento y protección posteriores.

d) Diversidad, representatividad y participación en la mesa de coordinación: La Comisión Técnica de Seguimiento.

De manera unánime se valora positivamente la participación, la estabilidad de su composición y su funcionamiento. Se considera que ha habido evolución en la calidad de la participación.

La calidad de la información que se comparte ha ido mejorando, pero sigue habiendo algún problema de falta de registro de datos o de homogeneidad en el tipo de datos a recoger. También se entiende que la información es básicamente cuantitativa y que sería positivo compartir otro tipo de información.

e) Funcionamiento de los recursos y servicios

Especialmente en el **ámbito sanitario** se considera que las víctimas con diversidad funcional y enfermedad mental o drogodependencia, son los colectivos que más protegidos están en sus servicios, si bien en otros ámbitos, como los **Servicios Sociales** -aunque los casos atendidos de mujeres con enfermedad mental y/o drogodependencias son escasos- se perciben dificultades en las intervenciones, que requieren derivación a servicios específicos. Igualmente encuentran limitaciones en la atención adecuada a mujeres con diversidad funcional, al estar condicionada por el reconocimiento oficial de la discapacidad.

Se estima que hacen falta más recursos para atender en las condiciones necesarias a las mujeres víctimas de **agresiones sexuales**.

f) La Atención a menores, se valora de diferente manera según los cometidos de cada servicio. En conjunto se entiende que se cubren las orientaciones fundamentales, si bien en ocasiones, como es el caso del ámbito policial, se detectan mayores necesidades para su atención.

g) Satisfacción con el proceso

De manera general, se valora positivamente, con un grado alto de satisfacción la participación en la Comisión de seguimiento, la coordinación interinstitucional e intradepartamental, el cumplimiento de los tiempos de atención, el cumplimiento de los objetivos, los mecanismos de derivación y en conjunto la aplicación del Protocolo, si bien se apuntan las cuestiones específicas que sería necesario mejorar y que se exponen en los demás epígrafes.

h) Necesidades detectadas. Las necesidades principales que se han detectado por ámbito de actuación, y que en su mayor parte afectan a los recursos y servicios y no de manera directa al Protocolo, son:

Ámbito policial (Ertzaintza y Policía Local)

- Contar con una única persona de referencia en los Servicios Sociales, para mejorar la colaboración con la Ertzaintza.
- Nuevos recursos que faciliten la protección y el seguimiento en el ámbito policial:
 - Creación de una App para el teléfono móvil.
 - Ambulancia psiquiátrica para los casos en que la víctima, evidenciando alteraciones graves o enfermedad mental, no desea ser trasladada.
 - Otros
- Formación continua, suficiente y de calidad para las y los agentes de la Ertzaintza, especialmente en la recogida de las denuncias a las víctimas, por la importancia de las consecuencias que se derivan de una correcta redacción y por la importancia del trato a las personas.
- Formación especializada para atender a víctimas con problemas psicológicos, muy frecuentes en estas situaciones.
- Contar con un espacio mejor habilitado para la atención a menores con alguna persona profesional a cargo.
- Apoyo, atención psicológica para profesionales de la Unidad especializada y para quienes atienden este tipo de casos.

Ámbito sanitario

- Más recursos de atención psicológica especializada.
- Herramientas para detectar el maltrato psicológico, que puede permanecer oculto, o que puede fácilmente confundirse con otro tipo de problemas, como depresiones por otras causas.
- Extender el uso del Parte de Lesiones Específico para casos de Violencia de Género y sistematizarlo.
- Abordar el análisis de casos específicos en el seno de los plenos de la Comisión Técnica del Protocolo, para recordar y asentar los procedimientos.

Ámbito de los recursos sociales

- Incidir en la difusión del I. Protocolo y los recursos disponibles entre profesionales.
- Poder disponer de un recurso que permita los cuidados de menores y personas dependientes a cargo de la víctima (fundamentalmente en situaciones de urgencia) mientras ésta tiene que llevar a cabo gestiones inmediatas o acceder a recursos de

urgencia concretos (interposición denuncia en Ertzaintza, acceso Hospital/ Centro de Salud por lesiones...)

- Garantizar la obligatoriedad de que la víctima cuente con un/a profesional experto/a en materia judicial en el momento de la denuncia en todos los casos. Con frecuencia las mujeres acuden a los Servicios Sociales sin conocer su propia situación/estado en el ámbito judicial.
- Realizar una evaluación sobre la situación de violencia que sufren las mujeres inmigrantes, ya que tienen factores de riesgo añadido, que las hacen más vulnerables.

5.2. MUJERES ATENDIDAS

Las respuestas han sido bastante homogéneas, independientemente de las circunstancias tan diversas en las que se encuentran este grupo de participantes. En general, las valoraciones sobre los distintos aspectos son positivas, planteándose también opciones de mejora. Las respuestas se muestran categorizadas en cuatro bloques generales que son los siguientes:

1. *valoración de los recursos,*
2. *recuperación y apoyos,*
3. *recursos, atención y recuperación de los y las menores*
4. *aspectos de mejora al protocolo.*

a) Valoración de los recursos

Generalmente positiva, si bien no todos los servicios y recursos han sido utilizados por todas las mujeres y no han podido ser valorados por la totalidad.

En la siguiente tabla se diferencian los diversos recursos y se categoriza en dos tipos de valoraciones (positiva/negativa), algunos recursos aparecen con un número inferior de respuesta al resto, esto ocurre porque no todas han accedido a todos los recursos disponibles.

<i>Servicio/ Recurso</i>	<i>N.º de mujeres que realizan una Valoración Positiva</i>	<i>N.º de mujeres que realizan una Valoración Negativa</i>
<i>Ertzaintza</i>	IIII	I
<i>Policía Municipal</i>	II	I
<i>Hospital</i>	III	

Centro de Salud	IIII	
Casa de la Mujer	IIIII	
Piso refugio municipal	II	
Atención psicológica Casa de la Mujer	I	
Orientación jurídica Casa de la Mujer	III	
Servicios Sociales de base	IIIII	
Servicio de Atención Familiar	II	
Abogada/o de Turno de oficio	II	II
Juzgado	III	II
Orden de Protección	III	
Otras medidas	II	
Punto de Encuentro Familiar		
Lanbide	IIIII	
Servicio de Asistencia a la Víctima	I	
Vivienda, Ayudas económicas	IIIII	

Los servicios policiales reciben puntualmente sendas valoraciones negativas relacionadas con la percepción de una mala atención, seguimiento y control escaso hacia un agresor...

“Deberían de saber que ese señor no debería estar ahí”

“Cuando fui a poner la denuncia al no recordar nada me estuvieron presionando. Tenían poca delicadeza...”

Las demás entrevistadas se muestran muy satisfechas y protegidas por estos recursos (Policía Municipal y Ertzaintza).

Referente al Juzgado algunas valoraciones refieren haber vivido una mala experiencia, sentirse cuestionadas, culpabilizadas y no protegidas.

“Va muy lento, mala valoración, me vi totalmente desprotegida y él se vino arriba. Sin biombo y con público”

Al tratar sobre el abogado/a del Turno de oficio la mitad de las entrevistadas manifiestan su descontento con la poca atención recibida por parte de esta figura, en ocasiones el contacto ha sido mínimo y escaso.

“Mal, no se implica, no era de la Casa de la Mujer. El primer día sí que vino a por los papeles pero luego ya nada”.

Entre los recursos que han recibido una valoración positiva en todos los casos ha sido la Casa de la Mujer en su conjunto, incluyendo los dos servicios que ofrece a las víctimas: la atención psicológica y la orientación jurídica. Lo consideran efectivo y eficaz, aunque no todas han utilizado la atención psicológica ofrecida por la Casa de la Mujer, pues se han desplazado a otros centros privados o públicos de atención psicológica. En cuanto al servicio de orientación jurídica proporcionada por la Casa de la Mujer, la valoración también es muy positiva, dicen estar muy satisfechas con su asesoramiento y apoyo.

“Estuve mucho tiempo, un apoyo impresionante, muy bien”

“Me ha orientado y me ha ayudado mucho”.

“Muy bien, muy buena experiencia, se han involucrado muchísimo conmigo, mucho apoyo”

Los Servicios Sociales de Ermua, reciben también en todos los casos una muy buena valoración sobre su intervención y el contenido de la orientación recibida.

Otros dos recursos valorados positivamente han sido el Hospital de Mendaro y el Centro de Salud, espacios en donde consideran que han recibido una buena atención.

En el caso del piso refugio municipal, dos mujeres han sido usuarias y lo describen como un recurso que las ayudó en un momento difícil y les ofreció seguridad.

Cuando se hace referencia a otras medidas de protección, la disponibilidad de recursos en las entrevistadas son, además de la Orden de Protección, denegada en uno de los casos, el teléfono Bortxa o una vigilancia por parte de los cuerpos de seguridad. Solo dos de ellas disponen de estas medidas y las valoran positivamente.

En otros ámbitos fuera de las entidades participantes en el Protocolo, Lanbide es un servicio muy bien valorado por las entrevistadas. Consideran que la atención ha sido correcta y se han sentido apoyadas.

Todas ellas reciben ayudas económicas, como la RGI. Una de las ayudas proviene de los Servicios Sociales de Ermua, destinada a asesoramiento jurídico.

Existen varios recursos mencionados en la entrevista, que no todas habían utilizado e incluso la mayoría no tenían conocimiento de su existencia. Por ejemplo el SAF (Servicio de Atención Familiar) y el SAV (Servicio de Asistencia a la Víctima), estos recursos en su

mayoría no eran conocidos para la mayoría de las entrevistadas. En el caso de Punto de Encuentro Familiar, ninguna de las mujeres entrevistadas lo ha utilizado.

Una posible explicación es que al iniciar los procedimientos con denuncia de violencia de género, éstos se desarrollan en los Juzgados de Violencia contra las mujeres y no en los Juzgados civiles, en donde las sentencias de Divorcio pueden incluir derecho de visitas en Puntos de Encuentro.

b) Recuperación y apoyos

Para la recuperación de las víctimas de violencia, la intervención de los recursos y servicios es primordial, ya que son quienes acogen desde el inicio del proceso a la mujer y a las personas dependientes de ella, cuando las hay, y apoyan durante el tiempo de salida de la situación y en su recuperación posterior.

Este apartado recoge valoraciones sobre los servicios que han sido referentes en su apoyo, valoraciones sobre la información recibida, la adecuación de los tiempos de atención, la autonomía que han podido desarrollar, la capacidad de controlar el proceso por parte de la usuarias, si se han sentido escuchadas por los servicios, protegidas desde las instituciones, y si han tenido que repetir en diferentes lugares su historia de maltrato. Finalmente se trata de identificar los apoyos con los que cuentan o han contado en el final del proceso, si han sentido el apoyo de su entorno y si han vuelto a sufrir violencia machista.

Sobre el recurso que más les ha ayudado en el proceso y a la hora de tomar las decisiones, dos mujeres mencionan la Casa de la Mujer, añadiendo que el asesoramiento jurídico y a atención psicológica recibida han sido muy positivas.

“En la Casa de la Mujer, la psicóloga que tienen aquí es fantástica. La abogada te ayuda también a dar los primeros pasos, qué tienes que hacer, qué tienes que pedir”

“Estando con ellas, con cuatro cosas que te digan ya te ayudan. Estás como en una cajita y esto queda aquí.”

Otra de ellas destaca el apoyo de la Ertzaintza:

“De todos los servicios por los que he pasado, la Ertzaintza sería el que más me ha ayudado. La Ertzaintza se puso las pilas, a mirarlo todo, un seguimiento y todo muy rápido. El encargado de violencia de género es una persona maravillosa; te atiende con esa sensibilidad, te levanta el ánimo, te hace sentir segura”

Cuando se les pregunta si los **tiempos de atención** han sido correctos y si han sentido que todas sus preguntas y necesidades quedaban resueltas cada vez que acudían a un recurso, las respuestas, en su totalidad, son muy favorables. Todas valoran de manera positiva los tiempos de atención y el contenido de la información. Todas sienten que sus necesidades y preguntas han sido cubiertas.

“Bien también, suficiente. No te cortan ellas cuando ven... te van relajando, no te presionan...”

“Estoy informada, en todo lo que he preguntado me han dado los pasos y todo lo he aprendido aquí”

“Sí, me han informado continuamente en todas las situaciones”

Cuando se les pide que valoren la **autonomía que tienen durante el proceso**, todas confirman que se han sentido autónomas en todo momento.

“Yo siempre he sido autónoma, todo lo que he hecho es por mi decisión”

También resaltan que en ocasiones, antes de empezar con el proceso de salida de la violencia, no se sentían muy fuertes, pero después de recibir apoyo e información de los recursos, han ganado la fuerza necesaria.

“Antes pedía permiso para todo, empecé a hacer los cursillos y programas, he sido yo la que no me he dejado dirigir, yo desde un principio he querido salir”

“Te ayudan. No sabía ni por donde me daba el aire.”

Uno de los factores que ayuda a tener fuerza para tomar decisiones, es la **sensación de protección** que perciba la mujer por parte de los recursos de apoyo. Cuando se les ha preguntado sobre si se han sentido protegidas la respuesta ha sido favorable en general, excepto en algunos casos que, por la experiencia personal vivida, critican la desprotección en alguno de los recursos.

“Por los servicios sí, y me sigo sintiendo protegida por ellos siempre que me he presentado allí”

“Sí, menos en la Ertzaintza. Posteriormente sí, pero el momento del interrogatorio fue muy desagradable, bastante cuesta que una persona de el paso, porque fue muy doloroso”

Las respuestas sobre si han percibido que han tenido que **repetir su historia** de maltrato de manera excesiva por todos los recursos que han pasado, están bastante divididas. Algunas comprenden y aceptan el repetir la historia como algo necesario. En cambio, para otras ha resultado molesto durante el proceso.

“Lo he hecho para que me conozcan mejor. Siempre hay que contar la verdad, que no me he inventado nada...”

“Creo que fue excesivo. En el hospital no deberían preguntarme nada, tal y como estaba y si me hubiesen hecho las preguntas teniendo una psicóloga al lado... No entiendo cómo me pudieron tomar declaración en el hospital. Había cosas que no sabía cómo explicarlas, las pusieron como quisieron”

Siguiendo con el análisis, queremos conocer qué **nivel de apoyo y por parte de qué recursos se han sentido amparadas las mujeres una vez terminado el proceso**, teniendo en cuenta que en varios casos el proceso aún no ha terminado. En relación, una de ellas comenta que todos han desaparecido y que solo dispone de la orden de protección y que, cuando esta desaparezca, se sentirá en gran medida desprotegida.

“Cuando va pasando el tiempo, se van yendo y te van dejando sola. En este momento solo cuento con la orden de alejamiento. Lo único que tengo en este momento son los dos juicios, cuando acabe el juicio los abogados desaparecerán.”

Otras mujeres aún se sienten amparadas y apoyadas por los recursos, terminado el proceso.

“La Ertzaintza siempre pasa por donde estoy viviendo, nunca se olvidan de mí. Vengo a la Casa de la Mujer cuando me dicen, cuando me informan de que hay actividades de la mujer, voy a todo.”

Otro dato a destacar es que la mayor parte de las mujeres, no han acudido a los cursos y talleres de empoderamiento ofertados por la Casa de la Mujer. En general argumentan que es por falta de tiempo y de ganas.

“No, no tengo tiempo; o estoy en Durango, Bilbao o en la Ertzaintza. Te impide hacer muchísimas cosas”

La mayoría manifiesta que se siente apoyada por su entorno cercano (familia, amistades...).

“No, solo mi entorno, mis amigas, mi familia, los míos”

“Mi entorno sí, me dieron la oportunidad de hacer una manifestación de repulsa. La sociedad tiene algo muy negativo que es que te apoya pero luego te recuerda así para toda la vida. Yo no quiero que me recuerden por un suceso que no me he merecido, que nadie se merece algo así”

“Aquí en Ermua muchísimo. Lo que quiso hacer es poner el pueblo en mi contra y lo que consiguió fue al revés.”

Acerca de **si han vuelto a vivir violencia** todas afirman que por parte de sus exparejas no, pero en algún caso, sí por parte de la familia de él y su entorno, que cuestiona su vivencia, recibiendo además ataques verbales.

Finalmente, para valorar el proceso y seguimiento es necesario saber **si ellas se sienten reparadas del daño sufrido**, en este caso las respuestas también están bastante divididas. Quienes manifiestan no sentirse reparadas, añaden que viven con miedo.

“No, eso es un daño que difícilmente se puede reparar porque ha sido terrible, el miedo que has tenido en el cuerpo... y vives con ello en la cabeza. En mi cabeza existe y estoy segura de que en la de mi hija también. La atención psicológica ayuda a superar, pero eso marca tu vida, es difícil olvidar una situación tan extrema”

Al contrario quienes manifiestan que lo han superado, se basan en diversos motivos; por un lado la importancia de las hijas e hijos, y por otro la aceptación de la situación vivida.

“Ahora sí. Ahora puedo decir que sí, pensé que no pero ahora sí. Yo antes pensaba que no iba a volver a ser yo, ahora vuelvo a ser yo, pero todo es por ver a mis hijos...”

“Sí, nos hemos hecho daño mutuamente, porque yo me he dejado, tenemos que asumir las responsabilidades, yo he permitido que me haga tantas cosas”

“Yo lo he superado, lo que pasa que siempre viene alguien a preguntarme”

c) Recursos, atención y recuperación de los y las menores

Se ha recabado información sobre:

- Los recursos que generalmente utilizan los y las menores y el punto de vista de la madre respecto a si los servicios recibidos son adecuados y adaptados a la situación.
- La protección recibida por niñas y niños durante el proceso.
- Los servicios de los que disponen los y las menores, una vez terminado el proceso, y los aspectos de mejora en su atención.

El servicio más utilizado es la **atención psicológica**, por parte de servicios ajenos (servicio privado/público). En un caso el apoyo recibido proviene del servicio de SAF (Servicio municipal de Atención Familiar, integrado en los Servicios Sociales).

“Atención psicológica en Torrekua (Centro de Salud dependiente de Osakidetza, ubicado en Eibar). Ahora están muy bien, a Torrekua un diez, les ha hecho fuertes y que comprendan que el problema es él y no lo somos ni ellos ni yo.”

A la hora de valorar si los servicios son adecuados, la respuesta es positiva por su eficacia, pero también se exponen necesidades y carencias:

- Preocupación por la poca importancia que se les concede, ya que los recursos se centran mucho en la madre pero muy poco en sus hijas e hijos.
- La necesidad de contar con un servicio específico y especializado para sus hijos e hijas.

“Necesitarían el apoyo de un psicólogo. Porque un psicólogo puede valorarlos mejor, porque tiene estudios, está preparado. El orientador hace función de intervenir pero no es psicólogo”

“Mi hija me la atendieron muy tarde, la atención siempre era más orientada a mí y no a la niña.”

Sobre la **protección**, la mayoría señala que han sido ellas quienes han protegido a sus hijos e hijas, más que desde las instituciones.

“Mi hija... he sentido que yo la protegía. Con esa idea de que primero hay que proteger al menor...yo no lo he sentido así.”

En los casos en los que el proceso está finalizado, los y las menores -en dos de los casos- siguen contando con apoyo psicológico y en uno de los casos continúan con orientación familiar.

d) Satisfacción e impacto

Como puede desprenderse de los anteriores apartados, el grado de satisfacción es elevado y destaca la percepción de que su paso por la atención en los distintos ámbitos implicados en el protocolo ha producido unos resultados e impacto claramente positivos:

- En la protección recibida
- En el apoyo en la toma de decisiones
- En la recuperación psicológica
- En la orientación y apoyo para rehacer su vida personal y laboral y obtener una mayor libertad económica
- En su empoderamiento

En contraste, el nivel de satisfacción más bajo se encuentra en el tratamiento recibido tras una agresión sexual y en el tratamiento y atención a las y los menores de edad.

e) Aspectos de mejora

El siguiente bloque recoge, por puntos, las demandas realizadas por las mujeres entrevistadas.

- Se reclama un espacio que los y las menores puedan utilizar, ya que, con la sobrecarga del trabajo y gestión de todo el proceso de la denuncia, pasan mucho tiempo en soledad o con personas ajenas a la familia, añadiendo la preocupación de que el agresor se encuentra en la calle y las y los menores están solos y desprotegidos. Se pide por ello un espacio adecuado y protegido en el que puedan estar mientras sus madres trabajan. Así la preocupación de las mujeres disminuye y las fuerzas para continuar con el proceso aumentan.
- Se reclama que las mujeres sean más escuchadas y no culpabilizadas y que la desprotección que sufren, en algunos casos, a la hora de testificar desaparezca.
- Más apoyo, necesidad de atención psicológica permanente para todas las mujeres que sufren violencia.

“Las mujeres con problemas de violencia de genero necesitan un psicólogo para sacar y liberar lo que han vivido. Tienen que sacar el dolor fuera, tener al lado alguien que te escuche. Las mujeres tienen que tener más apoyo, desde el minuto cero. Una mujer que pasa por problemas de violencia tiene que estar en contacto con un psicólogo, porque el maltrato psicológico hace más daño que un golpe”

- Mejorar la consideración y la atención a las víctimas de agresiones sexuales.

“Yo creo que hablar con la persona, sin juzgarla, siempre tenemos que pagar el plato roto las mujeres. Como socialmente está mal visto, porque si has bebido tanto... Nadie tiene derecho a tocarme o ponerme una mano encima”.

6. CONCLUSIONES

6.1. VALORACIÓN DEL ENFOQUE Y LA PLANIFICACIÓN

6.1.1. ACERCAMIENTO A LAS DIRECTRICES Y ORIENTACIONES ESPECIALIZADAS

a) Pautas y orientaciones de EUDEL

El Protocolo de Ermua responde en la práctica totalidad de sus aspectos, tanto en su composición como en su contenido a las pautas y orientaciones marcadas por EUDEL para la elaboración de protocolos locales.

De las pocas carencias destacables en su planteamiento se encuentra la pauta de **“Incluir dotación de recursos técnicos y personal para el impulso, organización y coordinación”**, que no se cumple en el I Protocolo, careciendo de presupuesto específico.

En este sentido, a nivel de política y gestión municipal, el presupuesto del Departamento de Igualdad para las actuaciones presupuestadas del III Plan municipal de Igualdad y de la Casa de la Mujer, relacionadas con la atención, difusión, sensibilización y empoderamiento de las mujeres dan respuesta al desarrollo de los objetivos del I. Protocolo.

Otro aspecto a tener en cuenta es que el objetivo contenido también en el I. Protocolo: **“Dar respuesta a las necesidades individuales teniendo en cuenta la atención a mujeres con discapacidades y problemáticas diversas”**, al igual que en el caso de la atención a menores dependientes de sus madres, no incluye medidas explícitas para estos grupos, si bien es importante señalar el compromiso y voluntad por parte de todos los recursos, servicios y profesionales, de dar una repuesta ajustada en cada caso, a las necesidades tan específicas que estos casos plantean.

