

GESTIÓ DE LA QUALITAT EN LES ACTUACIONS DE LA POLICIA DEL PAÍS BASC (ERTZAINITZA) EN VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE

XAVIER PEÑA KOKA¹

Sotscap de la Comissaria de l'Ertzaintza a Errenteria

El Sistema de Gestió de la Qualitat de l'Ertzaintza és un procés que regula les actuacions sobre violència domèstica i de gènere (VD/VG), amb els objectius principals d'auxiliar, protegir i satisfer les víctimes.

Aquest procés inclou: atenció immediata davant d'una trucada per un delictes d'aquest tipus, investigació i elaboració de l'atestat, obertura d'expedients VD/VG, protecció, tractament i assistència a la víctima, actuacions amb la persona agressora, sistema de control del procés de qualitat i, finalment, seguiment de la satisfacció del client.

Amb el desenvolupament d'aquest procés es va obtenir, l'abril de 2008, el Certificat UNE-EN ISO 9001:2000.

The quality management system of Ertzaintza includes a process that controls the procedure on domestic and gender violence (VD/VG) with the aim of helping, protecting and satisfying the victims. This process includes: immediate attention when a phone call reports this kind of crime, investigation and elaboration of report, disciplinary action for VD/VG, protection of the victim, treatment and assistance to the victim, procedures towards the aggressor, system of quality process control and finally, monitoring of customer satisfaction. The development of this process has been awarded the UNE-EN ISO 9001:2000 certificate in April 2008.

1. ATENCIÓ A LA URGÈNCIA: LA RECEPCIÓ DE LA TRUCADA I L'ATENCIÓ TELEFÒNICA

Qualsevol trucada telefònica que rep l'operador/a del Centre de Comandament i Coordinació (CMC)² o Ardatz, un cop identificada com a violència domèstica i/o

1. Ha col·laborat en la redacció d'aquest article Conxita Gandia, tècnica d'Edicions de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya.

2. Sigles del nom en castellà: *Centro de Mando y Coordinación* [n. de l'ed.].

de gènere (d'ara endavant VD/VG), comporta l'obertura d'una actuació Zutabe³ VD/VG o bé una anotació en el Llibre de telefonemes.

Encara que a l'inici de la trucada no es reconegui com a VD/VG i s'actui amb una tàctica diferent però susceptible de ser VD/VG, l'operador/a ha de tenir en compte tres qüestions bàsiques:

- si hi ha relació familiar entre les persones
- si hi ha relació afectiva entre elles
- si hi ha convivència entre elles

En el supòsit que es respongui afirmativament qualsevol d'aquestes qüestions, l'operador/a de CMC o Ardatz ha de convertir i tractar l'actuació Zutabe com si fos VD/VG, llevat que la Prefectura d'Operacions de la unitat que hagi d'atendre l'incident decidís que, en realitat, no es tracta de cap VD/VG.

1.1 RECEPCIÓ DE LA TRUCADA

Quan Ardatz rep una trucada identificada com a VD/VG —independentment que hagi estat derivada des de SOS-Deiak o rebuda directament en aquest centre— l'operador/a ha d'iniciar l'actuació específica per a aquests casos a Zutabe, de seguida que tingui constància de la descripció de l'incident i del lloc on ha passat.

Des del moment que l'operador/a d'Ardatz inicia l'actuació Zutabe VD/VG, l'operador/a CMC Zonal de la unitat de la demarcació on es localitza l'incident pot veure les dades que s'estan documentant a Ardatz, per la qual cosa ha d'informar-ne la Prefectura d'Operacions en el mínim temps possible.

Quan una trucada es rep directament a la comissaria i s'identifica com a VD/VG, s'ha de transferir immediatament a CMC Zonal.

L'operador/a, ja sigui de CMC o d'Ardatz, ha de demanar a la persona comunicant les dades següents:

- descripció de l'incident
- lloc exacte de l'incident
- telèfon des d'on truca
- necessitat de recursos sanitaris
- lloc on es troba la persona agredida
- lloc on es troba la persona agressora
- si s'han utilitzat armes o objectes perillosos
- si hi ha involucrats menors i/o persones dependents
- si és el primer cop que es troba en aquesta situació

3. Zutabe és una aplicació informàtica en què es registren els diversos processos que concorren en la gestió d'emergències i que permet l'intercanvi immediat d'informació entre els serveis que intervenen en una emergència i SOS-Deiak. L'aplicació consisteix en un ordinador central, amb terminals instal·lats en els centres de comandament i control de l'Ertzaintza, els bombers, les Emergències Osakidetza i SOS-Deiak <<http://www.euskonews.com/01122bk/gaia11207es.html#4>> [n. de l'ed.].