En conjunto, el I Protocolo cumple los objetivos marcados en su composición:

- Identifica instituciones y personas a las que recurrir, en qué momento hacerlo, de qué manera y con qué objeto.
- Clarifica las competencias y responsabilidades de cada una.
- En un sentido muy general, implica la puesta a disposición de medios materiales y humanos por parte de cada una de las entidades que participan.
- Y por su contenido y firmas, expresa el compromiso asumido por cada una de ellas en la respuesta a proporcionar ante las situaciones identificadas o descritas como desencadenantes de la acción de respuesta.

b) Pautas del Convenio de Estambul

Los resultados sobre el grado de acercamiento a las directrices europeas, sustanciadas en el Convenio de Estambul, como marco de referencia para los Estados miembros, son igualmente muy positivos respecto a los planteamientos del documento. El único aspecto que no contempla y que el Convenio incluye, son los casos de Acoso que no comportan acoso sexual: aquellos referidos a un comportamiento amenazador que lleve a la persona objeto de dicho comportamiento a temer por su seguridad. El Convenio (art. 34) insta a su tipificación como delito, quedando recogido como tal en la reforma del Código Penal acometida por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, reconociendo cuatro modalidades de conducta:

- vigilar, perseguir o buscar la cercanía física de la víctima;
- establecer o intentar establecer contacto a través de cualquier medio de comunicación o por medio de terceras personas;
- utilizar indebidamente sus datos personales, adquirir productos o mercancías, o contratar servicios, o hacer que terceras personas se pongan en contacto con la víctima;
- atentar contra su libertad o contra su patrimonio, o contra la libertad y el patrimonio de otra persona próxima a ella.

Es destacable la antelación del I. Protocolo en la consideración de hijas e hijos como víctimas directas de la violencia de género, entre otros aspectos.

c) Pautas del II Acuerdo Interinstitucional

En la comparativa con las pautas del II Acuerdo Interinstitucional se muestra una total sintonía, recogiendo el protocolo de Ermua, de manera textual, las indicaciones centrales del II Acuerdo sobre los diferentes ámbitos y aspectos, incluyendo variaciones y ajustes adaptados al entorno del protocolo principalmente. La única ausencia es la del ámbito educativo, que hasta el momento no forma parte de las entidades firmantes del Protocolo.

6.1.2. DISPONIBILIDAD DE LOS RECURSOS

Teniendo en cuenta las directrices especializadas en contraste con los recursos expuestos en el protocolo evaluado, las conclusiones respecto a los tres indicadores principales, son las siguientes:

a) Dotación de recursos técnicos y personal para el impulso, organización y coordinación.

El peso de los recursos recae en el Ayuntamiento, especialmente en el Departamento de Igualdad y la Técnica de Igualdad. El protocolo no ha supuesto ampliación de personas para este cometido, ni de otro tipo de recursos. Según se desprende de las entrevistas, las

entidades supramunicipales participantes apenas aportan recursos para el impulso del protocolo dentro de sus ámbitos.

b) Disponibilidad de recursos dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género, a sus hijos e hijas o menores a cargo, otras personas a cargo y víctimas de agresiones sexuales y acoso sexual.

La disponibilidad de los recursos municipales, con los recursos forales, autonómicos y estatales, buscan cubrir todos los aspectos de la atención necesaria a las mujeres víctimas de violencia de género, si bien se observan carencias importantes en una planificación más detallada y específica para una atención integral y adecuada a **las y los menores implicados, las víctimas de agresiones sexuales y las mujeres con drogodependencias, enfermedades mentales, diversidad funcional e inmigrantes en situación no regularizada.**

Este es un contexto generalizado que afecta a la planificación de los recursos y procedimientos en todos los niveles competenciales.

c) Formación específica de los y las diferentes profesionales intervinientes en la atención y derivación.

El protocolo intenta asegurar la formación de las personas participantes en la Comisión Técnica para que, asimismo, estas sean catalizadoras de la formación de las y los profesionales que intervienen en la atención desde los distintos ámbitos, sin embargo las entidades supramunicipales como Osakidetza y la Ertzaintza cuentan con sus procedimientos formativos y se desconoce las posibilidades y alcance de la difusión interna entre sus profesionales.

6.2. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

6.2.1. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

La Comisión técnica de coordinación ha presentado una composición principalmente estable, cumpliendo también los compromisos de reunión marcados por parte de todas las entidades firmantes.

Se observa que el liderazgo e impulso se mantiene, sin muchos cambios, a lo largo de todo el periodo, en la Técnica de Igualdad, responsable de la coordinación, quien lleva la iniciativa en la mayor parte de las temáticas de trabajo, si bien se observa que otras personas representantes toman la iniciativa para abordar temas específicos.

La capacidad de toma de decisiones de las personas representantes de las entidades supramunicipales en sus propios ámbitos es muy reducida en comparación con las representantes de las áreas municipales. Esto supone un desequilibrio y la existencia de obstáculos para que los acuerdos adoptados en la Comisión puedan desarrollarse de manera homogénea y coordinada en todos los ámbitos de intervención implicados.

Dentro del campo de la información compartida, la gestión de datos para el seguimiento y el análisis de la realidad es una función principal del seguimiento y una temática central de la actividad de la Comisión a lo largo de todo el periodo. Los resultados no son homogéneos. Por un lado han podido ir ampliando las variables comunes de recogida, si bien en el caso el Hospital de Mendaro, se ha dejado de aportar sus datos finalizando el periodo de análisis.

No se ha podido encontrar soporte común para que las entidades puedan compartir los datos cuantitativos y la información cualitativa necesaria para facilitar la reflexión común de manera accesible y ágil. Esto responde a las restricciones que tienen las administraciones y entidades para la difusión de información fuera de sus ámbitos, realidad que dificulta la cooperación interinstitucional.

La elaboración de herramientas de recogida del grado de satisfacción para el personal de atención de los servicios y las mujeres usuarias, tarea realizada de manera conjunta, ha sido escasamente aprovechada por parte de los servicios participantes.

6.2.2. PARTICIPACIÓN Y DIFUSIÓN

La participación en el protocolo ha sido principalmente institucional. Se ofrece información al Consejo municipal de Igualdad, como órgano de participación ciudadana. Las asociaciones y la ciudadanía en general no han tenido hasta el momento un papel específico en el mismo, si bien sí tienen presencia en foros y actuaciones en las que se trabaja la prevención y sensibilización desde el liderazgo municipal, especialmente del Departamento de Igualdad.

El proceso de evaluación no ha recogido suficiente información para poder valorar el **grado de conocimiento de la existencia del protocolo y sus contenidos** entre el personal de las instituciones implicadas, mujeres víctimas, asociaciones y grupos. Si bien las valoraciones y experiencias recogidas entre profesionales y mujeres, su disponibilidad en la web municipal www.ermua.es, su difusión continuada entre las víctimas de violencia de género, organizaciones, servicios y ciudadanía y la intensa actividad del Departamento de Igualdad y de la Casa de la Mujer, son elementos que permiten inferir que, si bien no hay un conocimiento concreto del protocolo con sus procedimientos, sí llega a la ciudadanía la existencia de recursos y servicios que pueden atender estas situaciones, con la referencia, especialmente en el ámbito asociativo, de la Casa de la Mujer.

6.2.3. FORMACIÓN

Se han realizado actividades formativas dirigidas a los Servicios Sociales, el Centro de Salud y la Policía Municipal. Se informa, en cada ocasión, sobre nuevos recursos y nueva legislación y normativa y se difunden materiales documentales para la ampliación y profundización en los distintos aspectos de la violencia de género, si bien hay que incidir en que las entidades supramunicipales: Hospital y Ertzaintza, necesitan realizar un mayor esfuerzo formativo, debido

a las características de sus entidades, como el número elevado de personal, la rotación en los puestos, etc. para poder garantizar una formación adecuada.

6.2.4. SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES ATENDIDAS

A las valoraciones de las mujeres entrevistadas se suman los resultados que se recogen anualmente de manera aleatoria en los servicios especializados de piso refugio, atención jurídica y apoyo psicológico, sobre el nivel de satisfacción por parte de las mujeres atendidas. Anualmente se elaboran los gráficos, señalando número de respuestas recibidas y la valoración. Se puede concluir que en general la satisfacción es alta o muy alta.

Aunque no se ha recogido ninguna queja ni sugerencia, existe un sistema de recogida para que las mujeres que utilizan estos servicios puedan hacerlas llegar al Departamento de Igualdad.

6.3. VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y LOS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

En base a las conclusiones obtenidas, se realiza a continuación una valoración del cumplimiento de los **Principios rectores del Protocolo evaluado**.

Partiendo de los **principios rectores del II Acuerdo Interinstitucional** para la mejora en la atención de las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, las respuestas globales del planteamiento y el desarrollo del protocolo de Ermua a estos principios se estiman de la siguiente manera:

a) Asistencia Integral y personalizada: La atención procura dar cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia, facilitando el acceso a los servicios y prestaciones más idóneas en función de las circunstancias personales y sociales de cada caso. Si bien se encuentran importantes dificultades en la asistencia a mujeres de grupos determinados como son especialmente aquellas con problemas de enfermedades mentales y drogodependencias u otros colectivos con especiales dificultades de inserción. En cualquier caso, es necesario recordar el carácter voluntario de la demanda de información y de atención así como la importancia de la colaboración y responsabilidad.

b) Igualdad: Se garantiza la atención a todas las víctimas sin discriminación por razón de sus circunstancias personales y sociales, si bien las mujeres con discapacidad presentan una demanda muy reducida en el acceso a la información y a los recursos, una realidad que afecta igualmente a mujeres inmigrantes de determinadas procedencias, como el Magreb, el África Subsahariana, países orientales...

c) Prevención: La seguridad y protección es una cuestión principal y se toman las medidas disponibles –siempre mejorables– para evitar que se reproduzcan situaciones de violencia

contra las víctimas mujeres. No obstante, en los niños, niñas y adolescentes a su cargo, las medidas de prevención no reciben un tratamiento específico.

d) Defensa del interés de las personas menores de edad: Se establece como prioridad de manera enunciativa el interés superior de los niños, niñas y adolescentes proclamado en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia. Sin embargo, no parece que los escasos recursos y procedimientos disponibles sean suficientes para asegurar su cumplimiento. Esta es una situación compartida con otras administraciones y en muchos aspectos dependiente de entidades supramunicipales.

e) Empoderamiento y normalización: Se articulan medidas que tratan de favorecer la autonomía personal y el empoderamiento de las mujeres víctimas de la violencia, de manera transversal en la mayor parte de recursos y servicios. Toda la actividad e intervención de la Casa de la Mujer está en sintonía con este objetivo y desde este principio. A quienes acuden al asesoramiento jurídico y psicológico se les invita a participar en los talleres y cursos de empoderamiento. La propia filosofía de la **Casa de la Mujer** marca el objetivo del empoderamiento y todo el personal de la Casa sabe cómo hacerlo, desde el momento inicial.

f) Eficacia y agilidad: Las valoraciones y resultados muestran que se actúa con la inmediatez requerida por la urgencia propia de estas situaciones y con una elevada proactividad por parte de las profesionales que resuelven los problemas y necesidades en cada circunstancia.

g) Mínima victimización: Se toman numerosas medidas para evitar al máximo la victimización secundaria de las mujeres, procurando reducir al mínimo las molestias de las víctimas derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones, si bien la complejidad de los procesos y la diversidad de servicios y ámbitos intervinientes, no permiten eliminar completamente la victimización secundaria. La mejora es progresiva, dentro de un proceso de evolución y aprendizaje institucional y con resultados muy variables.

El I Protocolo de Ermua incluye también los siguientes principios:

1. **Vivir sin violencia:** *Promover que pueda integrar las dolosas consecuencias de las agresiones vividas, tanto ella como las y los hijos, si los hay, u otras personas de su entorno que hayan sido también víctimas de esa violencia.* Para ir logrando este objetivo, se desarrollan programas y actuaciones de prevención, atención psicológica, orientación y empoderamiento.
2. **Confianza:** *Que se acerquen repetidamente a los servicios será contemplado como un indicador de confianza y se les ofrecerá siempre la misma cobertura de servicios disponibles.* Los servicios municipales integrantes del I. Protocolo mantienen este principio de actuación, así como presumiblemente las otras entidades participantes.

3. **Prioridad:** *La atención a las mujeres que pidan apoyo se hará de manera prioritaria, pudiendo el servicio al que acuda desplazarse hasta el lugar donde está ella y facilitando en todo momento las condiciones para una rápida intervención. Los resultados y valoraciones muestran que la prioridad se cumple en todos los casos y de la manera establecida.*
4. **Seguridad y protección:** *Las medidas de protección dispuestas por las instituciones deberán contemplar en sus instalaciones físicas, espacios de seguridad para las mujeres mientras se encuentran en ellas, procurando evitar que la víctima y el agresor coincidan durante la realización de los trámites de denuncia, atención y seguimiento. En toda la intervención se deberá asegurar a la mujer la confidencialidad y se deberá informar del uso que se va a dar de los datos recabados y sus derechos al respecto. Hay situaciones que evidencian la conveniencia de disponer de más recursos y mejora de las infraestructuras que permitan mejorar la seguridad de las víctimas y el personal de atención.*
5. **Cercanía:** *Se procurará establecer una atención cercana a las mujeres, ya que esta cercanía (geográfica, emocional, y de conocimiento del caso) supone una mejor intervención, facilitando el seguimiento y la coordinación, así como la generación de confianza en el apoyo institucional. Se procura cercanía emocional y conocimiento de los casos, así como el desplazamiento del personal técnico cuando es necesario.*

7. PROPUESTAS DE MEJORA

Las propuestas de mejora que se presentan a continuación, se basan en tres fuentes de referencia principales:

- Las valoraciones de las y los participantes de la Comisión de seguimiento y coordinación, junto con las demandas manifestadas por las mujeres.
- Las recomendaciones recogidas como resultado del trabajo del Grupo de Trabajo del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, en 2017: *“III Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia”*
- Las directrices del Convenio de Estambul.

7.1. MARCO, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD

7.1.1. Recoger explícitamente la condición de víctimas de violencia de género de los hijos e hijas menores de las mujeres víctimas de violencia de género, según el marco legal actual¹.

7.1.2. Existen lagunas en la participación en el I Protocolo por parte de asociaciones, ámbito educativo y ámbito jurídico, principalmente. Se propone la **incorporación del ámbito educativo y del judicial, así como del Colegio de la Abogacía de Bizkaia y de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo** ya que sus intervenciones tienen un impacto directo en la situación de las víctimas y los resultados de los procesos.

7.1.3. En sintonía con las orientaciones del marco comunitario europeo, además de tomar en consideración la **nueva figura delictiva de Acoso**, sería necesario realizar una revisión sobre los **diferentes tipos de violencia de género** que pueden incorporarse al marco de actuación del protocolo de Ermua:

- Prácticas sexistas y crímenes contra las mujeres basados en tradiciones culturales: Mutilación Genital Femenina y Matrimonio forzado.

- Trata de Mujeres con Fines de Explotación Sexual.

¹ Modificación de la Ley Integral (2015) en su Artículo 1. Punto 2: Por esta ley se establecen medidas de protección integral cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las mujeres, a sus hijos menores y a los menores sujetos a su tutela, o guarda y custodia, víctimas de esta violencia.

7.1.4. Obtener el compromiso de las entidades firmantes de prestar atención y **recoger las actuaciones en materia de atención y prevención del acoso sexual**, a fin de incluir —en un futuro próximo— procedimientos para coordinar la acción interinstitucional.

7.1.5. Incorporar la **violencia en el marco festivo y de ocio**, con un tratamiento sistemático, específico y protocolizado.

7.1.6. Incorporar, en los principios de actuación, aspectos relacionados con **valores/ derechos humanos de justicia y reparación**, sustanciándolo en las medidas que se consideren adecuadas y posibles dentro del marco de actuación del protocolo o de los recursos especializados.

7.1.7. Los esfuerzos de la Comisión técnica por **mejorar los sistemas de datos e información para compartir** han sido continuos desde 2012, pero actualmente sigue siendo un objetivo a lograr, por lo que se incluye como propuesta de mejora.

7.1.8. Establecer un **sistema de seguimiento para conocer el desarrollo de las medidas en materia de formación puestas en marcha por las entidades participantes** en el protocolo en cada uno de los aspectos enunciados (programas de formación continua para el personal, medidas para garantizar la formación del personal de los recursos externalizados...).

7.1.9. Establecer un **sistema para conocer las medidas de seguimiento del protocolo** llevadas a cabo por las entidades participantes, a fin de mejorar la coordinación.

7.1.10. **Conocimiento del grado de satisfacción:** La recomendación 54 del OVGB señala:

Implementar mecanismos para conocer el nivel de satisfacción tanto de usuarias como de profesionales que prestan el servicio, desde una perspectiva de homogeneización de instrumentos y de procedimientos:

- *Definir indicadores comunes, momentos y medios para medir el nivel de satisfacción de las usuarias y profesionales y difundirlo entre las entidades con servicios de atención.*
- *Incorporar en los servicios de manera sistemática mecanismos de recogida de información sobre el nivel de satisfacción de las usuarias y sus propuestas de mejora.*

7.1.11. La Comisión de seguimiento y coordinación elaboró **cuestionarios de satisfacción para la revisión de la calidad de la atención dirigidos a profesionales de los servicios y a las mujeres atendidas**, pero únicamente -y de manera esporádica- se utiliza en los Servicios Sociales e Igualdad. La propuesta de mejora es **establecer un procedimiento para su utilización regular en todas las entidades, recursos y servicios, y acometer la explotación de la información recogida**.

7.1.12. **Indicadores de recuperación:** Para poder valorar la recuperación de las mujeres y mejorar así el conocimiento de los resultados y las posibles actuaciones de mejora, se propone **definir qué se entiende por Recuperación, sus indicadores... y establecer un procedimiento integrado en el protocolo.**

7.1.13. **Menores:** **Recoger los datos de los y las niñas** sin perjuicio de la normativa vigente en materia de protección de datos: Como mínimo, sexo y edad, e incorporarlos en el sistema de datos, como marca la recomendación 53 del OVGB: *Incorporar en los sistemas de registro datos de seguimiento de menores víctimas de violencia de género.*

7.1.14. **Agresiones sexuales:** Como se ha comprobado en las valoraciones, el tratamiento a los casos de agresión sexual carece de una atención adecuada a las necesidades de estas víctimas. Las soluciones sobrepasan las competencias municipales, pero se puede iniciar la mejora, siguiendo la recomendación 157 del OVGB: *Reforzar en los protocolos locales la participación de las áreas de investigación de la Ertzaintza para mejorar la atención en los casos de agresiones sexuales.*

7.1.15. **Víctimas con enfermedades mentales y/ o drogodependencias:** Para comenzar a abordar la situación de mayor vulnerabilidad, invisibilidad y carencia de recursos específicos, se propone incorporar la recomendación 56 del OVGB dirigida a los servicios de salud: *Recabar en la historia clínica de mujeres que estén siendo atendidas por su discapacidad, enfermedad mental o drogodependencia, las eventuales situaciones de violencia contra las mujeres experimentadas durante la gestación, infancia, adolescencia y/o adultez.*

7.1.16. Abordar la reflexión sobre la necesidad de dar respuesta a los casos de víctimas con enfermedades mentales y/ o drogodependencias **desde el plano supramunicipal** y contribuir en la medida de lo posible a señalar su prioridad en el marco general de análisis de necesidades de recursos.

7.1.17. Prácticamente ninguno de los recursos y servicios utilizan las **fichas de recogida de información** presentadas dentro del I. Protocolo. Ya que cada entidad tiene sus propios protocolos, se propone **revisar** cuáles son las que más se utilizan y cuáles no y **actualizar las herramientas.**

7.1.18. Una necesidad que se ha evidenciado es la **homogeneización de los datos sanitarios**, por lo que se propone realizar actuaciones que impulsen el uso del Parte de Lesiones Específico para casos de Violencia de Género entre todo el personal médico.

7.1.19. Algunas mujeres **inmigrantes y pertenecientes a minorías culturales**, presentan factores de riesgo añadido y mayores dificultades de acceso a la información y los recursos, que las hacen más vulnerables. Se remarca el interés de **realizar un estudio** sobre esta realidad en el municipio y la situación de violencia que sufren las mujeres inmigrantes, para avanzar en las mejoras necesarias.

7.1.20. En ocasiones, **familiares del agresor o personas vinculadas a él mantienen actitudes acosadoras hacia la mujer**, lo que añade otro factor de presión a las circunstancias que enfrenta. En esta línea se plantea analizar y abordar las implicaciones de estas situaciones, que se agudizan en entornos pequeños.

7.1.21. **Participación.** Se propone la incorporación de las diversas asociaciones presentes en el municipio, creando un espacio para compartir información y búsqueda de apoyos, en el sentido de la recomendación 138 del OVGB: *Abrir espacios de reflexión y análisis conjunto en torno a las dificultades de la atención a víctimas de violencia contra las mujeres, a los que deberán ser incorporadas las asociaciones y organizaciones de mujeres y feministas.*

7.2. COBERTURA DE SERVICIOS Y RECURSOS

7.2.1. MENORES

Incorporar **procedimientos y recursos** para poder asegurar la atención más adecuada a los y las menores, como víctimas directas de la violencia de género.

La recomendación 70 del OVGB propone: *Diseñar e implementar nuevos programas o adaptar los servicios ya existentes para poder ofrecer a los y las menores víctimas de violencia de género una atención especializada que aúne infancia y violencia de género, y tenga en cuenta las diferentes etapas de desarrollo derivadas de la disparidad de edades de este grupo (nacimiento, infancia, pubertad, adolescencia) así como sus diferentes características (físicas, psíquicas, sensoriales o de otra índole).*

- **Definir un dispositivo específico de atención del EISE** concretando recursos y competencias, para dar cobertura a las necesidades de atención y seguimiento de los casos de menores víctimas de violencia de género.
- Disponer de **un recurso que permita los cuidados de menores y personas dependientes a cargo de la víctima** (fundamentalmente en situaciones de urgencia) mientras ésta tiene que llevar a cabo gestiones inmediatas o acceder a recursos de urgencia concretos (interposición denuncia en Ertzaintza, acceso Hospital/Centro de Salud por lesiones...).
- **Diseñar un dispositivo específico de atención** desde el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) u otros.
- Mejorar la situación de los y las **menores en la acogida**, como marca la recomendación 87 del OVGB: *Facilitar que las y los menores puedan mantener contacto y actividades cotidianas con sus entornos cercanos: amistades, equipos, grupos, extraescolares, etc.*

7.2.2. AGRESIONES SEXUALES

- Establecer que las mujeres víctimas de agresiones sexuales reciban un apoyo financiero u otro tipo de recurso municipal para su defensa y atención especializada, que les permitan presentarse como acusación particular.

7.2.3. INTERVENCIÓN CON AGRESORES

- Abordar la reflexión para la intervención con la parte agresora, especialmente para agresores reincidentes.

7.2.4. PISO REFUGIO

La recomendación 82 del III Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia, indica:

Dotar a los pisos de acogida de competencia municipal de servicios de acompañamiento que apoyen y favorezcan la intervención con las víctimas acogidas.

- El piso refugio de Ermua no tiene personal adscrito, existen dificultades en el acompañamiento cuando éste debe ser más intenso, por tanto la propuesta es designar y establecer cómo llevar a cabo este acompañamiento (profesionales, tiempos...)
- **MASCOTAS:** Los animales que viven en familias donde se produce este tipo de violencia se convierten en víctimas de la misma y en instrumento de control sobre la mujer y los hijos e hijas (violencia psicológica) por parte del maltratador. Ante un ingreso en un recurso de acogida, cuando no se permite la entrada de animales, la mujer puede rechazar esta medida, retrasar su ingreso o regresar al domicilio donde se encuentra el maltratador si el animal permanece allí. Se hace necesario abordar una reflexión sobre las necesidades que se plantean en estos casos y orientar las respuestas al bienestar y seguridad tanto de las personas como de los animales con quienes se mantiene un vínculo afectivo y forman parte del grupo familiar. En este sentido se propone **explorar las posibilidades que ofrece el Programa VioPet para la acogida de los animales domésticos de víctimas de violencia de género y familiar.**

7.2.5. SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS

Como una mejora de las medidas de prevención, protección y apoyo, a realizarse en toda ocasión en que se tenga sospecha de violencia de género, la recomendación 116 del OVGB indica:

Cuando se identifique o tenga sospecha de violencia de género, elaborar con la mujer si es posible, un plan básico de seguridad para situaciones de emergencia, que contemple:

- *Listado y contacto de personas (amistades, vecindario, asociación de referencia...) a quienes puede llamar y con quien pueda refugiarse en situaciones de peligro.*
- *Identificar a una o dos personas del vecindario cercano a quien poder contarles la situación de violencia de género y poder pedirles auxilio en caso necesario.*
- *Procedimiento y práctica de una salida urgente del domicilio.*
- *Listar contenido y elaborar una bolsa con elementos básicos necesarios, que pueda sacar rápida y fácilmente del domicilio.*
- *Pautas y orientaciones para procurar la seguridad propia y de sus dependientes, en esas situaciones.*
- *Información sobre recursos, servicios y contactos para su atención.*

7.2.6. AMBITO POLICIAL

La recomendación 122 del OVGB marca: *Valorar el tomar la declaración en el domicilio o en el lugar en el que esté la víctima en aquellos casos en los que la mujer no pueda trasladarse a una comisaría o la comisaría más cercana no sea accesible.*

- Sería necesaria una ampliación de recursos de personal para poder cubrir esta necesidad.

7.2.7. FORMACIÓN

La recomendación 124 del OVGB indica: *Contar con profesionales con formación en la atención a menores víctimas, para que puedan atender a estas y estos menores en las Comisarías y fuera de ellas, durante las actuaciones directas con sus madres/tutoras.*

- Formación para la atención a menores
- Formación para atender a víctimas con problemas psicológicos y enfermedades mentales, muy frecuentes en estas víctimas.

Dado que los servicios sociales y sanitarios ya cuentan con áreas especializadas en atención a menores y personas con problemas psicológicos, se propone priorizar la demanda para el ámbito policial en estos ámbitos.

7.2.8. APOYO A PROFESIONALES

- Incluir de manera específica que **las entidades firmantes aseguren el apoyo y la atención psicológica** para profesionales que atienden de manera directa este tipo de casos.

REFLEXIÓN FINAL SOBRE LA REPARACIÓN A LAS VÍCTIMAS

Una de las finalidades principales de las intervenciones es la **recuperación integral de las víctimas**. Hay un factor importante que actualmente está pobremente desarrollado en las instituciones: La **reparación**, es decir, la compensación a las víctimas por las consecuencias derivadas del daño sufrido. A nivel institucional, además del enjuiciamiento de los agresores, incluye poner a su disposición medidas económicas y mecanismos de reparación públicos de restitución, restablecimiento de su dignidad, compensación y/o reconocimiento público de los hechos.

Como establece el *“Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención”* elaborado por la ONU conjuntamente con diversas entidades como Emakunde, esta reparación ha de tener en cuenta el daño físico y psicológico, el sufrimiento, el estrés emocional y la pérdida de capacidad para disfrutar de la vida; las oportunidades perdidas, en empleo, pensiones, educación y prestaciones sociales, incluida la pérdida del potencial para generar ingresos; las actividades domésticas y de cuidado no remuneradas; los costos de la recuperación o reinserción social y educativa; los costos reales asociados a la búsqueda de justicia y otros servicios relacionados con las experiencias de violencia, incluidos los gastos de transporte.

La reparación implica también la responsabilidad institucional de: *“Ofrecer reparaciones cuando se niegue, reduzca o demore sin motivo la prestación de servicios esenciales en el ámbito judicial, o cuando estos no estén disponibles como consecuencia de una negligencia”*. Que en la medida de lo posible, podría hacerse extensivo a otros ámbitos de intervención.

Muchos de los recursos, servicios e iniciativas municipales que se ponen a disposición de las víctimas se dirigen hacia este objetivo, pero sería necesaria una reflexión específica para determinar los factores a tener en cuenta para la reparación y los recursos y medidas que podrían adoptarse.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA



EMAKUNDE
EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Eusko Jauriaritzako erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

GENERO INDARKERIAREN ETA SEXU ERASOEN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEI ARRETA HOBEA EMATEKO ERAKUNDEEN ARTEKO JARDUERARAKO ETA KOORDINAZIORAKO I UDAL PROTOKOLOAREN EBALUAZIOA. ERMUA

ERMUKO UDALA

2018 abendua

Eqilea:



AURKIBIDEA

1. EBALUAZIOAREN ESPARRUA

- 1.1. UDAL-INGURUNEA
- 1.2. UDALERRIAZ GAINDIKO ESPARRUA
- 1.3. EBALUAZIOAREN XEDEA
- 1.4. PROTOKOLOAREN ESKU-HARTZEAREN XEDEA
- 1.5. UDAL-ZERBITZUEN DATU KUANTITATIBOAK, 2012-2017

2. IKERKETAREN GARAPENA

- 2.1. EBALUAZIOAREN HELBURUA
- 2.2. METODOLOGIA ETA GARAPENA

3. 2012-2017 ALDIKO PROTOKOLOAREN IKUSPEGIAREN ETA PLANGINTZAREN AZTERKETA

- 3.1. JARDUKETAREN PRINTZPIOAK: ABIAPUNTUA
- 3.2. PROZEDUREN, KOORDINAZIOAREN, BALIABIDEEN ETA ZERBITZUEN PROPOSAMENA

4. KOMISIO TEKNIKOAREN JARDUERAREN GARAPENAREN ANALISIA 2012-2017

5. PROTOKOLOAREN GARAPENAREN INGURUKO BALORAZIOA

- 5.1. JARRAIPENERAKO KOMISIO TEKNIKOA
- 5.2. ARTATUTAKO EMAKUMEAK

6. ONDORIOAK

- 6.1. IKUSPEGIA ETA PLANGINTZA
- 6.2. EMAITZAK
- 6.3. HELBURUEN ETA JARDUERA-PRINTZPIOEN BETETZE-MAILA

7. HOBETZEKO PROPOSAMENAK

- 7.1. ESPARRUA, KOORDINAZIOA, JARRAIPENA ETA ERREALITATEAREN EZAGUTZA
- 7.2. ZERBITZU ETA BALIABIDEEN ESTALDURA

BIKTIMEN ERREPARAZIOARI BURUZKO AMAIERAKO GOGOETA

1. EBALUAZIOAREN ESPARRUA

1.1. UDAL-INGURUNEA

Ermuak ibilbide luzea du emakumeen eta gizonen berdintasunerako politikak garatzen. Izan ere, udalerri aitzindaria izan da, EAEko berdintasunerako lehen plana egin eta emakumeen lehen topalekua sortu baitzuen.

Emakumeen eta feministen elkarteek parte-hartze aktiboa izan dute ibilbide horretan; besteak beste, sentsibilizazioaren eta berdintasunerako baliabideen horniduraren arloetan ekimenak sustatu dituzte.

Ermuko Udalak esperientzia luzea du (ia 30 urtekoa) emakumeen kontrako tratu txarren esparruan esku hartzen. Ildo horretan, aipagarria da berdintasunaren arloan parte hartzen eta laguntzen duten emakumeen zein gizonen taldeei eta elkarteei ematen dien laguntza. Elkarte asko Berdintasun Kontseiluan daude. Partaidetzarako udal-organo hori 1991n hasi zen ekinean, EAEko lehena izanik.

Bestalde, 2004an, Ermuko emakumeen Jabekuntza Eskola sortu zen. Horren aurretik, Emakumearen Aretoa sortu zuen Udalak; antzeko prestakuntza- eta partaidetza-helburuak zituen emakumeentzat. Jabekuntza Eskolak indarkeria matxistaren kontrako ahalduntze-ekintzak gauzatzen ditu, hala nola autodefentsa feministako tailerrak. Eskolan, askotariko jarduerak proposatzen dira. Hausnarketa- eta ikasketa-esparruak jartzen ditu emakumeen eskura, eta gizarte-garapenerako eta partaidetza politikorako tresnak ematen dizkie, harreman-sare batez gain. Ermuko Jabekuntza Eskola Bizkaiko Emakumeen Ahalduntze Eskolen Sarean dago, Basauri, Getxo eta Ondarroako eskolekin batera.

2003az geroztik, Ermuko Udaleko Berdintasun Sailaren jarduera Emakumeen Topalekutik garatzen da. Besteak beste, orientazio juridikoko eta arreta psikologikoko baliabide espezializatuak ipintzen ditu indarkeria matxista jasaten duten emakumeen eta euren familien esku. Orobat, Berdintasun Sailari atxikita eta hark 1989tik kudeatuta, udal-harrerako baliabidea dago: indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako babes-etxea, lau heldurentzako lekua duena.

Esparru horretan, Udalaren konpromisoak beste alderdi bat du: Ermuko Udaleko berdintasun-teknikariak parte-hartze egonkorra eta aktiboa du Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiko (BGIB) mahai teknikoan, baita EUDELeK, Emakundek eta bestelakoek esparru horretan antolatzen dituzten lantaldeetan eta prestakuntza-jardueretan ere.

Indarkeria matxistari buruzko prebentzio-, prestakuntza- eta sentsibilizazio-jarduera urte osoan zehar garatzen da. Dena den, Emakumeen kontrako Indarkeria Ezabatzeko Nazioarteko

Egunean, azaroaren 25ean, eta aurreko egunetan, jarduera hori areagotu egiten da. Esate baterako, Berdintasunaren (*Berdintasunaren aldeko eta Emakumeenganako Indarkeriaren aurkako Euskadiko Udalen Sarea*) Beldur Barik kanpainan parte hartzen du Ermuko Udalak; izan ere, sare horretako kidea da sortu zenetik.

Ermuan, hainbat kultura-ingurune daude, eta jende askok hartzen du parte haietan. Hori dela eta, Berdintasun Sailak harreman estua du Gizarte Zerbitzuekin eta Immigrazio eta Lankidetzarako Udal Zerbitzuarekin, prozesuen eta adierazleen zeharkako diseinurako. Aipatutako udal-zerbitzuak ebaluazio-prozesuan dagoen tokiko I. Protokolo honen Jarraipenerako Komisioan parte hartu izan du aurreko zenbait urtetan, eta 2018an Komisiora itzuliko da.

“Erakundeen arteko jarduerarako eta koordinaziorako I. Udal Protokoloa genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei arreta hobea emateko” izeneko dokumentua testuinguru horretan egin zen. 2012ko martxoaren 26an, Ermuko Udalak, Eibarko Ertzaintzak, Ermuko Lehen Mailako Arretako Unitateak eta Debabarreneko ESIk (Mendaroko Ospitalea) sinatu zuten. Sei urteko indarraldia du dagoeneko. Hori dela eta, beharrezkotzat jo izan da prozesuen garapenaren eta emaitzen lehen ebaluazio hau egitea, behar diren aldaketak eta hobekuntzak sartzeko, I. Protokoloaren testuan bertan (hamalagarren akordioan) ezartzen denari jarraituz.

Bestalde, legeetan duela gutxi egindako aldaketen ondorioz ere egin behar da azterketa hau, hasieran ezarritako edukiak eta prozesuak berrikusteko eta, egokia izanez gero, moldatzeko.

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako III. Udal Planak genero-indarkeriaren kontrako ardatz bat zeukan. Plan horren iraupena luzatua izan da, eta, duela gutxi, ebaluatu egin da.

Egun, Ermuko Udala emakumeen eta gizonen berdintasunerako udal-ordenantza izango dena onartzeko fasean dago. Ordenantza horretan, genero-indarkeriaren kontra esku hartzea beren-beregi jasota dago, eta zeharka ezarrita.

1.2. UDALERRIAZ GAINDIKO ESPARRUA

a) EAEko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako VI. Plana

Ebaluazioa gaur egun indarrean den VI. Planaren III. ardatzarekin (EMAKUMEEN KONTRAKO INDARKERIA EZABATZEA) eta esparru orokorraren ondorio den X. Legealdiko Jarduketa Planarekin dator bat. Izan ere, jarduketa-plan horren 8. programak (DETEKZIOA ETA ARRETA) genero-indarkeriaren kontrako tokiko protokoloak egitea —eta proiektu honen baitan protokoloen jarraipena gauzatzea— sustatzen duen jarduketa bat hartzen du barne.

Oro har, EMAKUMEEN ETA GIZONEN BERDINTASUNERAKO GOBERNANTZA izeneko jarduketa-eremuko G3 atalean (BERDINTASUNERAKO KOORDINAZIO-EGITURAK SORTZEA ETA SENDOTZEA) zer-nolako eragina izan duen ere azter daiteke. Izan ere, atal hori koordinazio-egiturak bideratu eta hobetu beharrarekin lotuta dago, eta hori da, hain zuzen, proposatutako ebaluazio-prozesuaren xedeetako bat.

b) Etxeko tratu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko erakunde arteko II. Hitzarmenaren Komisioa

Erakunde arteko II. Hitzarmenak Jarraipenerako Komisio baten sorrera ezartzen du, EAEn gai horretako eskumenak dituzten erakundeetako ordezkariak osatutakoa.

Jarraipenerako Komisioa ez ezik, erakunde arteko talde tekniko bat sortzea ere ezartzen du. Jarraipenerako Komisiok parte hartzen duten erakundeetako teknikariek osatzen dute, eta komisiokideei laguntza teknikoa ematea da haien eginkizuna. Dena den, oraindik, Ermuko protokoloak ez du komisio horren zuzeneko laguntza teknikorik jaso.

c) Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzu Zorroa

Prestazio eta Zerbitzu Zorroak zehaztu egiten du herri-administrazio maila bakoitzak zer betebeharrak dituen bere eskumeneko zerbitzuei eta laguntza ekonomikoei dagokienez. Etxeko indarkeriaren eta sexu-erasoen biktimen arretarekin zerikusia duten gaietan zerbitzuak eta laguntzak eskuratzeko premiazko prozedurari dagokionez, Zerbitzu Zorroa indarrean dagoen erakunde arteko akordioari lotzen zaio.

Indarkeriaren biktimak diren emakumeei laguntzeko babes-etxeei (udalen eskumenekoak) dagokienez, irailaren 11ko 148/2007 Dekretuari (etxeko eremuan tratu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituenari) jarraitzen dio.

d) Emakunde

Otsailaren 5eko 2/1988 Legearen bidez sortu zen Emakunde, Jaurilaritzako Lehendakaritzari atxikitako erakunde autonomo gisa, EAEko emakumeen eta gizonen berdintasunerako politikak bultzatzeko, planifikatzeko eta ebaluatzeko eta haiei buruz aholkatzeko, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 9. artikuluan adierazitakoaren arabera.

Ermuko I. Protokoloak bi diru-laguntza jaso ditu: bata 2012an, egiteko; bestea 2018an, ebaluatzeko.

e) Berdinsarea

2005ean, EUDEL (Euskadiko Udalen Elkarte) eta Emakundek lankidetzaz hitzarmena sinatu zuten, tokiko eremuan emakumeenganako indarkeriaren kontrako borroka bultzatzeko. 2006an, Berdintasunaren aldeko eta Emakumeen aurkako Indarkeriaren kontrako Euskadiko Udal Sarea/Berdinsarea sortu zen, udalen lan-esparru gisa, esperientziak, ezagutzak eta baliabideak partekatzeko, eta emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako programen koordinazio-, laguntza- eta jarraipen-tresna izateko.

Ermuko udalerria 2006ko martxoaren 13an sartu zen Berdinsarean, eta ordutik partaide izaten jarraitu du.

f) Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia (BGIB)

Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia Bizkaiko Foru Aldundiaren martxoaren 18ko 53/2003 Foru Dekretuaren bidez sortu zen, eta kontsultarako kide anitzeko organo bat da, aldundi horretako Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailari atxikia.

2008az geroztik, Ermua Behatokiko Adierazle Taldeko kidea da. Talde hori erakunde arteko talde tekniko bat da, eta, besteak beste, genero-indarkeriaren ikuspegiari eta kontzeptu-esparruari, arretari, prestakuntzari eta ezagutzari buruzko gomendioak ematen ditu lau urtean behin, eskumen-maila eta esku hartzeko esparru guztientzat. Jarduera hori eta emaitzak erreferentzia-esparru garrantzitsuak dira udalek genero-indarkeriaren kontra esku hartzeko.

1.3. EBALUAZIOAREN XEDEA

“Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko tokiko protokoloak eta neurriak hartzeko jarraibide-gida” izeneko dokumentuak (EUDEL, 2006) honela definitzen ditu protokolo horiek: protokoloa oinarritzko dokumentu bat da, gutxieneko batzuk onartu eta etxeko tratu txarrak eta/edo sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntzen jarduteko etengabe.

Protokoloen bidez, etengabe moldatu beharreko prozesua hasten da, eta, horregatik, errealitate askotariko bati erantzun egokia emateko moduko baliabideak eta mekanismoak eskaini behar ditu. Beraz, prozesuaren azken urratsa ez da protokoloak idatzi eta sinatzea. Gainera, prozesuaren iraunkortasuna bermatzeko funtsezkotzat hartzen da protokoloen jarraipena eta ebaluazioa egitea. Ebaluazioa ikuspegi horretatik egiten da, aztergaiaren ezaugarri horiek kontuan hartuta.

1.4. PROTOKOLOAREN ESKU-HARTZEAREN XEDEA

Genero-indarkeria, sexu-jazarpena eta sexu-erasoak: protokoloak esku hartzeko xedetzat hartzen ditu. Genero-indarkeriaren kontzeptualizazioa abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoan (Genero-indarkeriaren aurkako babes integraleko neurriei buruzkoan) kokatzen da. Garrantzi handiko elementua da, eta, hain zuzen, genero-indarkeria jasaten duten emakumeen egoeran eragin handia duen bateratze-falta sumatzen da hartan. Legean, honako hau hartzen da genero-indarkeriatzat: gizonen euren ezkontideak diren edo izan diren edo, bizikidetzarik gabe ere, antzeko afektibitate-harremanak dituzten edo izan dituzten emakumeen kontra egindako indarkeria-ekintza fisiko nahiz psikologiko oro, besteak beste sexu-askatasunaren kontrako erasoak, mehatxuak, hertsapenak eta askatasun-gabetze bidegabea.

Etxeko tratatu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakunde arteko II. Hitzarmena erreferentziazat hartuta, honela definitzen dira sexu-erasoak:

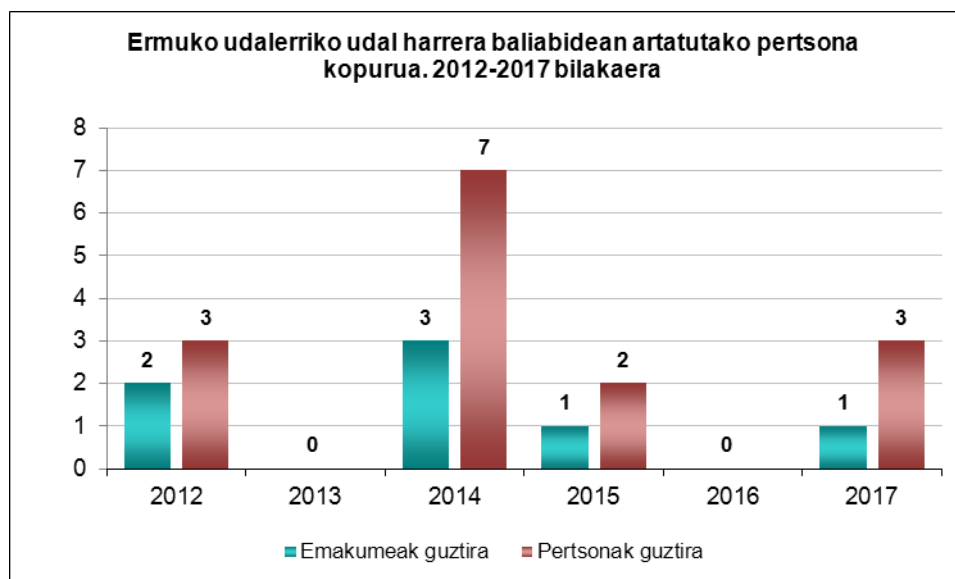
“Emakumearen aurkako sexu-indarkeriatzat hartuko da emakumearen baliozko adostasunik gabe emakume nerabe edo heldu baten aurka egindako edozein sexu-jokabide. Adostasunik ez du baliorik izango baldin eta 13 urte baino gutxiagoko adingabe batek edota zentzu murrizta duen batek emana bada, buruko ezgaitasuna izatea gehiegikeriak egiteko baliatzen bada, edota biktimaren askatasuna mugatzen duen ageriko nagusitasun-egoera batez baliatutako adostasuna dagoen kasuetan; hori guztia, legeria penalean aurreikusitako baldintzetan”.

Gainera, Ermuko I. Protokoloan jasotzen denez, dokumentua sinatzen duten erakundeek konpromisoa hartzen dute sexu-jazarpenari ere erreparatzeko eta prebenitzeko jarduketak biltzeko, emakumeen kontrako indarkeria-mota horri dagokionez erakundeen arteko jarduketa koordinatzeko prozedurak kontuan hartze aldera.

1.5. UDAL-ZERBITZUEN DATU KUANTITATIBOAK, 2012-2017

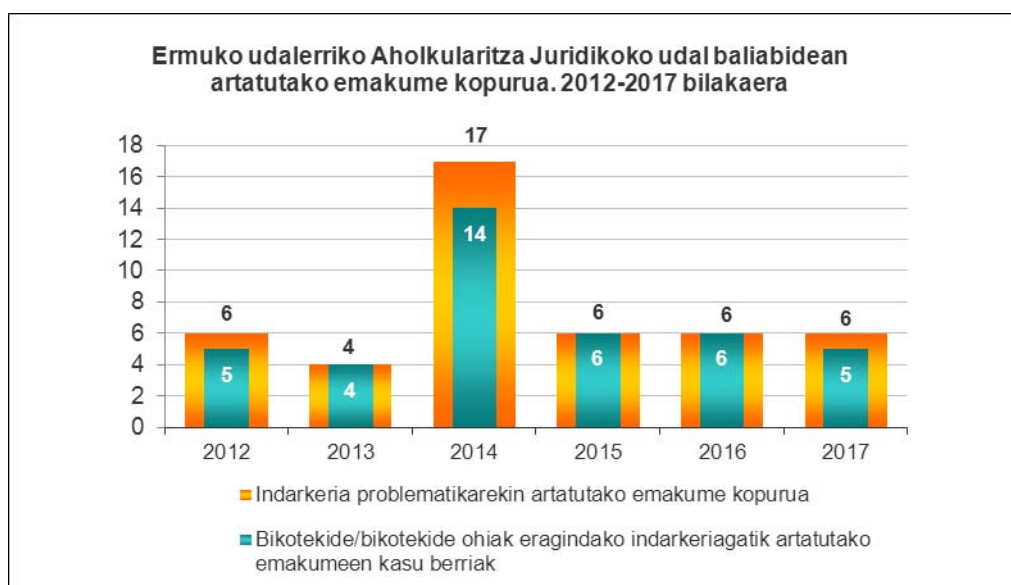
Arreta zenbaterainokoa den jakite aldera, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiak zenbait udal-zerbitzuri buruz emandako datuak azalduko ditugu. Gogoan izan behar da Gizarte Zerbitzuetan edo Berdintasun Zerbitzuan laguntza eskatzea borondatezkoa dela; beraz, datuek eskaera horren berri soilik emango dute.

a) UDALAREN HARRERA-ETXEA: udal-baliabidea, 24 orduetan erabil daitekeena, indarkeria jasaten duten edo jasateko arriskuan dauden emakumeei (eta haien mendeko pertsonen, egonez gero) berehalako babesa emateko.