1.2 ACTUACIÓ D'URGÈNCIA

Si en la trucada telefònica s'identifica la necessitat d'atendre de manera urgent un incident VD/VG, s'han de seguir els criteris establerts a la Instrucció operativa IN0025 (atenció a la urgència).

L'operador/a ha de comprovar la trucada i, si no és des d'un telèfon Bortxa,⁴ demanar la filiació completa (nom, cognoms i DNI) de la víctima, de la persona agressora i de la persona comunicant, així com la relació d'aquesta última amb la víctima i/o persona agressora.

Si la trucada ha estat atesa per l'operador/a d'Ardatz, a partir d'aquest moment la gestió de l'incident serà responsabilitat de la unitat competent.

L'operador/a de CMC Zonal ha de comunicar a la patrulla actuant tota la informació i qualsevol circumstància d'interès.

1.3 TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ NO URGENT

Si no cal una atenció urgent, la Prefectura d'Operacions s'encarrega de donar d'alta la trucada en el Llibre de telefonemes i d'informar-ne l'equip instructor perquè s'encarregui d'atendre la persona comunicant. Així mateix comprova si hi ha o no un expedient obert sobre el cas a què fa referència la trucada:

- si hi ha un expedient obert en relació amb el cas, l'equip instructor hi ha de fer constar la trucada telefònica;
- si no hi ha cap expedient obert i es tracta d'un cas nou, l'equip instructor ha d'informar-ne la Prefectura d'Operacions perquè s'obri un expedient VD/VG nou en el qual haurà de constar la trucada telefònica de referència.

1.4 ORIENTACIONS PER A L'ATENCIÓ TELEFÒNICA

A l'hora d'atendre una trucada telefònica sobre casos de VD/VG es recomana a l'operador/a que adapti el to de veu a les circumstàncies i als moments de la conversa, procurant donar un to baix i tranquil·litzador que creï confiança, i demostrar interès per conèixer la necessitat de la persona que truca. És important també vocalitzar correctament les paraules i adoptar una actitud d'escolta activa, evitar expressions vacil·lants o agressives i no fer retrets a la persona comunicant.

Al mateix temps, l'operador/a ha d'aconsellar a la persona que truca que retiri els objectes perillosos que pogués utilitzar la persona agressora, que no toqui elements del lloc en què han passat els fets, protegir els menors en cas que n'hi hagi, i que si ha de sortir que informi del lloc en què contactarà amb la patrulla.

Especialment, en cas que hi hagi hagut agressió sexual ha d'indicar a la per-

4. Terminal de telèfon que permet estar en contacte amb l'Erzaintza en tot moment, davant de qualsevol amenaça i que es facilita a la víctima en funció del nivell de risc detectat a cada cas. Cal tenir en compte que quan la trucada telefònica es fa des d'un telèfon Bortxa, ja consta a Zutabe informació completa sobre la filiació completa i el domicili habitual de la víctima [n. de l'ed.].

sona que no es renti ni llenci la roba, que preservi qualsevol evidència i que esperi l'arribada de la patrulla de l'Ertzaintza en un lloc segur.

1.5 ASSIGNACIÓ DE LA PATRULLA

En el moment en què la Prefectura d'Operacions té coneixement d'un cas VD/VG n'assumeix personalment la direcció. Així, amb caràcter prioritari, s'encarrega d'assignar a l'actuació el recurs disponible més proper al lloc dels fets i després apunta a l'actuació Zutabe el temps estimat d'arribada.

Si quan s'arriba al lloc dels fets l'incident està atès per un altre cos policial, la Prefectura d'Operacions —en funció dels protocols de coordinació amb les policies locals— decideix si la patrulla relleva la policial local o bé és aquesta mateixa la qui acabi de gestionar el cas. Se n'ha de deixar constància a l'actuació Zutabe.

Si una patrulla es troba en el mateix lloc dels fets i és qui té el primer coneixement de l'incident, n'ha d'informar de seguida CMC Zonal i atendre la urgència. Sigui com sigui, la Prefectura d'Operacions és qui valora la gravetat dels fets i decideix si hi envia o no la Prefectura de Patrulles o Ertzaina que faci aquestes funcions.