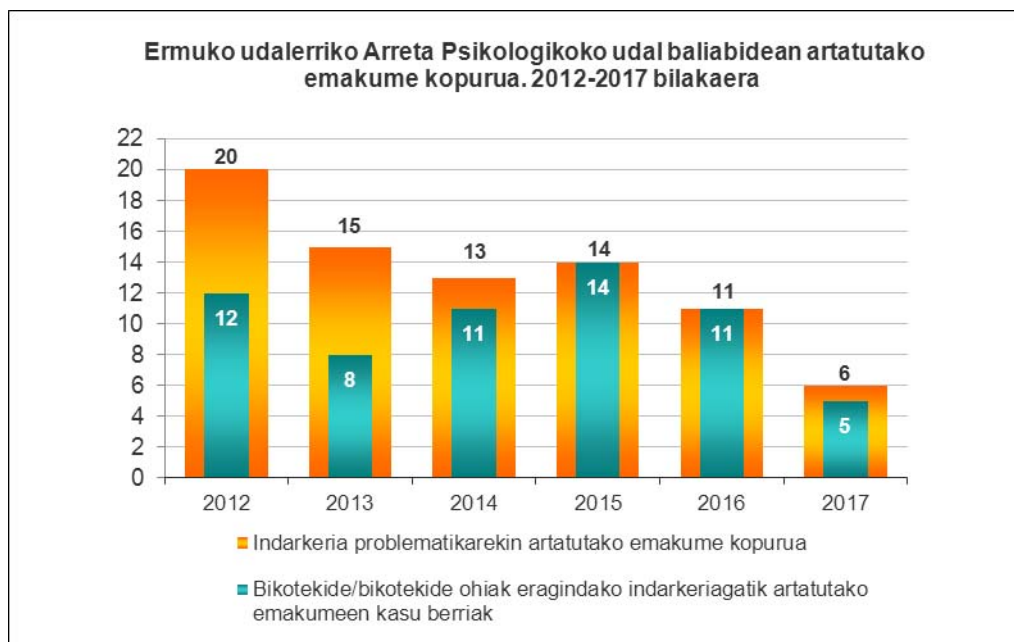


Oharra: Pertsonen guztizko kopurua adierazten duten datuek baliabidean hartutako emakumeak, adin nagusiko edo adin txikiko seme-alabak eta mendeko beste pertsona batzuk hartzen dituzte barne. Kasu guztietan, erasotzailea bikotekidea edo bikotekide ohia izan zen.

b) AHOLKULARITZA JURIDIKOA: diskriminazio- eta babesgabetasun-egoeretan dauden pertsonen, bereziki tratu txarrak eta sexu-erasoak jasan dituztenei, aholkularitza espezializatua ematen dien udal-baliabidea.



c) **ARRETA PSIKOLOGIKOA:** desberdintasunak eragindako bizi-egoerei eta, batik bat, emakumeek genero-indarkeria jasatea eragin dezaketen egoerei aurre egiteko beharrezkoa den laguntza emozionala ematen duen udal-baliabidea.



2. IKERKETAREN GARAPENA

Ikerketaren helburua Ermuko Udalak (Berdintasun Saila, Gizarte Zerbitzuak, Immigrazio eta Lankidetzaren Zerbitzua, Udaltzaingoa), Eibarko Ertzain Etxeak, Ermuko Lehen mailako Atentzioko Unitateak eta Debarrena ESlak (Mendaroko Ospitalea) 2012ko martxoaren 26an sinatutako Genero indarkeriaren eta sexu erasoaren biktimak diren emakumeei arreta hobea emateko erakundearen arteko jarduerarako eta koordinaziorako I. udal Protokoloaren ebaluazioa da.

2.1. EBALUAZIOAREN HELBURUAK

Azken helburua, Ermuko udalerrian, indarkeria matxistaren arloan arreta eta erakundearen arteko koordinazioa hobetzea da.

Helburu zehatzak eta baloraziorako irizpideak ondorengoak dira:

a) Ikuspegiari eta plangintzari buruzkoa:

- Genero indarkeriaren eta sexu erasoaren biktimak diren emakumeei arreta hobea emateko erakundearen arteko jarduerarako eta koordinaziorako I. Ermuko Protokoloaren esparrua eta edukia ezagutzea, agente parte-hartzaileen papera ezagutzea eta hasierako baliabide eta bulkada, antolakuntza, koordinazio eta garapen gaitasuna duten langile teknikoaren ezagutza.

- I. Protokoloaren egokitzapen mailaren identifikazioa eta balorazioa, baita urte hauetan izan duen garapena ere, hasierako hitzarmen, printzipio eta planteamenduekin (Erakundeen arteko II. Hitzarmenaren printzipioak eta propioak).
- Istanbulgo Hitzarmena dela eta gertatu diren lege aldaketetara eta esku-hartzeko proposamen berrietara (nazio zein Europa mailan) I. Protokoloak duen hurbilketa maila baloratzea.

b) Ebaluaketa prozesuen eta koordinazioaren helburuak:

- Entitate sinatzaileek bultzatutako arreta baliabide eta programen arteko koordinazioan gabeziak eta hobekuntza esparruak antzematea.
- I. Protokoloaren ezarpeneko esperientzia ezagutzea: tarteko atalen zailtasun eremuak eta praktika arrakastatsuak. Prozesuaren balorazioa esperientziatik.

c) Emaizten balioespenerako helburuak:

- Protokoloan zehazten diren helburuen betearazpena baloratu.
- Profesionalengan eta arreta jaso duten emakumeengan esperientziak eta satisfazioa identifikatu.
- Udalerri mailan, etorkizunean planifikatuko diren jardueretarako hobekuntza proposamenak egin.

2.2. METODOLOGIA ETA GARAPENA

Nagusiki metodologia kualitatiboa izan da, ebaluaketa objektuaren (Erakundeen arteko koordinazio Protokoloa) izatearekin bat eginez. Halaber, bere izaera parte-hartzailea dela eta beharrezko erantzunak lortu ahal izateko, prozesuan aldaketak egiteko aukera egon da, teknikak eta pertsona informatzaileak, beste batzuen artean.

Alderdien analisia eta balorazioa egiteko informazio-iturri dokumental eta kualitatiboetatik lortutako emaitzak orientazio espezializatuarekin alderatu dira. Azken horiek, marko teoriko eta kontzeptuala jartzen dute eta baita arretaren garapenean eta honen jarraipenean kontuan hartu beharreko alderdien eredua, sailkapena eta antolaketa ere.

a) Oinarrizko dokumentazio-iturriak

Informazioa biltzeko dokumentazio-iturriak	
<i>“Genero indarkeriaren eta sexu erasoen biktima diren emakumeei arreta hobe emateko erakundeen arteko jarduerarako eta koordinaziorako I. udal Protokoloa. Ermua”.</i>	Ikuspegiaren analisia eta planifikazioa.
<i>“Genero indarkeriako egoeretan emandako laguntzaren zifrak Bizkaiko Lurralde Historikoan” BGIBrena.</i>	Datu kuantitatiboak.
Koordinaziorako Komisio Teknikoaren bileren aktak 2012-2017.	Protokoloaren jarraipena.
<i>“Políticas municipales de prevención, atención y reinserción de mujeres que viven o han vivido situaciones de maltrato en su relación de pareja. Diagnóstico de situación”</i>	Testuingurua, hasiera puntua
<i>“Emakume eta Gizonen Berdintasunerako III. Plana. 2010-2013. Ermua”</i>	
<i>“Ermuko Udaleko Berdintasun Udal Kontseilua. Barne-jarduerako araubidea”</i>	Beste udal foro batzuekin harremana.
<i>Aurkezpen publikoa. Tratu Onen Aldeko Plataforma.</i>	
<i>“Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntzeko tokiko protokoloen ebaluazioa”, 2012. Emakunde</i>	Ebaluazioaren diseinua eta tresnak.
Ebaluaziorako erreferentzia eta alderaketa dokumentuak	
<i>“Etxeko tratu txarrak eta sexu erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobe emateko tokiko protokoloak eta neurriak hartzeko jarraibide-gida” EUDEL, 2006</i>	Planteamendu eta edukiak
<i>“Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y violencia doméstica (Estambul 11 V 2011)”</i>	Ikuspegia eta arretaren baldintzak
<i>“Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobe egiteko erakundeen arteko II. Akordioa”, 2009</i>	Printzipioak eta arreta esparruak.
<i>“Bizkaian emakumeen aurkako indarkeriaren gaineko erakunde jarduketaren inguruan hobetzeko gomendio eta proposamenen III. Txostena” BGIB, 2017</i>	Hobetzeko proposamenak

b) Informazio kualitatiboa

Prozesuko zerbitzu eta baliabideetako pertsonen parte-hartzea erdi-egituratutako elkarrizketa sakonen bitartez gauzatu da, ondoko eredua jarraituz:

1º.- Elkarrizketaren burutzea

2º.- Bildutako emaitzen berrikusketa elkarrizketatutako pertsonen aldetik

3º.- Emaitzen analisisa eta informazioa eranstea

b.1. Koordinaziorako Komisio Teknikoaren ordezkariak

Ondoko pertsona eta erakundeak parte hartu dute, Koordinaziorako Komisio Teknikoaren osotasuna suposatzen duena:

Udala	▪ Berdintasun teknikaria: Emakumeen Topalekuaren koordinatzaile eta arduraduna ▪ Gizarte langilea – Udal Gizarte Zerbitzuak ▪ 2 ordezkari - Udaltzaingoa ▪ Immigrazio eta Lankidetzaren teknikaria
Osasun- esparrua	▪ Ermuko Lehen Mailako Arretako ordezkaria ▪ Debarrena ESiko ordezkaria – Mendaroko Ospitalea
Ertzaintza	▪ Ertzaintzako (Eibar) ordezkaria. Genero Indarkeriaren Unitatea.

b.2. Emakumeak

Azken urteetan indarkeriari aurre egin dioten eta hainbat zerbitzu eta baliabideetan arreta jaso duten emakumeen parte-hartzea eta esperientziak ebaluazioaren oinarritzko elementua da.

Berdintasun Teknikariak, Emakumeen Topalekuaren arduraduna, hasierako kontaktua burutu zuen eta azkenean bost emakume elkarrizketatu ahal izan dira. Kontuan hartuz emakume hauentzako sakoneko elkarrizketa batean parte-hartzea suposatzen duen zailtasuna, zeinean berriz ere indarkeriarekin izan duten esperientzia gogoratu eta transmititu behar duten, hainbat profil lortu ahal izan dira, egoera anitzeko esperientzien ezagutzara hurbiltzea baimendu duena. Parte hartu duten emakumeak udalerrian bizi dira eta denak udaleko zerbitzu eta baliabideen erabiltzaileak izan dira. Bakoitza salaketa jartzera eta prozesua hastera modu ezberdin batean ailegatu da, denak ez dute prozesua era berean egin.

Elkarrizketak Emakumeen Topalekuan gauzatu ziren, hori baita haien erreferentziazko tokia. Izan ere, denak zerbitzu horren erabiltzaileak izan dira.

Erabilitako gidoia lau ataletan egituratu da:

1. Profila: adina, erasotzailearekiko harremana, seme-alaba kopurua eta sexua, nazionalitatea, jasandako eraso mota, salaketa duen ezagutzea, bizi den ingurua, ezgaitasunen bat duen jakitea.
2. Baliabideen eta emakumeak eta seme-alabak jaso duten arretaren balorazioa.
3. Berreskurapen prozesuari eta laguntzari buruzko informazioa prozesua amaitu ondoren.
4. Emakumeen gomendio eta hobekuntzak.

Nahiz eta emakume parte-hartzaileen kopurua txikia izan, hainbat ikuspuntuetatik panoramika heterogeneo bat lortzeko saiakera egin da, zerbitzuen erantzunari eta pertzepzio orokorrari dagokionez (arretaren kalitatea, denbora eta epeak, koordinazioa eta honen emaitzak) bizipenen sakontasuna nabarmenduz.

Hurrengo taulan elkarrizketatutako emakumeak irudikatzen dira.

<i>Adina</i>	<i>Tratu txarrak eragindakoa- rekiko harremana</i>	<i>Ezgaitasuna</i>	<i>Jasandako indarkeria mota</i>	<i>Seme- alabak</i>	<i>Nazionalitatea</i>
47	Ezkonlaguna	-	Fisikoa eta psikologikoa	Bai	Latinoamerikako herrialdea
43	Ezkonlaguna	-	Fisikoa, psikologikoa, ekonomikoa, jazarpena	Bai	Espainiarra
65	Ezkonlaguna	-	Fisikoa, psikologikoa, ekonomikoa, jazarpena	Bai	Espainiarra
47	Ezkonlaguna	%55 fisikoa y psikikoa.	Fisikoa, psikologikoa, ekonomikoa, jazarpena	Bai	Karibe inguruko herrialdea
22	Bat ere ez	-	Sexu erasoa	Ez	Espainiarra

3. 2012-2017 ALDIKO PROTOKOLOAREN IKUSPEGIAREN ETA PLANGINTZAREN AZTERKETA

Atal honen helburua da I. Protokoloan sartutako eta onartutako edukiak haietako bakoitzaren erreferentziarekin alderatzea. Dena den, zenbait alderditan, orientazio eta jarraibide espezializatuak nola gauzatzen diren ere azaltzen da, baina zenbait kasutan soilik; hain zuzen, I. Protokoloaren dokumentuan erreferentzia zehatzik ez dagoenean eta txostenak informazio hori ematen ez duenean.

3.1. JARDUKETAREN PRINTZPIOAK: ABIAPUNTUA

Protokoloak bere aurkezpenean eta asmo-adierazpenean jasotzen dituen ikuspegian eta printzipioetan, oinarri nagusia udalerriaz gaindiko ildoei eta orientazioei buruzko konparazio-azterketa da. Ildo eta orientazio horiek jarduketa-premiak eta funtsezko printzipioak gidatzen dituzte.

Esparru horretan, erreferentzia nagusia Europako Kontseiluaren Emakumeen aurkako indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren kontrako prebentzioari eta borrokari buruzko Hitzarmena da (Istanbuleko Hitzarmena). Estatuak 2011ko maiatzaren 11n sinatu zuten, Istanbulen, eta oro har, baita Espainian ere, 2014ko abuztuaren 1ean sartu zen indarrean.

Hitzarmenaren hitzaurrean, ideia hauek nabarmentzen dira:

- Emakumeen kontrako indarkeria egiturazkoa eta menderatze-mekanismo bat da.
- Haurrak ere euren amen edo tutoreen kontrako indarkeriaren zuzeneko biktimak dira.
- Emakumeen kontrako indarkeria askotarikoa da eta indarkeria-mota guztiei heldu behar zaie.
- Indarkeria horrek giza eskubideak urratzen ditu; ez da emakumeen arazo bat.

Hitzarmen horren eta Ermuko protokoloaren ikuspegiaren arteko alderaketa jarraian azaltzen da.

Istanbuleko Hitzarmena	Ermuko I. Protokoloa
Genero-ikusegia	
Emakumeen kontrako indarkeria egiturazkoa da, eta emakumeek gizonen mende jarraitzeko mekanismo bat.	Indarkeria egiturazko desberdintasun-egoera batean oinarritzen da, eta desberdintasuna iraunarazteko kontrol sozialeko tresna bat da.
Adingabeak	
Adingabeak genero-indarkeriaren biktimatzat hartzen ditu.	Adingabeak ere genero-indarkeriaren zuzeneko edo zeharkako biktimak direla adierazten du, eta haiei laguntza eta babesa emateko beharrezko neurriak hartzea proposatzen du.
Emakumeen eta nesken kontrako askotariko indarkeriak	
Emakumeen eta nesken kontrako hainbat indarkeria-mota larri jasotzen ditu; esate baterako, etxeko indarkeria, sexu-jazarpena, bortxaketa, nahitaezko ezkontza , ustez ohorearen izenean egindako krimenak eta genitalen mutilazioa .	Gure inguruko araudiarekin eta akordioekin bat etorritik, I. Protokoloak ez ditu indarkeria-mota horiek guztiak jasotzen. Sexu-jazarpena aipatzen du, ordea, eta protokoloa sinatu duten erakundeek konpromisoa hartu dute arreta jartzeko eta sexu-jazarpena prebenitzeko jarduketak biltzeko, etorkizun hurbilean erakundeen arteko jarduera koordinatzeko prozedurak ezartze aldera. Bestalde, genero-indarkerian eta sexu-erasoetan erakundeen arteko jarduketak koordinatzeko prozedurak ezartzen ditu.

Giza baliabideak	
Emakumeen eta nesken kontrako indarkeriak giza eskubideak urratzen dituela eta emakumeak diskriminatzeko modu bat dela adierazten du, eta generoan oinarritutako indarkeria-ekintza guztiak zehazten ditu, emakumeei kalte fisiko, sexual, psikologiko edo ekonomikoak eragiten dizkietenak; adibidez, mehatxuak, hertsapena eta askatasun-gabetze bidegabea, bizitza publikoan zein pribatuan.	Indarkeria-mota horiek guztiak emakumeen aurka egiten direla, emakumeen duintasunaren eta osotasun fisikoaren eta moralaren kontrako eraso larriak direla, eta, hortaz, giza eskubideen urraketa nabarmenak eta onartezinak direla jasotzen du.
Erakundeak eta gizarte zibila	
Indarkeriaren kontra aktiboki jarduten duten erakundeak sustatzea eta haiei laguntzea proposatzen du, eta lankidetzat eraginkorra ezartzea.	Halaber, emakumeen kontrako indarkeriari aurre egiten dieten gizarte-eragileen parte-hartzea sustatzea ere proposatzen du.

3.2. PROZEDUREN, KOORDINAZIOAREN, BALIABIDEEN ETA ZERBITZUEN PROPOSAMENA

Protokoloa dokumentu bat da, abiapuntuko baliabide bat. Protokoloan jasotako egoerak eta zehaztutako alderdiak nola finkatu eta argituko diren eta erakunde zein eragileei gauzatzeko laguntza handiagoa edo txikiagoa emango zaien islatzen dute edukiek. Jarraian, hiru alderaketa ageri dira. Genero-indarkeria prebenitzeko, biktimei laguntzeko eta arazoari esparru guztietatik heltzeko beharrezkotzat jotzen diren eskakizunak eta jarraibideak alderatzen dira, hain zuzen.

- a) **Istanbuleko Hitzarmenaren orientazioekin**
- b) **Erakunde arteko II. Hitzarmenaren jarraibideekin**
- c) **EUDELe ezarritako orientazioekin eta jarraibideekin**

a) Alderaketa Istanbuleko Hitzarmenarekin

Hitzarmenaren orientazioak estatuen eskumenei dagozkie bereziki. Beraz, orientazio batzuk zeharka lotu daitezke tokiko esparruan jarduteko aukerekin, edo indarrean dauden arauen eta legeen esparrura mugatu behar dute.

Istanbuleko Hitzarmena	Ermuko I. Protokoloa
10. art.: KOORDINAZIOA	
Koordinaziorako, aplikaziorako, jarraipenerako eta ebaluaziorako erakunde ofizialak sortzea.	Protokoloa sinatu duten erakundeak koordinatu egingo dira, protokoloaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko, Koordinaziorako Komisio Teknikoaren eta Koordinazio Orokorraren (esparru politikoa) bidez.
Jarraipenaren emaitzak aztertzea eta zabaltzea.	Urtero, berdintasun-teknikariak Jarraipenerako Komisioko akta bidaliko die politikariei (Udala), egindako jarduketei buruzko datu orokorrak izan ditzaten.
11. art.: DATU-BILKETA ETA IKERKETA	
Datu estatistikoak jasotzea.	Urtean behin, gutxienez, arretari buruzko datuak jasotzen dira, bai Udalari estatistikak aurkezteko, bai datu horiek Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiari emateko, lurraldeko datu guztiak biltzen baititu.
Ikerketa ahalbidetzea, arrazoi sakonak, eraginak, maiztasuna, indizeak eta abar aztertzeak.	Koordinaziorako Komisio Teknikoak protokoloaren funtzionamendua ebaluatzen lagunduko du. Ermuko Udalak babestu egiten ditu ikerlanak (unibertsitate-esparruan...), udalerrian emakumeen kontrako indarkeria nolakoa den jakiteko, arlo horretako tokiko politikak ebaluatu eta berriro zehazte aldera.
Aldeen eginkizuna izango da jasotako informazioa jendearen esku jartzen dela bermatzea.	
15. art.: PROFESIONALEN PRESTAKUNTZA	
Biktimekin edo erasotzaileekin tratatzen duten profesionalei prestakuntza emango zaie, prebentzioari eta detekzioari, emakumeen eta gizonen berdintasunari, biktimen premiei eta eskubideei eta bigarren biktimizazioa	• Protokoloa sinatu duen erakunde bakoitzak etengabeko prestakuntza-programak garatu behar ditu, langileek arreta egokia eman dezaten, arazoaren konplexutasuna kontuan hartuta.

saihesteko moduari buruz.	• Udaleko sail eta departamentu guztiek neurri egokiak hartuko dituzte, kanpora ateratako baliabideetako eta zerbitzuetako langileek indarkeria matxistari buruzko prestakuntza jasotzen dutela bermatzeko. • Berdintasun-teknikariak orientatu, parte hartu eta prestakuntza espezifiko ematen die horrelako prozesuetan inplikaziorik handiena duten udal-langileei (eta beste erakunde eta elkarte batzuetako langileei, besteak beste).
16. art.: ESKU HARTZEKO ETA TRATATZEKO PREBENTZIO-PROGRAMAK	
Zerbitzu espezializatuekin koordinatutako programak bideratzea, indarkeria berriak prebenitzeko, indarkeriazko portaera-eskema aldatzeko eta berrerortzea prebenitzeko.	Ermuko Udalak jokabide matxistak sendotzen dituzten ereduak eta jarrerak aztertu eta berrikuspen kritikoa sustatuko du, jokabide horiek desagerrarazteko politikak bultzatze aldera. Beldur Barik programa eta beste kanpaina batzuk garatzen ditu, eta, gainera, tokiko erakundeei eta elkarteei laguntzen die.
19. art.: INFORMAZIOA	
Aldeek beharrezko neurriak hartuko dituzte biktimek laguntza-zerbitzuei buruzko informazio egokia jaso dezaten, ulertzen duten hizkuntzan.	Biktimek informazioa jasoko dute etengabe, prozesua hasten den unetik. Biktimak tratatzen dituzten pertsonak badakite zer zerbitzutara eta zer neurri legalera jo dezaketen. Aldibereko itzulpen-tresnak erabiliko dira.
20. art.: LAGUNTZA-ZERBITZU OROKORRAK	
Ezartzen dituzten neurrietan, aldeek hau guztia hartuko dute kontuan: aholkularitza juridikoa eta psikologikoa; finantza-laguntza; ostatu-zerbitzuak; hezkuntza eta prestakuntza; lana bilatzeko laguntza; osasun-zerbitzuak; eta gizarte-zerbitzuak. Gainera, kontuan izango dute profesionalek biktimei laguntza eta orientazio egokia emateko prestakuntza izan behar dutela.	Protokoloak neurri eta zerbitzu horiek guztiak jasotzen ditu, finantza-laguntza eta lana bilatzeko laguntza izan ezik. Dena den, Udalak (Gizarte Zerbitzuak), bere eskumenak gauzatuz, larrialdietarako laguntzak ematen ditu zenbait egoeratan eta, besteak beste, enplegu- eta etxebizitza-zerbitzuetara bideratzen ditu biktimak. Osasun-zerbitzuak eta Gizarte Zerbitzuak bermatuta daude, eta haietako profesionalek biktimei laguntzeko

	prestakuntza jasotzen dute.
21. art.: BANAKAKO EDO TALDEKO SALAKETEN ARLOKO LAGUNTZA	
Aldeak biktimei laguntza sentsiblea eta kontzientea ematen saiatuko dira, demandak aurkezteko.	Protokoloak jasotzen duenaren arabera, demandaren jarraipen eta kontrol pertsonalizatua egingo da. Jarduketa oro zehatz-mehatz jasoko da, eta esku-hartzean jasotako informazio guztia berdintasun-teknikariari helaraziko zaio. Horretarako, datu-babesaren inguruko araudia hartu beharko da aintzat betiere.
22. art.: LAGUNTZA-ZERBITZU ESPEZIALIZATUAK	
Aldeek neurriak hartuko dituzte biktimei berehalako laguntza-zerbitzu espezializatuak emateko.	Protokoloan laguntza integrala jasotzen da. Dena den, errealitatean, zenbait baliabidetan gabeziak eta sarbide-murrizketak daudela hauteman da.
Laguntza-zerbitzu espezializatuak emango zaizkie indarkeriaren biktima diren emakumeei eta seme-alabei.	Indarkeriaren biktimek eta seme-alabek laguntza espezializatua eta integrala jasoko dute, baita eskura dituzten zerbitzuei buruzko informazioa ere.
23. art.: BABES-ETXEAK (LARRIALDIKO HARRERA)	
Babes-etxeak sortzeko neurriak hartuko dira. Irisgarriak eta behar bestekoak izango dira eta eremu segurua eskainiko dute.	Protokoloak harrerako egoitzak jasotzen ditu, baina ez ditu Istanbulko Hitzarmenak gomendatzen dituen neurriak zehazten. Ermuak 24 orduetan erabil daitekeen baliabide bat du, indarkeria jasaten ari diren edo jasateko arriskuan dauden emakumeei (eta haien mendeko pertsonen, egonez gero) berehalako eta egonaldi ertaineko babesa emateko.
24. art.: TELEFONO BIDEZKO ZAINTZAK	
Estatuetan telefono bidezko doako zaintzak ezartzeko neurriak hartuko dira. Asteko zazpi egunetan eta eguneko 24 orduetan erabilgarri egongo dira.	Estatuko eta erkidego-mailako eskumena. Ermuko Udaleko udaltzaingo-zerbitzuak asteko zazpi egunetan eta eguneko 24 orduetan erantzuten du.

25. art.: LAGUNTZA SEXU-INDARKERIAREN BIKTIMENTZAT

Sexu-indarkeriaren biktimei larrialdiko laguntza emateko zentroak sortzeko neurriak hartuko dira. Irisgarriak eta behar adinakoak izango dira. Haietan, azterketa medikoa eta auzitegi-azterketa egingo zaizkie, eta traumatismoari lotutako laguntza eta aholku medikoa eman.

Protokoloan, Berdintasun Sailak, Gizarte Zerbitzuek, Hiritarren Seguratasuneko Alorrak, Ertzaintzak eta osasun-zentroak sexu-indarkeriazko kasuetan jarduteko gidalerroak dituzte.

26. art.: BABESA ETA LAGUNTZA LEKUKO DIREN HAURENTZAT

Neurri egokiak ezarriko dira, adingabeen eskubideak eta premiak aintzat har daitezen. Lekuko diren haurren adinera egokitutako aholku psikosozialak barne hartuko dira.

Protokoloak jasotzen duenez, biktimaren ardurapeko adingabeei arreta eta babesa emateko beharrezko neurriak hartuko dira, haien eskubideak, ongizatea eta garapen integrala bermatzeko. Edonola ere, Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko otsailaren 18ko 3/2005 Legeari jarraituz, haurren eta nerabeen interes gorena lehenetsiko da.

Udalerrian, Gizartean eta Hezkuntzan Esku hartzeko Taldea (GHET) dago, horrelako kasuetan esku har dezakeen baliabide bat, alegia.

27. art.: SALAKETA

Erakundeen laguntzarekin edo eskumeneko agintarien aurrean salaketa jartzea sustatzeko neurriak hartuko dira.

Emakumeak artatzen dituzten zerbitzuetan, eskumeneko agintarien aurrean salaketa jartzea garrantzitsua dela azaltzen zaie.

28. art.: PROFESIONALEK SALAKETA JARTZEA

Neurri egokiak hartuko dira profesionalek salaketa jar dezaten, indarkeria-ekintza larria egin dela pentsatzeko arrazoi sendoak badituzte.

Berdintasun Saileko, Gizarte Zerbitzuetako eta osasun-zentroko biktimari jakinarazi behar diote euren betebeharra eskumeneko agintariei gertatutakoaren berri ematea dela, baita biktimak berak egiten ez badu ere. Dena den, beti ahaleginduko dira biktimak berak salaketa jar dezan, profesionalen aholkularitzarekin.

33. art.: INDARKERIA PSIKOLOGIKOA	
Indarkeria psikologikoa delitutzat jotzeko neurriak hartuko dira, betiere indarkeria-mota hori nahita eta osotasun psikologikoaren kontra jarduteko erabiltzen bada, hertsapenaren eta mehatxuen bidez.	Protokoloan genero-indarkeriari buruz egindako definizio orokorrean, indarkeria psikologikoa genero-indarkeriaren faktoretzat eta ondoriotzat hartzen da.
34. art.: JAZARPENA	
Jazarpena nahita egiten bada eta beste pertsonak bere segurtasuna arriskuan dagoela uste badu, delitutzat hartuko da. Neurrietan berariaz jaso behar da hori.	Oro har, ez dago horri buruzko erreferentziarik I. Protokoloan.
35. art.: INDARKERIA FISIKOA	
Beharrezko neurriak hartuko dira indarkeria hori delitutzat jo dadin.	Protokoloan genero-indarkeriari buruz egindako definizio orokorrean, indarkeria fisikoa genero-indarkeriaren faktoretzat eta ondoriotzat hartzen da.
36. art.: SEXU-INDARKERIA, BORTXAKETA BARNE	
Apropos egiten denean, delitu gisa tipifikatuko da.	Protokoloak, genero-indarkeriari buruzko definizioan, sexu-indarkeria sexu-askatasunaren kontrako erasoa dela adierazten du, indarreko legeekin bat etorritik.
40. art.: SEXU-JAZARPENA	
Neurriak hartuko dira desiratu gabeko sexu-jokaera orok, dela hitzezkoa edo hitzik gabekoa, dela fisikoa, zigor penala izan dezan, pertsona baten duintasuna urratzeko helburua badu.	Sexu-jazarpenaren arretaren eta prebentzioaren alorreko jarduketak biltzeko konpromisoa eskatzen zaie erakundeei, erakundeen arteko jarduketa koordinatzeko prozedurak sartze aldera.
50. art.: BEREHALAKO ERANTZUNA, PREBENTZIOA ETA BABESA	
Beharrezko neurriak hartuko dira, segurtasun-kidegoek azkar eta eraginkortasunez erantzun dezaten. Besteak beste, prebentzio-neurri operatiboak, frogak jasotzeko neurriak	Protokoloak kontuan hartzen du Ertzaintzak biktimei arreta pertsonalizatua emateko zerbitzu bat duela eta babes-neurriak hartzen dituela, emakumearen arrisku-egoeraren balorazioaren arabera.

eta biktimari babes egokia emateko neurriak hartuko dira.	Bestalde, Ermuko Udaltzaingoa etengabeko lankidetzan aritzen da gainerako udal-alorrekin, kasu horietan arreta egokia emate aldera.
56. art.: BABES-NEURRIAK	
Prozesu osoan biktimen eskubideak eta interesak babesteko neurriak hartuko dira: 1. Biktimak eta haien senideak babestea. 2. Erasotzailea aske irteten denean, biktimei jakinaraztea. 3. Biktimei ikerketaren garapen orokorrari buruzko informazioa ematea. 4. Biktimek nahi duten guztia adierazi ahal izatea, zuzenean edo bitartekari baten bidez.	Protokoloko prozedura guztietan, biktimen segurtasuna eta babesa ororen gainetik ipintzen da. 56. artikuluan proposatzen diren neurriek Udalaren eta Protokoloaren eskumenak gainditzen dituzte. Hala ere, aipatu behar da arlo horretan koordinazio-akatsak hauteman direla; horrek zuzeneko eragina du biktimengan eta udal-baliabideen zereginean.
57. art.: LAGUNTZA JURIDIKOA	
Aldeek bermatu egingo dute biktimek doako zuzenbide juridikoa eta lege-laguntza izatea.	Berdintasun Sailak prozesu aurreko laguntza juridikoko zerbitzu espezializatua du. Salaketa erkidego-mailan jarritz gero, 24 orduko aholkularitza juridikoko zerbitzu bat dago, doako laguntza juridikoa eskatzeko: <i>Etxeko Indarkeriaren edo Sexu Erasoen Biktimentzako Laguntza Juridikoko eta Ofiziozko Txandako Zerbitzua.</i>
65. art.: DATUEN BABESA	
Datu pertsonalak hitzarmeneko aldeek hartutako betebeharrak betetzeko gorde eta erabiliko dira, hots, pertsonak babesteko, datu pertsonalen tratamendu automatizatuari dagokionez.	• Biktimari idatzizko baimena eskatzen zaio, Ertzaintzari ematen dizkion datuak gainerako departamentuei (Berdintasuna, Gizarte Zerbitzuak, Udaltzaingoa...) lagatzeko. • Esku-hartze orotan, biktimaren datuen konfidentzialtasuna bermatuko da, eta datu horien erabilerari eta datuen eskubideei buruzko informazioa emango zaio.

b) Alderaketa Erakunde arteko II. Hitzarmenarekin

Erakunde arteko II. Hitzarmenak esku-hartzearen esparru guztiei dagozkien jarraibideak adierazten ditu. Hona hemen esparruok: osasun-arloa, poliziala, judiziala, abokatu-elkargoak, gizarte-zerbitzuak eta hezkuntza. Hitzarmenaren eta Ermuko I. Protokoloan jasotakoaren arteko konparazioan, Gizarte Zerbitzuentzat ezarritako jarraibideetan eta beste esparru batzuen zenbait gaitan ipiniko da arreta, betiere protokoloan adierazita badaude. Izan ere, kontuan hartu behar da I. Protokoloak ez dituela esparru judiziala, abokatuen elkargoa eta hezkuntza-esparrua jasotzen.

Erakunde arteko II. Hitzarmena	Ermuko I. Protokoloa
OSASUN-ESPARRUA	
Etxeko tratu txarren aurrean nola jokatu adierazten du: esku-hartze terapeutikoko plana martxan jartzea, lesio-partea erabiltzea, biktimari informazioa ematea, kasua indarkeriaren arloko epaitegira bideratzea, txosten medikoa egitea eta, beharrezkoa izanez gero, segurtasun-neurri bereziak hartzea.	Protokoloak jarraibide horiek guztiak jaso ditu.
Ageriko lesiorik sortzen ez duten tratu txar fisikoen eta psikikoen aurrean nola jokatu adierazten du, kalte emozionala ikertuz eta biktimak tratu txarrak onartu ezean eman beharreko pausoak zehaztuz.	Protokoloak Hitzarmenean kasu horietarako daudenen antzeko jarraibideak ditu.
Sexu-erasoa gertatu berri denean (72 ordu baino gutxiago) zer egin zehazten duen prozedura.	Prozedura bera jasotzen du, ospitaleko protokoloaren gai zehatzetan sartu barik.
Sexu-erasoa gertatu berri ez denean (72 ordu baino gehiago) zer egin zehazten duen prozedura.	Aurrekoa bezala, Protokoloan jasota dago.

POLIZIA-ESPARRUA	
Larrialdiari arreta eskaintzea. Prozedurak eta hartu beharreko neurriak zehazten dira, biktimaren zirkunstantziak eta eraso-mota aintzat hartuta.	Neurri berak jasotzen ditu, baina eransten du, biktima ospitaleratuz gero, salaketa lehenbailehen bideratuko dela ospitalean bertan.
Salaketa jasotzeari dagokionez, prozeduraz gain, biktima tratatzean kontuan hartu beharreko orientazioak ere jasotzen dira.	Orientazio horietako batzuk jasotzeaz gain, a) informazioa auzi-jartzailearentzat eta b) babes-aginduen eskaera identifikatzen ditu, hasierako ikerketaren kontuetan sartu gabe.
Biktimarentzako laguntzaren kasuan, laguntzarako, adingabeen arretarako eta lekualdaketetarako prozedurak hartzen ditu barne, besteak beste.	Prozedura horietako gehienak jasotzen ditu.
Informazioa emateari eta gizarte-zerbitzuetara bideratzeari dagokionez, biktimak neurri judizialei eta errekursoei buruz ezagutu beharreko informazioa jasotzen du, gehienbat.	Neurri horiek hartzen ditu barne, eta baliabide nabarmen gisa Berdintasun Saila aipatzen du. Ermuko Udalean, sail horrek bere zinegotzia, programa eta aurrekontua ditu, udalaren organigramaren barruan. Gizarte eta Kultura Alorrean dago (egun Pertsonen Alorra), Gizarte Zerbitzuekin batera. Izan ere, haiekin koordinatuta, informazioa eta arreta espezializatua ematen du eta biktimak dagozkien zerbitzuetara bideratzen ditu, berdintasun-teknikariaren bidez. Udalerri gehienetan, ez da halakorik egiten.
Beste alor batzuk: - Ikertzea eta atestatua egitea. - Arriskua aztertzea eta babes-neurriak hartzea.	Ertzaintzaren eta Bortxa telefonoaren zerbitzuak jasotzen ditu.

ESPARRU JUDIZIALA ETA ABOKATUEN ELKARGOAK	
Esparru judizialean, bi kasuetarako jarraibideak ditu: - Biktimak osasun-laguntza eskatzen duten lesioak baditu. - Osasun-laguntzarik behar ez badu.	Lesioak direla-eta biktimak osasun-laguntza behar badu, beharrezko jarduketak biltzen ditu.
HEZKUNTZA-ESPARRUA	
Indarkeria-kasuetarako jarraibideak ematen ditu: - Ikastetxean, mutil batek neska bati. - Langile baten aldetik. - Senide baten edo langilea ez den pertsona baten aldetik. - Etxeko tratatu txarrak hautematen badira.	Ez da prozedurarik jasotzen esparru horretan.
GIZARTE-ZERBITZUEN ESPARRUA	
Bi kasuetarako jarraibideak proposatzen ditu: - Biktimak osasun-laguntza eskatzen duten lesioak baditu. - Osasun-laguntzarik behar ez badu.	Hitzarmenaren jarduketa berak ditu, baina ingurunearen antolaketara eta ezaugarrietara eta Protokoloa sinatu duten erakundeen akordioetara egokituta.

c) Alderaketa EUDELek ezarritako jarraibideekin

Azkenik, Ermuko I. Protokoloaren proposamena EUDELek genero-indarkeriaren biktimei laguntzeko tokiko protokolo batek izan behar dituen atal, eduki eta ikuspegiei buruz ezarritako orientazioekin eta jarraibideekin alderatu da, eta honako emaitza hauek lortu dira:

1. EUDELek PLANTEAMENDUARI buruz	ERMUKO P.
Zer erakundetara edo zer pertsonarengana jo identifikatzen du, zer unetan, nola eta zer helbururekin.	Bai
Haietako bakoitzak zer eskumen eta ardura dituen argitzen du.	Bai
Parte hartzen ari diren erakundeek baliabide materialak eta giza baliabideak jarriko dituztela zehazten du.	Bai
Aurretiko diagnostikoa egiten du.	Barne-mailan
Kontzeptuzko esparrua eta irismena zehazten ditu.	Bai

2. EUDELeK BALIABIDEEI ETA ZERBITZUEI buruz	ERMUKO P.
Baliabideak eta zerbitzuak identifikatzen ditu.	Bai
Sustapenerako, antolaketarako eta koordinaziorako baliabide teknikoak eta giza baliabideak hartzen ditu barne.	Udalaren aldetik, sustatzaile eta koordinatzaile gisa, eta, erakundeen aldetik, Komisio Teknikorako.
Baliabideak ditu genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzat, haien ardurapeko seme-alaba edo adingabeentzat, haien ardurapeko beste pertsona batzuentzat, eta sexu-erasoen eta jazarpenen biktimeentzat.	Protokoloan ez dira zehazten.
Prestakuntza espezifikoak ematen zaie arreta- eta bideratze-prozesuan parte hartzen duten profesionali.	Bai. Protokoloa sinatu duten erakundeek etengabeko prestakuntza-programak egiteko konpromisoa hartu behar dute.
Baliabideen arreta-prozedurak zehazten ditu.	Bai
3. EUDELeK BIDERATZEARI ETA KOORDINAZIOARI buruz	ERMUKO P.
Jarduketan jarraibideak eta koordinazioa zer arazo eta helburu espezifikotan oinarrituko diren zehazten da.	Bai
Eskumenak, baliabideak, zerbitzu bakoitzaren funtzioak, pertsonen erantzukizunak eta esku hartzeko uneak identifikatzen dira.	Bai
Arreta jasotzeko bide guztiak hartzen dira kontuan, baita detekzio-eta informazio-bide guztiak ere.	Bai
Bideratzeen zirkunstantziak eta moduak argitzen dira, baita eman beharreko informazioa ere.	Bai
Jarduketa orokorreko protokoloan udalerriaz gaindiko zerbitzuentzat (osasun-zentroa, ospitalea, segurtasun-kidegoak, foru-zerbitzuak...) ezarritako prozedurak hartzen dira kontuan.	Bai
Arretan parte hartzen duten udalerriei gaindiko zerbitzuen funtzioak eta prozedurak egokitzeko beharra hartzen da aintzat.	Bai
Erakunde edo zerbitzu bakoitzak honetarako hartzen dituen neurriak identifikatzen dira:	
Bigarren biktimizazioak saihesteko.	Bai
Laguntza-ikuspegiak gain, ahalduztzearen aldeko ikuspegia izateko.	Bai
Banakako premiei erantzuteko, desgaitasuna eta askotariko arazoak dituzten emakumeentzako arreta kontuan hartuta.	Desgaitasuna eta askotariko arazoak dituzten emakumeentzako

	arretaren garrantzia jasotzen da, baina ez da neurri zehatzik ezartzen.
Atzerriko eta beste kultura-gutxiengo batzuetako emakumeen komunikazio- eta interpretazio-beharrak betetzeko.	Bai, Dualia itzulpen-zerbitzuaren edo antzekoren baten bidez.
Indarkeriaren eraginpean dauden adingabeen eskubideak errespetatzeko, zuzeneko biktimatzat hartuta.	Zuzeneko biktimatzat hartzen dira, eta haien eskubideak, ongizatea eta garapen integrala bermatzeko beharra adierazten da.
Sexu-erasoen kasuan, esku-hartzea zehazten du.	Bai
Udalaren barruko koordinazioa zehazten da, larrialdietako edo lehentasunezko esku-hartzeetan parte hartzen duten alor eta zerbitzu guztien artean.	Bai
Zerbitzu bakoitzak erabiltzaileari eman beharreko informazioa eta mezu nagusiak zehazten ditu: salaketa jartzeko erabakia; epaitegien denborak eta prozedurak; harrera-baliabideak; arreta psikologikoa; orientazio juridikoa; harreraren baldintzak; seme-alabak egonez gero, eman beharreko erantzuna; eta informazioa erabiltzeko baimena.	Bai
4. Jarraipen-, ebaluazio- eta komunikazio-MEKANISMOAK	ERMUKO P.
Jarraipen-egiturak sortu eta haien arteko koordinazioa antolatzen du, esparru politikoa, teknikoa eta soziala bereizita.	Sozialean, ez.
Erakunde-organo bat eratzen da.	Bai
Detekzioan, arretan, babesean eta berdintasun-politiken sustapenean jarduten duten erakunde nagusiek jarraipen-egituretan parte hartzen dute.	Bai
Erakundeetako ordezkariak erabakitze ahalmena dute edo erabakiak hartzeko bide zehatzak dituzte.	Erakundearen eta xedearen arabera.
Parte-hartzaileak eta erakundeak genero-ikuspegiari eta indarkeriari buruzko gaitasun-maila egokia dute.	Koordinazio teknikoko taldean, irakurtzeko eta kontsultatzeko materialak ematen dira, arazoak errazago uler daitezten.
Erakundearen eta zerbitzuen ordezkaritzan, maila homogeneoa dago.	Bai
Funtzioak (kasuen jarraipena, errealitateari buruzko ezagutza, prozesuen eta emaitzen koordinazioaren jarraipena) adosten eta	Bai

gauzatzeko metodologia eta antolaketa zehazten ditu.	
Egituren arteko koordinazioa eta komunikazioa ezarri da.	Bai
Prestakuntza-beharrak identifikatu dira.	Bai
Komunikazio-politika adosten du. Genero-indarkeriari lotutako gertakari dramatikoetan eta larrialdietan, hedabideei eta herritarrei eman beharreko erantzunak adostu dira.	Bai
Ebaluazioa zehazten du.	Oso modu orokorrean.
Protokoloa ezartzeko beharrezko irizpideak eta tresnak bateratzen ditu.	Bai
5. Jarraipen- eta koordinazio-TRESNAK	ERMUKO P.
Fluxu-diagramaren fitxak protokoloaren oinarritzko funtzionamenduerroak ezartzen ditu sinatu duten erakundeetako langileentzat.	Bai
Kontaktuen barne-agenda, arduradunei, funtzioei eta baliabideei buruzko informazioa ematen duena.	Bai
Zerbitzuen eta baliabideen erregelamenduak eta funtzionamenduaraudiak hartzen ditu barne.	Bai
Baliabideak erabiltzeko baldintzen eta moduen laburpena jasotzen du.	Bai
<i>Informazio-trukea ahalbidetze aldera, zerbitzuen eta baliabideen arteko komunikazio-eredu bat du, elkarri kasu berriak azaltzeko edota informazio-eskaerak egiteko. Eskaera horiek protokoloaren eranskinetan daude, eta honako hau jasotzen dute:</i>	
Informazio-eskaeraren sarrera-data; Eskatzailea; Bidea: faxa, telefonoa; Informazioa noiz eman den (data); Emandako datuak: biktimaren edota erasotzailearen izena, salaketa eta babes-agindua...; Informazioa nork eman duen.	Bai
Baliabideen arteko bideratze-fitxan, biktimaren baimen informatuaz gain, adostutako informazioa eta zaurgarritasun erantsien premia espezifikoek buruzko informazio garrantzitsua jasotzen da.	Bai
Babes-aginduaren eskaera-eredua du.	Bai
Doako laguntza juridikorako eskubidea eskatzeko eredua.	Ez
Arriskua baloratzeko tresnak.	Bai
Datu pertsonalak jasotzeko eta erabiltzeko baimen informatuko eredua.	Bai

4. KOMISIO TEKNIKOAREN JARDUERAREN GARAPENAREN ANALISIA 2012-2017

Analisi hau I. Protokoloa sinatu zenetik lan-talde teknikoak jarraipenerako ospatu dituen 12 bileren aktak berrikusiz gauzatu da.

Genero indarkeriaren biktimekin esku-hartzea egiten duten hainbat erakundeen ordezkariak osatzen dute Komisia. Hasieratik hiru dira koordinazio bileretan parte hartzen duten erakunde ordezkariak: Ermuko Udala (Gizarte Zerbitzuak, Immigrazioa eta Lankidetzak, Udaltzaingoa eta Berdintasun Saila), Osakidetza (Mendaroko Ospitalea eta Ermuko LMA) eta Ertzaintza (Eibar). Koordinazioa egin den sei urteetan, lana dela eta, ordezkariak izan diren pertsona batzuk aldatu dira. Erakunde guztien aldetik bileren asistentzia %100ekoa izanda.

Modu formalean, bilera guztietan honako hiru puntu hauek parte bat hartzen dute:

- a) Hurrengo bilera definitu sei hilaren buruan.
- b) Bilera bakoitzean aurkezten diren jarraipen datuak alderatzearen betebeharra, horiek egiaztatu eta aktan biltzeko helburuarekin.
- c) Bilerak eta gero koordinazio politiko orokorra jakinean jarri.

1. Prozesuaren hasieran parte-hartzaileen artean **koordinazioa nola lortuko den** da muina, **datu bilketaren irizpideak bateratu** nahi dira, batzea eta ondorengo analisia errazagoa eta eraginkorragoa izan dadin. Bileretan datu bilketa bateratua egiteko agertzen diren arazo eta desoreken inguruan lan egiten da, baita datuak partekatzeko aukera eta moduen inguruan ere:

- Datu bilketak egiteko bi eredu daude: alde batetik, Lesioen Txosten Orokorra eta, bestetik, Genero indarkeriaren kasuetarako Txosten Espezifikoa. Bata edo bestea bete egingo da momentu horretan biktima artatzen ari den osasun-langilearen irizpide propioaren arabera.
- I. Protokoloaren jarraipenaren hirugarren urtetik, Mendaroko Ospitaleak ez ditu datu eskuragarririk.
- Estamentu polizialen artean Babes Aginduekin lotutako datuen desorekak.

2. Parte-hartzaileak aktak eta taldearen lanerako interesgarriak izan daitezkeen dokumentuak gorde ahal izateko **espazio komun eta pribatu** bat izatearen premia planteatzen dute. Espazio honen lorpena ez da erraza; gunea sortzeko arazo teknikoak eta zailtasunak, gutxienez, lau bileretan lantzen dira. Azkenean 2013/12/18an, **dokumentuen plataforma komun baten egitea** aldi baterako esekita uzten da, aurrerago gai hori ekingo zaio berriz ere.

3. **Protokoloaren ebaluaziorako, biktimen arretari dagokionez**, taldeak emakumeei eta erakundeei zuzendutako Checklist bat lantzen du prozedurak baloratu ahal izateko.

4. Protokoloarekin lotuta, honen **hedapen soziala** lantzen da, informazio kartelak eta txartelak sortuz eta banatuz. 2012-2013 epealdian Udalak argitaratu zituen.

5. Esku-hartzean pizten den beste beharrizan bat **adingabeekin egiten den jarduketa** da. Ertzaintzak adierazten du adingabeen amek edo tutoreek deklaratzeko ari direnean edo epaiketan daudenean espazio eta profesional falta dagoela. Hurrengo urtean (2015) Udaltzaingo batek beharrizan berbera azaltzen du.

6. Bileretan proposatzen da erakunde bakoitzeko pertsona parte-hartzaileak genero indarkeriaren eta adingabeen arretaren inguruko dokumentazioa lantzea; beste batzuen artean, *Bizkaiko Lurralde Historikoko emakumeen aurkako indarkeriaren gaineko erakundeek jokabideari buruzko gomendioak eta hobetzeko proposamenak II. Txostena (BGIB), Indarkeria matxista ematen denerako jendaurreko jarduerarako gomendioak (EUDEL-EMAKUNDE), Diagnostico sobre la atención a niñas, niños, adolescentes víctimas de violencia de género (SAVE THE CHILDREN), Manual de Prevención de la violencia de género en extranjeras: buenas practicas (Conferencia nacional de mujeres en Igualdad).*

7. Kasuen jarraipenaren bilketan:

- Hasieran genero indarkeria soilik biltzen zen, eta kasu gehienetan ez ziren emakumeen kontra erabil zitezkeen indarkeria motak ezberdintzen. 2014ko abenduaz geroztik jarraipenean indarkeria motak ezberdintzea proposatzen da: fisikoa, psikologikoa eta ekonomikoa (kasu batzuetan batzen dira).
- **Kanpo erakundeetako datuen bilketa** beste berri bat izango litzateke; **Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (BLZ), Esparru Judiziala eta Familia Elkarguneak bezala.**
- 2014ko abendutik kasuen jarraipenera informazio berria gehitzen da: emakumeen inguruko datu zehatzagoak (**ezgaitasuna**); **erasotzailearenak**; **aldez aurreko salaketaren existentzia**, **babes edo urrentze agindu edo beste motatako neurrien existentzia.**
- Azkenik, **biktimek erabili dituzten baliabide eta zerbitzuen** inguruko informazioa biltzen da: elkarteak, foru-zerbitzuak, udal baliabide eta zerbitzuak...

2012-2017 JARDUERAREN LABURPEN OROKORRA

a) Datu-bilketa

- Koordinazioa egiteko eta datu-bilketarako arazoak identifikatu eta konponbideak bilatzen dira.
- Datu bilketa eta intereseko dokumentuak partekatzeko espazio edo ataria lortzeko zailtasunak adierazten dira.
- Progresiboki kasuen jarraipenean datu berriak eta esanguratsuak gehitzen dira.

b) Bilakaera kontzeptuala

- 2011n Istanbulen Hitzarmenean jasotakoa baino lehen, adingabeak indarkeriaren biktima zuzentzat hartzen dira. Pertsona parte-hartzaileak honako kezka hau aditzera ematen dute: emakume biktimak zerbitzu eta erakundeek zehaztutako bidea jarraitzen dutenean, horien menpeko pertsonak modu egokian artatuak izan ahal izateko espazio eta zerbitzu/baliabideak sortzeko beharra. Arreta horren garrantzia eta zerbitzu espezifikoak sortzeko baliabideen premia adierazten dute.
- Koordinazioaren aldetik hainbat dokumentu eta argitalpen lantzea proposatzen da hausnarketak garatzeko. Helburuetako bat emakumeen kontrako indarkeriaren inpaktua eta ikuspegia sakontzea eta handitzea da.
- Indarkeria matxista motak zehazten dira eta agerian jartzen dira, eta indarkeria fisiko, psikologiko, ekonomiko eta sexualaren datuak batu eta interpretatzen dira.
- Genero indarkeriaren kontrako esku-hartzea testuinguruan kokatzeko xedearekin, Berdintasunerako III. Planaren berri ematen da.

c) Hedapen, informazio eta jarraipen tresnak

- Arreta ebaluatzeko materialak eta hedapen sozialerako materialak sortzen dira.

d) Formazioa

- Berdintasun Teknikariak anbulatorioan bi bilera egiten ditu gai honen inguruan, osasun-langileria prestatzeko eta informatzeko.

5. PROTOKOLOAREN GARAPENAREN INGURUKO BALORAZIOA

Protokoloaren funtzionamenduaren inguruko balorazio kualitatiboaren parte-hartzea bi ataletan antolatzen da:

- A. I. Protokoloaren erakunde sinatzaileen ordezkariak, Jarraipenerako Komisio Teknikoaren parte direnak.
- B. Genero indarkeriaren egoeretan egoteagatik I. Protokoloaren esparruan arreta jaso duten emakumeak.

5.1. JARRAIPENERAKO KOMISIO TEKNIKOA

Kasu guztietan elkarriketak erdi-egituratuak izan dira, galdera orokor eta zehatzekin, esku-hartze mota bakoitzera moldatuz, sail edo erakunde bakoitzaren zerbitzu edo baliabidearen izatearen arabera.

a) Protokoloaren helmena eta estaldura: Estaldura zabala dela baloratzen da. Aho batez uste da protokoloaren suposamendu guztiak artatzen direla, baita protokoloan definitu ez diren eta genero indarkeriaren edo emakumeen kontrako indarkeriaren beste egoera mota batzuk ere artatzen dira.

b) Garapenerako formazioa. Esparruaren arabera balorazioak askotarikoak dira. Oro har, protokoloaren esparruan formazio aukerak izan direla uste da. Udal zerbitzu/baliabideetara zuzendutako jarduera espezifikoak antolatu dira, non Gizarte Zerbitzuetako langileak, Osasun Zentroko (LMA) langileak eta Udaltzaingoak parte hartu duten. Hala ere, erakundeek eskaintzen duten formazioa hobetzea beharrezkoa dela uste da, beti, eta zerbitzu guztietan protokoloaren funtzionamenduaren inguruko formazio altuagoa eta Genero Indarkerian espezializatutako langileria bermatzeko.

c) Erakunde eta zerbitzuen arteko **Koordinazioa** oso positiboki baloratzen da. Hala ere, esparruen arteko intentsitatea eta maiztasuna zerbitzu bakoitzaren funtzioen arabera da. Batzuk ospitalearekin dagoen koordinazioa eta komunikazioa handitzeko beharra antzematen dute.

Ertzaintzaren kasuan, ospitaleko informazioaren sarbidea ez izateak, sare sozial txikia duten emakumeen egoera larriagotzen du, jarraipena eta ondorengo babesa zailduz.

d) Koordinazio mahaiaren aniztasuna, ordezkagarritasuna eta parte hartzea: Jarraipenerako Komisio Teknikoa

Aho batez, modu positiboan baloratzen dira parte hartzea, osaeraren egonkortasuna eta funtzionamendua. Parte-hartzearen kalitatean bilakaera izan dela uste da.

Partekatzen den informazioaren kalitatea ere hobetzen joan da, baina datuen erregistro faltarekin edo biltzen diren datuen homogeneotasun faltarekin lotutako arazoren bat dago. Halaber, informazioa funtsean kuantitatiboa dela uste da eta beste motatako informazioa partekatzea ere positiboa izango litzatekeela adierazten da.

e) Zerbitzu eta baliabideen funtzionamendua

Osasun esparruan bereziki, aniztasun funtzionala, gaixotasun mentala edo droga menpekotasuna duten biktimak zerbitzu hauetan babes handiena duten kolektiboak direla uste da. Beste esparru batzuetan, **Gizarte Zerbitzuetan** bezala –nahiz eta gaixotasun mentala eta/edo droga menpekotasuna duten emakumeen kasuak urriak izan- esku-hartzeetan zailtasunak antzematen dira eta zerbitzu espezifikotara deribatze beharra ikusten da. Era berean, aniztasun funtzionala duten emakumeak era egokian artatzeko mugak aurkitzen dituzte, ezgaitasunaren aitorpen ofizialera baldintzatuta baitago.

Sexu erasoen biktimak beharrezko balditzetan artatzeko baliabide gehiago behar direla uste da.

f) Adingabeen arreta, zerbitzu bakoitzaren eginkizunen arabera modu desberdinean baloratzen da. Orokorrean uste da oinarritzko bideraketak betetzen direla, baina une batzuetan, esparru polizialean gertatzen den bezala, arretarako beharrian handiagoak antzematen dira.

g) Prozesuaren atsegintasuna

Orokorrean, positiboki baloratzen da eta hurrengo aspektuak atsegintasun maila altuarekin balioetsi dira: Jarraipenerako Komisioaren parte-hartzea, erakunde arteko eta sailen arteko koordinazioa, arreta epeen betearazpena, deribazio mekanismoak eta orokorrean Protokoloaren ezarpena. Hala ere, hobetu beharreko kontu zehatzak apuntatzen dira, gainontzeko ataletan azaltzen direnak.

h) Antzemandako beharrianak. Antzemandako oinarritzko beharrianak, jarduketa eremuaren arabera, ondorengoak dira (gehienak zerbitzu eta baliabideetan eragina dute eta ez dute protokoloan ondorio zuzenik sortzen):

Esparru poliziala (Ertzaintza eta Udaltzaingoa)

- Gizarte Zerbitzuetan erreferentzia pertsona bakarra izatea Ertzaintzarekiko lankidetzak hobetzeko.
- Esparru polizialean babesa eta jarraipena errazten duten baliabide berriak:
 - Telefono mugikorrenzako App berria sortzea.
 - Alterazio larriak edo gaixotasun mentala nabarmentzen denean eta biktimak lekualdaketaaren kontra dagoen kasuetarako anbulantzia psikiatrikoa.
 - Beste batzuk.
- Ertzaintzako agenteentzako adinako formazioa, jarraia eta kalitatezkoa. Bereziki biktimen salaketak jasotzeko dagokionez, idazketa zuzenak eragiten dituen ondorioengatik eta pertsonen tratamenduaren garrantziagatik.
- Arazo psikologikoak dituzten biktimak artatzeko formazio espezializatua, egoera hauetan maiz azaltzen dira.
- Adingabeen arretarako hobeto prestatuta dagoen espazio bat izatea kargudun pertsona profesionalekin.
- Sostengua, Unitate espezializatuko profesionalentzako arreta psikologikoa eta baita mota hauetako kasuak artatzen dutenentzako ere.

Osasun esparrua

- Espezializatutako arreta psikologikoko baliabide gehiago.
- Tratu txar psikologikoa antzemateko tresnak. Izan ere, ezkutuan egon daiteke edo beste motatako arazoekin nahastu daiteke, esaterako beste arazoengatik sortutako depresioa.
- Lesioen Txosten Espezifikoen erabilera Genero Indarkeriaren kasuetara hedatu eta sistematizatu.
- Protokoloaren Komisio Teknikoaren osoko bilkuran kasu zehatzen analisioa egin prozedurak gogoratzeko eta finkatzeko.

Gizarte baliabideen esparrua

- Profesionalen artean I. Protokoloaren eta baliabide erabilgarrien hedapena nabarmendu.
- Biktimak (normalean larrialdi egoeretan) berehalako kudeaketak egin behar dituen bitartean edo larrialdiko baliabide zehatzetan artatua izan behar denean (Ertzaintzan salaketa jarri, lesioak direla eta Ospitale/Osasun Zentrora jo behar duenean...), adingabeak eta menpeko pertsonak artatzeko baliabidea izatea.

- Kasu guztietan, salaketaren momentuan, biktimak gai judizialean aditua den profesional bat izateko beharra bermatzea. Askotan emakumeak Gizarte Zerbitzuetara joaten dira arlo judizialean duten egoera propioa ezagutu barik.
- Emakume immigranteak jasaten duten indarkeria egoeraren inguruan ebaluaketa bat egitea, izan ere, zaurgarriagoak bihurtzen dituzten arrisku faktoreak dituzte.

5.2. ARTATUTAKO EMAKUMEAK

Parte-hartzaile talde honen egoerak hain anitzak izan arren, erantzunak nahiko homogeneousak izan dira. Orokorrean aspektu guztien balorazioak positiboak izan dira, hobetzeko aukerak ere adieraziz. Erantzunak lau bloke orokorretan banatzen dira:

1. *baliabideen balorazioa,*
2. *berreskurapena eta laguntzak,*
3. *adingabeen baliabideak, arreta eta berreskurapena*
4. *protokoloa hobetzeko aspektuak.*

a) Baliabideen balorazioa

Gehienetan positiboa, baina emakume guztiak ez dituzte zerbitzu eta baliabide guztiak erabili, beraz, ezin izan dituzte denak baloratu.

Hurrengo taulan baliabideak eta bi balorazio maila bereizten dira (positiboa/negatiboa). Baliabide batzuk gainontzekoak baino erantzun gutxiago izango dituzte, izan ere emakume guztiak ez dira baliabide guztietan egon.

<i>Zerbitzua/Baliabidea</i>	<i>Balorazio positiboa egiten duen emakume kopurua</i>	<i>Balorazio negatiboa egiten duen emakume kopurua</i>
<i>Ertzaintza</i>	IIII	I
<i>Udaltzaingoa</i>	II	I
<i>Ospitalea</i>	III	
<i>Osasun Zentroa</i>	IIII	
<i>Emakumeen Topalekua</i>	IIII	
<i>Udaleko babes pisua</i>	II	
<i>Arreta psikologikoa Emakumeen Topalekua</i>	I	

Aholkularitza juridikoa Emakumeen Topalekua	III	
Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak	IIII	
Familia Arretarako Zerbitzua	II	
Ofiziozko Txandako Abokatuta	II	II
Epaitegia	III	II
Babes Agindua	III	
Beste neurri batzuk	II	
Familia Elkargunea		
Lanbide	IIII	
Biktimari Laguntzeko Zerbitzua	I	
Etxebizitza, Laguntza ekonomikoak	IIII	

Puntualki zerbitzu polizialak balorazio negatiboak jasotzen dituzte arreta txarraren pertzepzioarekin lotuta, erasotzailearen jarraipen eta kontrol eskasari lotuta...

“Gizon hori, hor egon behar ez zela jakin beharko lukete”

*“Salaketa jartzera joan nintzenean, ezer gogoratzen ez nuen ez, presioa egin zidaten.
Leuntasun gutxi zuten...”*

Gainontzeko elkarrizketatuak baliabide hauen (Udaltzaingoa y Ertzaintza) erosotasuna eta babesa azaltzen dute.

Epaitegiaren inguruko balorazio batzuk esperientzia txarra bizi izana adierazten dute, zalantzan jarri dituztela, errua leporatu dietela eta babesik gabe sentitu direla azaltzen dute.

“Oso astiro doa, balorazio txarra, babesik gabe nengoen eta bera harropuztu zen. Bionbo barik eta publikoarekin”

Ofiziozko txandako abokatuaren inguruan hitz egitean, elkarrizketatuen erdiak jaso duten arreta eskasarekiko atsekabetasuna aditzera ematen dute, batzuetan arreta minimoa eta urria izan da.

“Txarto, ez zen inplikutzen, ez zen Emakumeen Topalekukoa. Lehenengo egunean paperen bila etorri zen eta gero ezer”.

Kasu guztietan balorazio positiboa jaso duten baliabideen artean Emakumeen Topalekua, bere osotasunean, aurkitzen da, baita biktimantzako eskaintzen dituen bi zerbitzuak ere: arreta psikologikoa eta aholkularitza juridikoa. Emakumeen Topalekuak eskaintzen duen arreta psikologikoa guztiek erabili ez arren, batzuk arreta psikologikoko beste zentro publiko edo pribatuetara joan direlako, efektiboa eta eraginkorra dela uste dute. Emakumeen Topalekuaren aholkularitza juridikoko zerbitzuari dagokionez, balorazioa oso positiboa da ere, jasotako laguntza eta aholkularitza atseginez ikusten dute.

“Denbora luzez izan nintzen, laguntza izugarria, oso ondo”

“Gidatu nau eta asko lagundu nau”.

“Oso ondo, esperientzia oso ona, nirekin asko inplikatu dira, laguntza handia”

Ermuko Gizarte Zerbitzuen esku-hartzeak eta jasotako orientazioaren edukiak balorazio oso ona dute kasu guztietan.

Mendaroko Ospitalea eta Osasun Zentroa positiboki baloratuak izan diren beste bi baliabideak dira. Espazio hauetan arreta egokia jaso zutela azaltzen dute.

Udaleko babes pisuaren kasuan, bi emakume izan dira baliabide honen erabiltzaile eta momentu latz batean laguntza eta babesa eskaini zieten baliabidea bezala deskribatzen dute.

Babeserako beste neurriei dagokionez, Babes Aginduz aparte, kasu batean ukatua izan dena, elkarriketatuak Bortxa telefonoa edo segurtasun kidegoaren zaintza izan dezakete. Soilik bi dira neurri hauek dituztenak eta positiboki baloratzen dituzte.

Protokoloan parte hartzen duten erakundeetatik kanpo, elkarriketatuak oso ondo baloratzen dute Lanbideren zerbitzua. Arreta egokia izan dela eta haien sostengua sentitu dutela azaltzen dute.

Emakume guztiak laguntza ekonomikoak jasotzen dituzte, DBEa bezala. Laguntza guztietatik bat Ermuko Gizarte Zerbitzuetatik heltzen da, aholkularitza juridikora zuzenduta dagoena.

Elkarriketan emakume guztiek erabili ez dituzten hainbat baliabide aipatu dira. Ez hori bakarrik, emakumeek ezagutzen ez zituzten baliabideak ere agertu dira. Esate baterako, elkarriketatu gehienak ez zituzten FAZ (Familiantzako Arreta Zerbitzua) eta BLZ (Biktimari Laguntzeko Zerbitzua) baliabideak ezagutzen. Familiar Elkarguneari dagokionez, elkarriketatuak ez dira baliabide honen erabiltzaileak izan.

Horren azalpena izan daiteke, prozedurak genero indarkeriaren salaketarekin hastean, hauek Emakumeen Indarkeriaren kontrako Epaitegietan aurrera egiten dutela eta ez Epaitegi zibiletan, non dibortzio sententzia batek Familia Elkargunean gauzatzen den bisita eskubidea barne har dezakeen.

b) Berreskurapena eta laguntzak

Indarkeriaren biktimen berreskurapenerako baliabideen eta zerbitzuen esku-hartzea premiazkoa da, izan ere horiek dira emakumea eta menpeko pertsonak, hauek dauden kasuetan, prozesuaren hasieratik artatzen dituztenak eta egoeratik ateratzeko aldian eta berreskurapenean laguntzen dutenak.

Atal honek hainbat balorazio biltzen ditu: laguntzan erreferenteak izan diren zerbitzuak, jasotako informazioa, arreta epeen egokitzapena, garatu ahal izan duten autonomia, erabiltzaileak prozesua kontrolatzeko izan duten gaitasuna, zerbitzuen aldetik entzunak izan diren sentitu duten, instituzioen aldetik babestuak, eta tratu txarren istorioa toki ezberdinetan errepikatu behar izan duten. Azken finean, emakumeek dituzten edo prozesuaren amaieran izan dituzten laguntza puntuak identifikatzea da helburua, inguruko laguntza sentitu duten ezagutzea eta indarkeria matxista berriz ere pairatu duten jakitea.

Prozesuan eta erabakiak hartzeko orduan **gehien lagundu dieten baliabideari** dagokionez, bi emakumek Emakumeen Topalekua aipatzen dute, aholkularitza juridikoa eta arreta psikologikoa oso positiboak izan direla azalduz.

“Emakumeen Topalekuan, hemen duten psikologoa itzela da. Abokatuak ere lehen pausuak ematen laguntzen zaitu, zer egin behar duzun, zer eskatu behar duzun”

“Haiekin egonda, esaten dizkizuten lau gauzekin dagoeneko lagundu zaituzte. Kutxatxo baten barruan bezala zaude eta hori hemen gelditzen da”

Beste batek Ertzaintzaren laguntza nabarmentzen du:

“Egon naizen zerbitzu guztietatik Ertzaintza izango litzateke gehien lagundu nauena. Pilak jarri zituzten, dena begiratzen, jarraipena eta dena oso azkarra. Genero indarkeriaren arduraduna pertsona harrigarria da; sentikortasun horrekin artatzen zaitu, animatzen zaitu, babesturik zaudela sentiarazten zaitu”

Arreta epeen inguruan galdetzerakoan eta baliabideetara joaten zirenean beraien galdera eta beharrianak konponduta zeudela sentitu zutela galdetzerakoan, erantzun guztiak aldekoak dira. Denak positiboki baloratzen dituzte arreta epeak eta informazioaren edukia. Denak sentitzen dute haien beharrian eta galderak konponduta daudela.

“Ondo ere, nahikoa. Ez zaituzte moztzen ikusten dutenean... lasaitzen zaituzte, ez dizute presio egiten...”

“Informazioa jaso dut, galdetu dudan guztiaren inguruan pausuak eman dizkidate eta dena hemen ikasi dut”

“Bai, egoera guztietan aldi oro informatu naute”

Prozesuan duten autonomia baloratzea eskatzerakoan, denak adierazten dute une guztietan autonomoak izan direla sentitu dutela.

“Beti izan naz autonomia, egin dudan guztia nire erabakia izan da”

Nabarmentzen dute une batzuetan, indarkeria egoeratik irteteko prozesua hasi baino lehen, ez zirela oso indartsu sentitzen, baina baliabideen laguntza eta informazioa jaso ostean, beharrezko indarra lortu dutela.

“Lehen edozertarako baimena eskatzen nuen, ikastaro eta programekin hasi nintzen, neu izan naiz neure burua zuzentzea ekiditu duena, hasieratik irten nahi nuen”

“Laguntzen zaituzte. Oso galduta nengoen.”

Erabakiak hartzeko indarra izatea laguntzen duen eragileetako bat, laguntza baliabideetatik emakumeak antzematen duen **babes-sentsazioa** da. Sentipen honen inguruan galdetzerakoan, orokorrean erantzuna aldekoa izan da, kasu batzuetan izan ezik, zeinetan bizi izandako esperientzia dela eta, baliabide batzuen babesgabetasuna kritikatzeko duten.

“Zerbitzuen aldetik bai, eta han aurkeztu naizen une guztietan babestuta nagoela sentitzen dut”

“Bai, Ertzaintzan izan ezik. Aurrerago bai, baina galdeketaren momentua oso desatsegina izan zen, pertsona batek pausua ematea nahiko kostatzen da, oso mingarria izan zelako”

Erabilitako baliabideetan tratatu txarren **istorioa behar baino gehiagoetan errepikatu** behar izanaren sentsazioa izatearen inguruan galdetzerakoan, erantzunak bereizten dira. Emakume batzuek istorioaren errepikapena beharrezkoa dela ulertzen eta onartzen dute. Aldiz, beste batzuentzako desatsegina izan da.

“Haiek ni hobeto ezagutzeko egin dut. Beti egia kontatu behar da, ez dut ezer asmatu...”

“Uste dut neurrigabekoa izan zela. Ospitalean ez zidaketen ezer galdetu behar, momentu hartan nengoen bezala eta galderak psikologo batekin egin izan balituzte... Ez dut ulertzen nola hartu zidaten deklarazioa ospitalean. Ez nekien gauza batzuk nola azaldu, nahi zuten bezala ipini zituzten”

Analisiarekin jarraituz, **behin prozesua amaitu ondoren, laguntza maila eta babes eta zaintza sentsazioa eman dieten baliabideak** zeintzuk izan diren ezagutu nahi ditugu, beti ere kontuan hartuz kasu batzuetan prozesua ez dela amaitu. Honekin lotuta emakume batek adierazten du baliabide guztiak desagertu direla eta babes agindua dela daukan gauza bakarra. Hori desagertzean babesik gabe dagoela sentituko duela azaltzen du.

“Denborak aurrera egin ahala, desagertzen doaz eta bakarrik uzten zaituzte. Momentu honetan babes agindua da daukadana. Bi epaiketa dira momentu honetan ditudan gauza bakarrik, epaiketa amaitzean abokatuak desagertu egingo dira..”

Beste emakume batzuk, prozesua amaitu ondoren, baliabideen sostengua eta babesa sentitzen dute.

“Ertzaintza bizi naizen tokitik pasatzen da beti, ez naute ahazten. Esaten didatenean Emakumeen Topalekura etortzen naiz, emakumeen jarduerak daudelaren berri ematen didatenean, gauza guztietara joaten naiz.”

Nabarmendu beharreko beste datu bat da emakume gehienak ez direla Emakumeen Topalekuak eskaintzen dituen jabekuntza ikastaroetara joan. Orokorrean adierazten dute denbora eta gogo falta dela arrazoia.

“Ez, ez dut denborarik; Durangon, Bilbon edo Ertzaintzan nago. Gauza asko egitea eragozten du”

Gehienak inguru hurbilaren (familia, lagunak...) laguntza jasotzen dutela aditzera ematen dute.

“Ez, soilik nire inguruak, lagunak, familiak, senideak”

“Nire inguruak bai, gaitzespen manifestazio bat egiteko aukera eman zidaten. Gizarteak oso negatiboa den gauza bat dauka: laguntzen zaitu, baina gero bizitza osoan horrela gogoratuko zaitu. Nik ez dut nahi merezi ez dudana gertaera batengatik gogoratua izatea, inork ez du horrelako gertaerak bizitzea merezi”

“Hemen, Ermuan, asko. Herria nire kontra jarri nahi izan zuen eta kontrakoa lortu zuen”

Indarkeria berriz ere bizi izan duten galdetzerakoan, denak azaltzen dute ez dutela bikote ohien aldetik indarkeria pairatu. Baina kasuren batean indarkeria bikote ohiaren familia edo inguruaren aldetik heldu da, bere bizipena zalantzan jartzen dutenen aldetik, hitzezko erasoak jasoz.

Azkenik, prozesua eta jarraipena baloratzeko beharrezkoa da jakitea jasandako **kaltea konponduta dagoela sentitzen duten** jakitea. Kasu honetan, berriz ere, erantzunak bereizten dira. Kaltea konpondu barik dagoela sentitzen dutenak, beldurrarekin bizi direla azaltzen dute.

“Ez, nekez konpondu daitekeen kaltea da ikaragarria izan delako, gorputzean izan duzun beldurra... eta hori buruan izanda bizi zara. Nire buruan existitzen da eta ziur nago nire alabaren buruan ere existitzen dela. Arreta psikologikoa egoera gaingaitzen laguntzen du, baina zure bizitza markatzen du, muturreko egoera bat ahaztea zaila da”

Alderantziz, egoera gainditu dutela adierazten dutenak hainbat arrazoieta oinarritzen dira; alde batetik, seme-alaben garrantzia, eta, bestetik, bizi izandako egoera onartzea.

“Orain bai. Orain baietz esan dezaket, ezetz pentsatzen nuen, baina orain bai. Pentsatzen nuen ez nintzela berriz ere ni izango, orain ni naiz berriz ere, baina dena seme-alabengatik da...”

“Bai, min egin diogu elkarri, nik utzi dudalako, ardurak gure gain hartu behar ditugu, neu izan naiz gauza horiek guztiak egitea utzi duena”

“Gaingitu dut, gauza da beti datorrela norbait galdetzen”

c) Adingabeen baliabideak, arreta eta berreskurapena

Gai hauen inguruko informazioa bildu da:

- Adingabeak orokorrean erabiltzen dituzten baliabideak eta amen ikuspuntua ondoko bi gai hauen inguruan: zerbitzuak egokiak diren eta egoerara moldatzen diren.
- Prozesuan zehar umeei duten babesa.
- Prozesua amaitu ondoren adingabeak dituzten baliabideak eta horien arreta hobetzeko aspektuak.

Kanpo zerbitzuen aldetik (zerbitzu publiko/pribatua), gehien erabiltzen den zerbitzua **arreta psikologikoa** da. Kasu batean jasotako laguntza FAZetik dator (Familiarentzako Arreta Zerbitzua, Gizarte Zerbitzuen barnean).

“Torrekuako Arreta Psikologikoa (Osakidetzaaren mendeko Osasun Zentroa, Eibarren kokatuta). Orain oso ondo daude, Torrekuari hamar bat, [zerbitzuari esker] indartsuagoak dira eta ulertu dute arazoa bera dela, ez haiek ezta ni ere”

Zerbitzuak egokiak diren baloratzekoan, horien eraginkortasunagatik erantzuna positiboa da, baina beharrak eta gabeziak ere adierazten dituzte:

- Ematen zaien garrantzia eskasaren kezka, izan ere baliabideak amarengan asko zentratzen dira eta gutxi seme-alabengan.
- Seme-alabentzako zerbitzu espezifiko eta espezializatua izateko beharra.

“Psikologo baten laguntza beharko lukete. Psikologo batek hobeto baloratu ahal dituelako, ikasketak dituelako, prestatu delako. Orientatzaileak esku-hartze funtzioa egiten du, baina ez da psikologoa”

“Nire alaba berandu artatu zuten, arreta niri gehiago zuzenduta zegoen eta ez neskari”

Babesaren inguruan, emakume gehienak azaltzen dute beraiek izan direla seme-alabak babestu dituztenak, erakundeek baino gehiago.

“Nire alaba... nik babesten nuela sentitu dut. Lehenengo adingabea babestu behar delaren idea horrekin... Nik ez dute horrela sentitu”

Prozesua bukatu den kasuetan, adingabeak -bi kasuetan- laguntza psikologikoarekin jarraitzen dute eta kasu batean familia orientazioarekin.

d) Atsegintasuna eta inpaktua

Aurreko ataletan ikusi daitekeen bezala, atsegintasun maila altua da eta protokoloaren parte diren esparruetan izandako arreta ondorio eta inpaktu positiboak eragin dituelaren pertzepzioa nabarmentzen da:

- Jasotako babesean
- Erabakiak hartzeko laguntzan
- Berreskurapen psikologikoan
- Bizitza pertsonal eta laboralaren berregitean eta askatasun ekonomiko handiagoa izateko bidean izan duten orientazio eta laguntza
- Jabekuntzan

Bestalde, atsegintasun maila baxuena sexu eraso baten ondoren izandako tratuan eta adingabeen tratu eta arretan aurkitzen da.

e) Hobetzeko aspektuak

Hurrengo sailean elkarriketatutako emakumeak egindako eskariak puntuka biltzen dira.

- Adingabeak erabili ahal izateko espazio bat eskatzen da, izan ere, salaketaren prozesuaren gehiegizko lan eta kudeaketa karga dela eta, bakarrik edo familia kanpoko pertsonekin denbora asko ematen dute. Horrez gain, erasotzailea kalean dagoelaren kezka gehituz adingabeak bakarrik eta babesik gabe daude. Hori dela eta, amek lan egiten duten bitartean adingabeak egoteko espazio egoki eta babestua eskatzen da. Horrela emakumeen kezkak gutxitzen dira eta prozesuarekin jarraitzeko indarrak hazi.
- Emakumeak gehiago entzutea eskatzen da, errua beraiei ez leporatzea eta testifikatzeko orduan kasu batzuetan pairatzen duten babesgabetasuna desagertzea.
- Laguntza handiagoa, indarkeria pairatzen duten emakumeentzako etengabeko arreta psikologikoaren beharra.

“Genero indarkeria arazoak dituzten emakumeak psikologoa behar dute bizi izan dutena ateratzeko eta askatzeko. Mina atera behar dute, entzuten zaituen norbait alboan izan. Emakumeak laguntza handiagoa izan behar dute, zero minututik. Indarkeria arazoak dituen emakume batek psikologo batekin harremanetan egon behar da, tratatu txar psikologikoak kolpe batek baino kalte handiagoa egiten baitu”

- Sexu erasoen biktimen kontsiderazio eta arreta hobetu.

“Pertsonarekin hitz egitea uste dut, epaitu gabe, emakumeak gara beti besteen hutsak ordaindu behar ditugunak. Gizarte mailan txarto ikusita dagoenez, hainbeste edan duzulako... Inork ez dauka ni ukitzeko edo eskua luzatzeko eskubiderik”.

6. ONDORIOAK

6.1. IKUSPEGIAREN ETA PLANGINTZAREN BALORAZIOA

6.1.1. GIDALERRO ETA ORIENTAZIO ESPEZIALIZATUETARAKO HURBILPENA

a) EUDELen jarraibide eta orientabideak

Ermuko Protokoloak zorrotz betetzen ditu, osaeran nahiz edukian, tokiko protokoloak prestatzeko EUDELek zehaztutako jarraibide eta orientabideak.

Planteamenduak duen gabezia nabarmen urrietako bat hauxe da: «**behar diren giza baliabide eta baliabide teknikoak jartzea gaia bultzatzeko, antolatze eta koordinatzeko**». Izan ere, I. Protokoloan ez da irizpide hori betetzen, ez baitauka berariazko aurrekonturik.

Dena dela, udal-politika eta -kudeaketa osoari erreparatuz gero, Udaleko Berdintasun Sailak III. Berdintasun Planerako eta Emakumeen Etxerako zehaztuta duen aurrekontuak (eta, zehazki, emakumeen arretara eta ahalduztzera nahiz zabalkundera eta sentsibilizaziora zuzendutako ekintzen atalak) erantzun egiten die I. Protokoloaren helburuei.

Kontuan hartu beharreko beste alderdi bat: I. Protokoloan jasotako helburuetako batek («**Emakume bakoitzaren beharrazanei erantzutea, orotariko ezgaitasunak eta arazoak dituzten emakumeen arreta ere kontuan hartuta**») ez du talde horientzako berariazko neurririk jasotzen (ez eta amaren menpe dauden adingabeentzako arretari dagokionez ere). Halere, azpimarratu egin behar da baliabide, zerbitzu eta profesional guztiek dutela kasu bakoitzaren beharrazanetara egokitutako erantzuna emateko konpromisoa eta borondatea.

Oro har, I. Protokoloak osaeran zehaztutako helburuak betetzen ditu:

- Zer erakundetara edo zer pertsonarengana jo identifikatzen du, zer unetan, nola eta zer helbururekin.
- Haietako bakoitzak zer eskumen eta ardura dituen argitzen du.
- Orokorrean, parte hartzen ari diren erakundeek baliabide materialak eta giza baliabideak jarriko dituztela esan nahi du.
- Edukian nahiz sinaduretan, erakunde horiek erantzun-ekintza eskatzen duten egoeretan esku hartzeko konpromisoa hartu dutela adierazten du.

b) Istanbuleko Hitzarmenaren jarraibideak

Istanbuleko Hitzarmena da Europako gidalerroak hezurmamitzen dituen erreferentziako esparrua eta, hori horrela, Ermuko I. Protokoloak harekiko hurbiltasun-maila handia adierazten du. Hitzarmenean jasotako alderdi bakar bat uzten du Ermuko Protokoloak aipatu gabe: sexu-jazarpenik ez dakarten jazarpen-kasuak; hau da, jazarpenaren xede den pertsonak bere segurtasuna arriskuan ikustea eragiten duten jokabide mehatxatzaileak. Hitzarmenaren 34. artikulua halako jokabideak delitutzat hartzeko dei egiten du, eta hala agertzen da martxoaren 30eko 1/2015 Lege Organikoaren bidez egindako Zigor Kodearen erreforman. Izan ere, lau jokabide-mota jasotzen ditu:

- Biktima zaintzea, jarraitzea edo harenganako hurbiltasun fisikoa bilatzea
- Berarekin harremanetan jartzea edo jartzen ahalegintzea, edozein komunikazio-bide erabiliz nahiz hirugarren pertsonak erabiliz
- Biktimaren datu pertsonalak bidegabe erabiltzea, produktu edo merkantziak erostea nahiz zerbitzuak kontratatzea, edota hirugarren pertsonak biktimarekin harremanetan jarraraztea
- Biktimaren askatasunaren edo ondarearen aurka egitea, edota biktimarengandik hurbil dagoen pertsona baten askatasunaren edo ondarearen aurka egitea.

Nabarmentzekoa da Ermuko I. Protokoloa aitzindaria izan dela seme-alabak genero-indarkeriaren biktimatzat jotzen, besteak beste.

c) Erakunde arteko II. Hitzarmenaren jarraibideak

Erakunde arteko II. Hitzarmenari erreparatuz gero, Ermuko I. Protokoloa guztiz bat dator berarekin. Besteak beste, hitzez hitz jasotzen ditu II. Hitzarmenaren jarraibide nagusiak, protokoloaren ingurunera egokitzeko moldaketak eginda. Gabezia bakar bat dago: hezkuntza-arloa, orain arte ez baitago arlo horretako erakunderik Protokoloaren sinatzaileen artean.

6.1.2. BALIABIDEEN ESKURAGARRITASUNA

Hiru adierazle nagusiak aintzat hartuta, ebaluatutako protokoloan agertzen diren baliabideak jarraibide espezializatuekin alderatuz gero, haxe ondoriozta daiteke:

a) Gaia bultzatzeko, antolatze eta koordinatzeko baliabide teknikoak eta langileak hornitzea.

Udalaren bizkar gelditzen dira baliabide gehienak, eta bereziki Berdintasun Sailaren eta berdintasun-teknikariaren bizkar. Protokoloak ez du ekarri gaia lantzeko pertsona gehiago edo baliabide gehiago ipintzea. Elkarriketetan ikusi dugunez, parte hartzen duten udalaz gaindiko erakundeek ia ez dute baliabiderik jarri euren esparruetan protokoloa bultzatzeko.

b) Genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei, kargura dituzten seme-alaba adingabeei eta beraien kargu dauden beste pertsona batzuei, sexu-erasoen biktimei eta sexu-jazarpenaren biktimei zuzendutako baliabideen eskuragarritasuna.

Udalaren baliabideek (foru-aldundien, autonomia-erkidegoaren eta estatuaren baliabideekin batera) genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen arretaren alderdi guztiak estaltzea dute helburu. Dena dela, badira gabezia garrantzitsuak biktima jakin batzuentzako arreta integral eta egokia emateari dagokionez; zehazki, **inplikaturako adingabeentzako, sexu-erasoen biktimeentzako eta drogamenpekotasuna, buruko gaixotasunak edo aniztasun funtzionala duten emakumeentzako nahiz erregularizatu gabe dauden emakume immigratzaileentzako arreta integralari dagokionez.**

Egoera hori maila guztietan gertatzen da eta eskumen-maila guztietako baliabide eta prozeduren plangintzei eragiten die.

c) Biktimen arretan eta bideratzeko prozesuan parte hartzen duten profesionalen prestakuntza berezia.

Komisio Teknikoko kide guztien prestakuntza ziurtatu nahi du protokoloak, kide horiek, aldi berean, arretaren alderdi guztietan parte hartzen duten profesionalen prestakuntzaren sustatzaile izan daitezen. Esan behar da, ordea, udalez gaindiko erakunde batzuek, hala nola Osakidetza eta Ertzaintza, prestakuntza-prozedura propioak dituztela eta ez daukagula erakunde horietako profesionalen aukeren eta prestakuntzaren zabalkundearen berri.

6.2. EMAITZEN BALORAZIOA

6.2.1. PROTOKOLOAREN KOORDINAZIOA ETA JARRAIPENA

Koordinaziorako Komisio Teknikoak osaera egonkorra izan du eta erakunde sinatzaileek zehaztutako konpromisoak bete ditu.

Nabarmentzekoa da epealdi osoan berdintasun-teknikariaren esku egon dela lidergoa eta bultzada: bera da koordinazioaren arduraduna eta berak zuzendu izan ditu langai gehienak. Dena den, beste ordezkari batzuek ere hartu izan dute aurrea, gai bereziak jorratu behar izan direnean.

Udalez gaindiko erakundeetako ordezkariak oso erabaki-ahalmen urria dute beren esparruetan, udal-sailetako ordezkariak duten ahalmenarekin alderatuz gero. Horren ondorioz, Komision hartutako erabakiak esparru guztietan era homogeneoan eta koordinatuan gauzatzeko desorekak eta oztopoak sortu dira.

Partekatutako informazioaren baitan, jarraipenaren eginkizun nagusietako bat eta Komision aldi osoan etengabe landu duen gai nagusietako bat izan da **datuen kudeaketa, errealitatearen jarraipena eta analisisa egiteko xedez**. Emaitzak ez dira homogeneoak izan,

ordea: alde batetik, datuak biltzeko aldagai erkide gehiago erabili dira, baina Mendaroko Ospitaleari dagokionez, adibidez, datuak emateari utzi dio aztertutako aldiaren amaieran.

Ez da euskarri komunik finkatu erakunde guztiek datu kuantitatiboak eta informazio kualitatiboak partekatzeko eta, horrela, hausnarketa bateratua errazteko. aArrazoia hauxe da: administrazio eta erakundeek mugatuta dute informazioa beren esparrutik kanpo zabaltzeko aukera. Egoera horrek erakunde arteko kooperazioa zailtzea dakar.

Beste aldetik, ordea, arretako langileen eta emakume erabiltzaileen gogobetetasun-maila biltzeko sistema erakunde guztiek batera landu duten arren, oso zerbitzu gutxi aprobetxatu dute.

6.2.2. PARTAIDETZA ETA ZABALKUNDEA

Erakundeek hartu dute parte, batez ere, protokoloan. Berdintasunaren Udal Kontseiluari eman zaio informazioa, herritarren partaidetza bideratzeko organoa den heinean. Elkarrekin eta herritarrek oro har ez dute aparteko eginkizunik bete orain arte, nahiz eta Udalak eta bereziki Berdintasun Sailak prebentzioa eta sentsibilizazioa lantzeko zuzendu dituzten foro eta jarduketetan presentzia izan duten.

Ebaluazio-prozesuak ez du nahikoa informazio bildu, inplikaturako erakundeetako langileek, emakume biktimek, elkarrekin eta taldeek **protokoloari buruz eta edukiari buruz zer ezagutza-maila** duten jakiteko. Dena dela, kontuan izanda profesionalen eta emakumeen artean bildu ditugun balorazio eta esperientziak, informazio guztia www.ermua.es webgunean agertzen dela, genero-indarkeriaren biktimei, erakundeei, zerbitzuei eta herritarrei etengabe ematen zaiela horri buruzko informazioa, eta kontuan izanda, halaber, Berdintasun Sailak eta Emakumeen Etxeak egiten duten lan trinkoa, pentsa daiteke herritarrek badakitela egoera horiei erantzuteko baliabideak eta zerbitzuak egon badaudela. Izan ere, Emakumeen Etxea da erreferentzia, bereziki elkarten esparruan.

6.2.3. PRESTAKUNTZA

Gizarte-zerbitzuei, osasun-zentroari eta udaltzaingoari zuzendutako prestakuntza-jarduerak burutu dira. Aldi bakoitzean, baliabide berrien eta lege eta arau berrien inguruko informazioa eman da eta genero-indarkeriaren alderdiak hobeto ezagutzeko dokumentuak banatu dira. Azpimarratu egin behar da, ordea, udalez gaindiko erakunde batzuek (ospitaleak eta Ertzaintzak, zehazki) prestakuntza egokia ziurtatzeko ahalegin handiagoa egin behar dutela, beren izaera berezia, langile-kopuru handia, lanpostu-txandaketa eta abar kontuan hartuta.

6.2.4. ARTATUTAKO EMAKUMEEN GOGOBEETASUN-MAILA

Bi bide erabili dira artatutako emakumeen gogobetetasun-maila neurtzeko: alde batetik, elkarriketatutako emakumeek zuzenean emandako balorazioak; beste alde batetik, berriz, zerbitzu espezializatuetan (babes-etxeetan, arreta juridikoan eta laguntza psikologikoan) urtero

ausaz egindako galde-sortetan jasotzen diren emaitzak. Datu horietan oinarritutako grafikoak prestatzen dira, jasotako erantzun-kopurua eta balorazioa irudikatzeko. Esan daiteke oro har gogobetetasuna handia edo oso handia dela.

Zerbitzuak erabiltzen dituzten emakumeek hala nahi izanez gero, Berdintasun Sailera kexuak eta iradokizunak helarazteko bidea finkatuta dago; alabaina, ez da halakorik jaso.

6.3. HELBURUEN ETA JARDUERA-PRINTZPIOEN BETETZE-MAILAREN BALORAZIOA

Lortutako ondorioak eskuartean, **ebaluatutako Protokoloaren printzipio gidarien** betetze-mailaren balorazioa egingo dugu ondoren.

Etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeen arreta hobetzeko **Erakunde-arteko III. Hitzarmenaren printzipio gidariak** oinarri hartuta, honela balora daitezke Ermuko protokoloaren planteamenduak eta garapenak izan dituen erantzun globalak.

a) Laguntza osoa eta pertsonalizatua: arretak indarkeria-egoeraren ondoriozko beharrian guztiei erantzutea du helburu eta, ildo horretan, egoera bakoitzaren inguruabar pertsonal eta sozialen arabera egokitzen jotzen diren zerbitzu eta prestazioetara bideratzen da. Dena dela, arazo handiak sortzen dira gizarte-talde jakin batzuetako emakumeei laguntzeko uneak: adibidez, buruko gaixotasunak dituzten emakumeei, drogamenpekotasuna dutenei edota gizarteratzeko arazo bereziak dituzte beste kolektibo batzuetako emakumeei laguntzean. Gogoratu behar dugu informazioa eta arreta eskatzea guztiz borondatezkoa dela eta, ildo horretan, laguntzak eta ardurak berebiziko garrantzia dutela.

b) Berdintasuna: biktima guztiei bermatzen zaie arreta, inolako diskriminaziorik egin gabe egoera pertsonalagatik edo sozialagatik. Dena dela, ezgaitasunen bat duten emakumeek oso gutxitan eskatzen dituzte informazioa edo baliabideak, eta gauza bera gertatzen da jatorri jakin batzuetako emakume immigratzaileekin (adibidez, Magrebetik, Saharaz hegoaldeko Afrikatik, ekialdeko herrialdeetatik... datozen emakumeekin).

c) Prebentzioa: segurtasuna eta babesa funtsezkoak dira eta, horregatik, behar diren neurri guztiak hartzen dira emakumeen aurkako indarkeriarik gerta ez dadin (nahiz eta beti hobetzeko aukera egon). Emakumeen kargura dauden neska-mutil eta nerabeei dagokienez, ordea, ez dute tratamendu berezirik jasotzen.

d) Adigabeen interesen defentsa: berariaz jasotzen da neska-mutilen eta nerabeen interesaren lehentasuna, haurrak eta nerabeak artatu eta babesteko otsailaren 18ko 3/2005 Legearekin bat. Alabaina, ez dirudi eskura dauden baliabide eta prozedura eskasak nahikoa direnik legean jasotakoa betetzeko. Beste administrazio batzuetan eta udalez gaindiko erakundeen menpe dauden alderdi askotan gertatzen da hori bera.

e) Ahalduntzea eta normalizazioa: indarkeriaren biktima diren emakumeak ahalduntzeko eta beraien autonomia bultzatzeko zeharkako neurriak ezarri dira baliabide eta zerbitzu gehienetan. Emakumeen Etxearen jardura eta esku-hartze guztiak helburu horrekin bat datoz, hasiera-hasieratik. Aholkularitza juridikora eta psikologikora jotzen duten emakumeei ahalduntze-tailer eta -ikastaroetan parte hartzeko gonbidapena luzatzen zaie. Emakumeen Etxearen filosofiak berak zehazten du ahalduntzearen helburua eta Emakumeen Etxeko langile guztiek dakite nola egin, hasieratik bertatik.

f) Eraginkortasuna eta arintasuna: balorazioek eta emaitzek erakusten dute egoera horiei berehala erantzuten zaiela, premia-koak direlako, eta profesionalek proaktibotasun handiz jokatzeko dutela, egoera zehatz bakoitzak dituen arazoak eta beharrianak aintzat hartuta.

g) Ahalik eta biktimizaziorik txikiena: neurri asko hartzen dira emakumeen zeharkako biktimizazioa ahalik eta txikiena izan dadin. Hala, kontu egiten da profesionalen eta erakundeen esku-hartzeek biktimei ahalik traba gutxien egiteko, nahiz eta prozesuen zailtasunaren eta parte hartzen duten zerbitzu eta alor ugarien ondorioz, ezinezkoa gertatu zeharkako biktimizazioa erabat baztertea. Pixkanaka-pixkanaka, hobetzeko pausoak eman dira, erakundeak ikasiz eta garatuz doazen neurrian, nahiz eta emaitzak oraindik oso desberdinak izan batetik bestera.

Ermuko Protokoloak honako printzipio hauek ere jasotzen ditu:

1. **Indarkeria barik bizitzea:** jasandako erasoen ondorioak gainditzeko lan egitea, emakumeek eurek nahiz seme-alabek eta indarkeria horren biktima izan diren hurbileko pertsonak (baldin eta halakorik balego). Helburu hori lortzeko programa eta jarduketak ugari egiten dira: prebentziorako, arreta psikologikoa emateko, orientabideak eskaintzeko eta emakumea ahalduntzeko.
2. **Konfiantza:** zerbitzuetara behin baino gehiagotan joatea konfiantza-adierazlea da, eta eskuragarri dauden zerbitzuen estaldura bera eskainiko zaie beti. I. Protokoloan parte hartzen duten udal-zerbitzuek eta, jakina, parte hartzen duten gainerako erakundeek jardura-printzipio horri eusten diote.
3. **Lehentasuna:** Laguntza eskatzen duten emakumeei lehentasunezko arreta emango zaie. Beharrezkoa bada, zerbitzua emakumea dagoen lekura ere joango da eta esku-hartze bizkorra izateko baldintzak ziurtatuko ditu uneoro. Emaitzek eta balorazioek erakusten dute beti betetzen dela lehentasuna, aurreikusita dagoen bezala.
4. **Segurtasuna eta babesa:** beren instalazio fisikoetan dauden bitartean emakumeen segurtasuna bermatzeko neurriak jaso beharko dituzte herri-erakundeek. Besteak beste, salaketarako, arreterako eta jarraipenerako tramiteak egiten diren bitartean biktimak eta erasotzaileak elkar ez ikusteko neurriak ezarriko dituzte. Esku-hartzeak dirauen bitartean emakumeari konfidentzialtasuna ziurtatu beharko zaio, eta bildutako datuen erabileraren eta beraien inguruan dituen eskubideen berri eman beharko zaio.

Egoera batzuek agerian jarri dute baliabide gehiago edukitzeko eta azpiegiturak hobetzeko neurriak ezartzea komeni dela, biktimen eta arretako langileen segurtasuna bermatze aldera.

5. **Hurbiltasuna:** *emakumeekiko arreta hurbila eskaintzeko ahalegina egin behar da, hurbiltasun horrek (hurbiltasun geografikoak, emozionalak eta kasuaren ezagutzak) esku-hartze hobeak ekarriko duelako, jarraipena eta koordinazioa erraztuko dituelako eta erakundeen babesarekiko konfiantza handituko duelako.* Hurbiltasun emozionala eta kasuaren ezagutza bultzatuko dira, bai eta langile teknikoak behar den lekura joatea ere.

7. HOBETZEKO PROPOSAMENAK

Erreferentziako hiru iturri nagusi erabili ditugu ondoren aurkeztuko ditugun hobetzeko proposamenak egiteko:

- Jarraipenerako eta Koordinaziorako Komisioko kideen balorazioa eta emakumeek adierazitako eskaerak.
- Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren Lantaldeak 2017an egindako lanean (*«Bizkaiko lurralde historikoan emakumeen aurkako indarkeriaren gaineko erakunde-jarduketaren inguruan hobetzeko gomendio eta proposamenei buruzko III. Txostena»*) bildutako gomendioak.
- Istanbulko Hitzarmenaren jarraibideak.

7.1. ESPARRUA, KOORDINAZIOA, JARRAIPENA ETA ERREALITATEAREN EZAGUTZA

7.1.1. Genero-indarkeria jasan duten emakumeen seme-alaba adingabeak berariaz onartzea genero-indarkeriaren biktimatzat, gaur egungo lege-esparruarekin bat¹.

7.1.2. Badira hutsuneak elkarreek, hezkuntza-arloak eta arlo juridikoak I. Protokoloan parte hartzeari dagokionez. **Hezkuntza-arloak, arlo judizialak, Bizkaiko Abokatuen Elkarteak eta Lanbidek** ere parte hartzea proposatzen da, beraien esku-hartzeek eragin zuzena dutelako biktimen egoeran eta prozesuen emaitzetan.

7.1.3. Europako esparru erkidearen orientazioekin bat, **jazarpena delitutzat hartzeaz** gain, Ermuko protokoloaren jarduera-esparruan txerta litezkeen **genero-indarkeria motak** aztertu eta egokitu beharko lirateke.

- Kultura-tradizioetan oinarritutako jardunbide sexistak eta emakumeen aurkako krimenak: emakumeen genitalen mutilazioa eta derrigorrezko ezkontza.

- Emakumeen salerosketa, sexu-esplotaziorako erabiltzeko xedez.

7.1.4. Erakunde sinatzaileek **sexu-jazarpenari arreta egin eta prebenitzeko jarduketak biltzeko konpromisoa** sinatzea, etorkizun hurbilean erakunde arteko ekintza koordinatzeko prozedurak lotzeko helburuz.

¹ Lege Integralaren (2015) 1. artikulua 2. puntuaren aldakuntza: Lege horren bidez, babes integralerako neurriak zehazten dira, indarkeria prebenitzeko, zigortzeko eta erazteko asmoz eta emakumeei, beraien seme-alaba adingabeei eta beraien tutoretzapean, zaintzapean edo babespean dauden adingabeei laguntzeko asmoz.

7.1.5. **Jai-giroan eta aisialdian egiten den indarkeria** propio txertatzea eta tratatzea, eta horretarako berariazko protokoloa zehaztea.

7.1.6. **Giza eskubideekin eta balioekin nahiz erreparazioarekin** lotutako alderdiak txertatzea jarduera-printzipioetan; eta egokitzen diren neurrien bidez gauzatzea protokoloaren edo baliabide espezializatuen jarduera-esparruan.

7.1.7. 2012az geroztik Komisio Teknikoak etengabeko ahalegina egin du **partekatu beharreko datu- eta informazio-sistemak hobetzeko**; halere, oraindik lortu gabeko helburua da, hobetzeko proposamenetan sartu beharrekoa.

7.1.8. **Protokoloan parte hartzen duten erakundeek aipaturiko alderdietako bakoitzean abian jarri dituzten prestakuntza-neurrien jarraipena egiteko sistema bat ezartzea** (langileentzako etengabeko prestakuntza-programak, kanporatutako baliabideetako langileen prestakuntza bermatzeko neurriak...).

7.1.9. Erakunde parte-hartzaileek **protokoloaren jarraipena egiteko erabili dituzten neurrien berri izateko** sistema ezartzea, koordinazioa hobetzeko asmoz.

7.1.10. **Gogobetetasun-maila ezagutzea**. Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren Lantaldearen 54. gomendioak hauxe dio horren inguruan:

Zerbitzua ematen duten profesionalen eta erabiltzaileen asetasun-maila ezagutzeko mekanismoak ezartzea, tresnen eta prozeduren homogeneizazio-ikuspegitik:

- *Erabiltzaileen eta profesionalen asetasun-maila neurtzeko adierazle komunak, uneak eta bitartekoak zehaztea eta arreta-zerbitzuak dituzten erakundeen artean hedatzea.*
- *Zerbitzuetan sistematikoki sartzea erabiltzaileen gogobetetze-mailari eta hobekuntza-proposamenei buruzko informazioa biltzeko mekanismoak.*

7.1.11. Jarraipenerako eta Koordinaziorako Komisioak **zerbitzuetako profesionalen eta artatutako emakumeen gogobetetasuna neurtzeko galde-sortak egin zituen, arretaren kalitatea neurtzeko**. Alabaina, gizarte- eta berdintasun-zerbitzuetan baino ez da erabiltzen, eta lantzean behin baino ez. Hobetzeko proposamena, beraz, hauxe da: **erakunde, baliabide eta zerbitzu guztietan erregularitasunez erabiltzeko prozedura ezartzea eta bildutako informazioa behar bezala ustiatzea**.

7.1.12. **Suspertze- edo sendatze-adierazleak**: emakumeak egoki sendatu diren baloratzeko eta, horrela, emaitzak hobeto ezagutu eta egin litezkeen hobekuntzak erabakitzeko, **suspertzeaz edo sendatzeaz zer ulertzen den, horretarako zer adierazle behar diren eta abar zehaztea eta protokoloan prozedura integratua finkatzea** proposatzen da.

7.1.13. **Adingabeak: neska-mutilei buruzko datuak biltzea**, datu pertsonalen babeserako araudiari kalterik egin gabe. Gutxienez neska-mutilen sexua eta adina biltzea eta datu-sisteman txertatzea proposatzen da, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren Lantaldearen 53.

gomendioari jarraituz: *Emakumeen aurkako indarkeriaren eraginpean dauden adingabeen segimendua egiteko datuak erregistratzeko sistemak ezartzea.*

7.1.14. **Sexu-erasoak.** Balorazioetan egiaztatu den bezala, sexu-erasoak artatzen direnean, ez da eskaintzen biktima horien beharrezanez egokitutako arretarik. Irtenbideek udal-eskumenak gaituzten badituzte ere, badira hobetzeko aukera batzuk, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren Lantaldearen 157. gomendioak dioenaren ildotik: *Tokiko **protokoloetan sendotzea Ertzaintzaren ikerketa-arloen partaidetza**, sexu-erasoen arreta hobetzeko.*

7.1.15. **Buruko gaixotasunen bat edo drogamenpekotasuna duten biktimak.** Ahultasun eta ikusezintasunik handienak eta berariazko baliabiderik urrienak dituzten kasuei erantzuten hasteko, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren Lantaldeak osasun-zerbitzuei zuzentzen dien 56. gomendia ezartzea proposatzen da: *Desgaitasunagatik, buruko gaixotasunagatik edo drogamenpekotasunagatik artatzen ari diren emakumeen historia klinikoan jasotzea haurdunaldian, haurtzaroan, nerabezaroan eta/edo helduaroan bizi izandako behin-behineko indarkeria-egoerak.*

7.1.16. **Udalaz gaitutako mailatik abiatuta**, buruko gaixotasunak edo drogamenpekotasuna duten biktimei erantzuna emateko premiari buruzko hausnarketa egitea, eta ahal den heinean adieraztea lehentasunezko kontua dela hori, baliabide-premien azterketa orokorra egiten denean.

7.1.17. Ia baliabide eta zerbitzu batek ere ez ditu erabiltzen I. Protokoloan jaso ziren **informazioa biltzeko fitxak**. Erakunde bakoitzak protokolo propioak dituenek, gehien erabiltzen direnak **berrikustea** eta **tresnak eguneratzea** proposatzen da.

7.1.18. **Osasun-datuak homogeneizatu beharra** izan da agerian geratu den premietako bat eta, beraz, osasun-langile guztiek genero-indarkeriazko kasuetan lesio-parte berezia erabiltzea proposatzen da.

7.1.19.- **Kultura minorizatueta emakume immigratzaile** batzuek are arrisku-faktore gehiago dituzte, bai eta informazioa eta baliabideak eskuratzeko zailtasun handiagoak ere. Horiek horrela, are egoera ahulagoan egoten dira. Udalerriko errealitate horri buruzko **azterketa egitea** komeni da, emakume immigratzaileek jasaten duten indarkeria-egoera ezagutu eta ezarri beharreko hobekuntzak erabakitzeke.

7.1.20. Batzuetan, **erasotzailearen senideek edo hari lotutako pertsonak emakume biktima jazarri egiten dute**, eta emakume horrek aurre egin beharreko egoerari gehitzen zaion presio-faktore bihurtzen da. Hartara, egoera horiek aztertu eta lantzea proposatzen da, ingurune txikietan areagotu egiten baitira.

7.1.21. **Partaidetza.** Udalerriko elkarteak protokolora erakartzea proposatzen da, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren Lantaldearen 138. gomendioaren ildotik, informazioa partekatu eta laguntza biltzeko: *Emakumeen aurkako indarkeriaren biktimei arreta emateko*

zailtasunen inguruko baterako hausnarketa- eta analisi-eremuak sortzea; horietan emakumeen eta feministen elkarte eta erakundeak sartu beharko dira.

7.2. ZERBITZU ETA BALIABIDEEN ESTALDURA

7.2.1. ADINGABEAK

Adingabeentzako arretarik egokiena ziurtatzeko **prozedurak eta baliabideak** kontuan hartzea, genero-indarkeriaren zuzeneko biktimak diren heinean.

Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren Lantaldearen 70. gomendioak hauxe dio: *Programa berriak edo dagoeneko badauden zerbitzuak diseinatzea eta ezartzea, bikotean genero-indarkeriaren biktima diren adingabeei arreta espezializatua eman ahal izateko, haurtzaroa eta genero-indarkeria lotuz, batetik, eta adinen araberrako etapak (jaiotza, haurtzaroa, pubertaroa, nerabezaroa) eta ezaugarriak (fisikoa, psikikoak, sentsorialak edo bestelakoak) kontuan hartuz, bestetik.*

- **Gizarte-hezkuntzan esku hartzeko lantaldea eratzea** eta horretarako baliabideak eta eskumenak zehaztea, genero-indarkeriaren biktima diren adingabeei arreta eta jarraipena egiteko.
- **Biktimaren kargura dauden adingabeak eta mendekotasuna duten pertsonak zaintzeko baliabide bat egotea** (batez ere larrialdi-egoeretan), biktimak berehalako gestioak egin edo premiazko baliabide zehatzetara jo behar izaten duenean (Ertzaintzan salaketa aurkeztea, lesioak jaso dituelako ospitalera edo osasun-zentrora joatea...).
- Etxez Etxeko arreta-zerbitzuari (edo parekoei) atxikitako **arreta-bide zehatza diseinatzea.**
- **Harreran dauden adingabeen** egoera hobetzea, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren Lantaldearen 87. gomendioaren arabera: *Adingabeek hurbileneko inguruneekin harremanak izan eta eguneroko jarduerak egin ditzaten erraztea: lagunak, ekipoak, taldeak, eskolaz kanpokoak etab.*

7.2.2. SEXU-ERASOAK

- Sexu-erasoen biktima diren emakumeek diru-laguntza edo bestelako laguntzaren bat jasotzea, beraien defentsa eta arreta espezializatua bermatzeko eta salaketa partikularizat jarduteko.

7.2.3. ERASOTZAILEEKIKO ESKU-HARTZEAK

- Erasotzaileekin, eta bereziki berrerorleekin, esku hartzeko bideari buruzko hausnarketari heltzea.

7.2.4. BABES-ETXEA

Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren Lantaldeak egindako lanaren («Bizkaiko lurralde historikoan emakumeen aurkako indarkeriaren gaineko erakunde-jarduketaren inguruan hobetzeko gomendio eta proposamenei buruzko III. Txostena») 82. gomendioak hauxe dio.

Udal-eskumeneko harrera-pisuetan laguntza-zerbitzua eskaintzea, artatutako biktimekiko esku-hartzea babestu eta sustatzeko.

- Ermuko babes-etxeak ez du berariazko langilerik eta zaila izaten da biktimari laguntza eskaintzea, hain zuzen laguntza hori inoiz baino beharrezkoagoa denean. Ondorioz, laguntza hori gauzatzeko modua zehaztea proposatzen da (profesionalak, denbora...).
- **MASKOTAK.** Halako indarkeria gertatzen den familietan bizi diren animaliak, indarkeriaren biktima ez ezik, emakumeen eta seme-alaben gaineko kontrola gauzatzeko bitarteko (indarkeria psikologikorako tresna, beraz) ere bihurtzen dira. Harrera-baliabide batean animaliarik onartzen ez bada, gerta liteke emakumeak baliabide hori arbuizatzea, sarrera atzeratzea edo tratu txarren egilea dagoen etxera itzultzea, animaliak han jarraitzen duelako. Horregatik, halako premien inguruan hausnartu behar da, ongizateko eta segurtasuneko erantzunak emateko bai biktimei bai biktimekin maitasun-lotura duten eta etxeko kide diren animaliei ere. Ildo horretan, **genero- eta familia-indarkeriaren biktimen etxeko animaliak jasotzeko VioPet Programak eskaintzen dituen aukerak aztertzea** proposatzen da.

7.2.5. GIZARTE- ETA OSASUN-ZERBITZUAK

Genero-indarkeria dagoen susmoa agertzen den bakoitzean ezarri beharreko prebentzio-, babes- eta laguntza-neurriak hobetzeko, hauxe proposatzen du Genero Indarkeriaren Bizkaiko Behatokiaren 116. gomendioak:

Genero-indarkeria identifikatzen denean edo susmoa dagoenean, ahal dela, emakumearekin batera larrialdi-egoeretarako oinarrizko segurtasun-plana prestatzea eta honako hauek jasotzea:

- *Pertsonen zerrenda eta harreman-mota (lagunak, auzokideak, erreferentziazko elkarteak...), deitu ahal izateko eta arrisku-egoeretan beraiekin babestu ahal izateko.*
- *Hurbileko auzoko pertsona bat edo bi identifikatzea, genero-indarkeriazko egoeraren berri eman eta laguntza eskatu ahal izateko, beharrezkoa bada.*
- *Etxebizitzatik premiaz irteteko prozedura eta praktika.*
- *Poltsa bat prestatzea oinarrizko eta beharrezko gauzekin, horien zerrenda egin ondoren, etxetik azkar eta erraz atera ahal izateko.*
- *Horrelako egoeretan norberaren eta mendeakoen segurtasuna babesteko urratsak eta orientabideak.*
- *Arretarako baliabide, zerbitzu eta harremanei buruzko informazioa.*

7.2.6. POLIZIA-ESPARRUA

Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiaren lantaldearen 122. gomendioak hauxe dio: *Etxebizitzan edo biktima dagoen lekuan deklarazioa hartzeko aukera baloratzea, baldin eta emakumeak komisaria batera joaterik edo hurbilen duen komisariara iristerik ez badu.*

- Giza baliabide gehiago beharko lirateke premia hori bete ahal izateko.

7.2.7. PRESTAKUNTZA

Genero Indarkeriaren Bizkaiko Behatokiaren 124. gomendioak hauxe dio: *Biktima adingabeen arretaren inguruko prestakuntza duten profesionalak izatea, komisarietan bertan eta horietatik kanpo adingabeei arreta eman ahal izateko beren amekin/tutoreekin zuzeneko jarduketak egin bitartean.*

- Adingabeei arreta eskaintzeko prestakuntza.
- Arazo psikologikoak eta buruko gaixotasunak dituzten biktimei arreta eskaintzeko prestakuntza, biktima horien artean askotan gertatzen baitira halakoak.

Gizarte- eta osasun-zerbitzuek arazo psikologikoak dituzten adingabe eta pertsonen arretan espezializatutako alorrak badituztenez, alor horretako eskaria esparru polizialera bideratzea proposatzen da.

7.2.8. PROFESIONALENTZAKO LAGUNTZA

- Berariaz jasotzea **erakunde sinatzaileek bermatu egingo dutela halako kasuetan zuzeneko arreta ematen duten profesionalentzako laguntza eta arreta psikologikoa.**

BIKTIMEN ERREPARAZIOARI BURUZKO AMAIERAKO GOGOETA

Biktimak erabat suspertzea da esku-hartzeen helburu nagusietako bat. Gaur egun, erakundeek oso gutxi garatuta duten alderdi garrantzitsu bat dago hor: **erreparazioarena**; hau da, jasan duten kaltearen ondoriozko eraginengatik biktimek ordaina jasotzea. Erakundeei dagokienez, erasotzaileak auzipetzeaz gain, neurri ekonomikoak eta bestelako bideak jarri beharko lituzkete biktimen esku, duintasuna berreskuratu eta suspertzeko, eta kalte-ordainak publikoki aitortzeko eta erreparatzeko.

NBEk Emakunderekin eta beste hainbat erakunderekin batera jorratutako txostenaren («Indarkeria jasan duten emakume eta neskatilentzako funtsezko zerbitzuen multzoa. Elementu nagusiak eta arretaren kalitateari lotutako jarraibideak» dokumentuaren) arabera, erreparazio horrek aintzat hartu behar ditu kalte fisikoa eta psikologikoa, sufrimendua, estres emozionala eta bizitzaz gozatzeko ahalmenaren zapuzketa; galdutako aukerak enpleguan, pentsioetan, hezkuntzan eta gizarte-prestazioetan, diru-sarrerak sortzeko potentziala galdu izana barne; ordaindu gabeko etxeko lanak eta bestelako lanak; gizarteratzeko eta hezkuntza berreskuratzeko kostuak; justizia bilatzeko benetako kostuak eta indarkeria-esperientziari lotutako bestelako zerbitzuak, garraio-gastuak barne.

Erreparazioak erantzukizun instituzionala ere badakar. Besteak beste: *«erreparazioa eskaintzea esparru judizialeko funtsezko zerbitzuak arrazoirik gabe ukatu, murriztu edo atzeratzen direnean, edota utzikariaren ondorioz eskura ez daudenean»*. Ahal den heinean, esku-hartzearen beste esparru batzuetara ere zabal liteke hori.

Biktimen esku jartzen diren udal-baliabide, -zerbitzu eta -ekimen asko ildo horretan doaz; alabaina, gogoeta berezia egin beharko litzateke erreparaziorako kontuan hartzeko faktoreak eta ezar litezkeen baliabide eta neurriak zehazteko.