En cas que el temps estimat d'arribada de la patrulla assignada sigui superior a deu minuts, si no hi ha cap altre recurs de la seva unitat disponible, CMC Zonal n'ha d'informar l'operador/a d'Ardatz. Aquest ha de comprovar si hi ha algun recurs, encara que sigui d'una altra unitat, que pogués ser més a prop i demanar que l'enviïn; ara bé, quan arribi la patrulla de la unitat titular la rellevarà i és la que es farà càrrec del cas.

1.6 ASSISTÈNCIA A LA VÍCTIMA

1.6.1 La víctima no presenta lesions

Si la víctima no necessita assistència sanitària, la patrulla actuant ha d'informar-la de les qüestions següents:

- que pot interposar denúncia i sol·licitar una ordre de protecció, i que té dret a una assistència lletrada gratuïta tant per a una cosa com per a l'altra;
- els serveis d'ajuts econòmics, psicològic, social i d'assessoria legal, per a la qual cosa pot contactar amb els telèfons dels serveis d'Assistència a les Víctimes.

La informació que facilita a la víctima s'ha de documentar a la corresponent actuació Zutabe.

En el supòsit que la víctima vulgui presentar denúncia s'ha de traslladar a les dependències policials.

1.6.2 Trasllat a un centre hospitalari o d'assistència mèdica

Excepte si s'hi nega de manera expressa, quan la víctima presenta lesions físiques o se sospita que en pot tenir de no visibles, s'ha de traslladar amb ambulància o, si no cal, amb el cotxe patrulla fins a un centre mèdic.

La patrulla actuant ha de demanar un comunicat de lesions amb l'objectiu d'adjuntar-lo en el moment d'interposar la denúncia. Tot això s'ha de fer constar també en l'actuació Zutabe.

Si la víctima ha de restar hospitalitzada es designa un equip instructor que es desplaçarà al mateix centre hospitalari per recollir la denúncia corresponent i documentar la diligència de sol·licitud d'ordre de protecció.

En el cas que la víctima no vulgui presentar denúncia o bé que el seu estat clínic impedeix tenir-hi cap entrevista, s'ha de fer constar en una acta de compareixença d'agent o en una diligència. L'instructor/a en cap inclourà aquestes diligències en l'atestat obert per al cas.

1.7 ACTUACIONS AMB MENORS

Quan hi ha menors a càrrec de la víctima de VD/VG i aquesta no se'n pot ocupar, en primer lloc s'han de posar sota la tutela de la persona que la mateixa víctima designi.

Si les circumstàncies del cas impedeixen que la víctima designi algú, podrà ocupar-se'n el familiar més proper que es presenti en el lloc, excepte que la Prefectura d'Operacions doni instruccions en contra. La filiació i la relació de parentesc d'aquesta persona s'ha de fer constar a l'actuació Zutabe que s'hagi obert.

En el cas que la patrulla actuant cregui que les persones que s'identifiquen com a familiars no presten prou garanties sobre la seva responsabilitat, n'ha d'informar la Prefectura d'Operacions, que és qui prendrà una decisió sobre aquesta qüestió.

Si la Prefectura d'Operacions decideix no deixar la persona menor sota la custòdia d'aquest familiar o bé no se'n trobés cap altre, ha de contactar amb el Servei de Menors de la Diputació o, si n'hi ha, amb els serveis d'assistència de l'ajuntament corresponent per saber a quin centre s'ha de traslladar les persones menors. Si els fets passen fora de l'horari del Servei de Menors, s'ha de traslladar al centre prèviament concertat per a aquest horari.

Per qualsevol trasllat de menors a un centre d'acollida per decisió de la Prefectura d'Operacions, sense ordre fiscal o judicial, s'ha d'omplir el model d'acta dissenyat per a aquest efecte i adreçar-la a la direcció del centre. En aquesta acta s'han d'exposar breument les circumstàncies i la sol·licitud d'acollida provisional i se n'ha de guardar una còpia a les diligències obertes per al cas. Si el trasllat es fa per ordre judicial o de Fiscalia s'ha d'incorporar a l'atestat una còpia de l'ofici i la diligència per fer-ho constar.

A més, en el cas que la persona menor sigui considerada com a víctima i es traslladi a un centre d'acollida perquè està en situació de desemparament s'ha de fer una comunicació al servei social corresponent de la Diputació.

1.8 ALTRES ACTUACIONS EN PRIMERA INTERVENCIÓ

Si la patrulla arriba al lloc dels fets en el moment de la comissió en flagrant delictes o falta, ha de detenir la persona agressora. Si a més hi ha armes o instruments perillosos s'han de comissar immediatament i elaborar l'acta corresponent.

S'ha de comprovar també si existeix una resolució judicial de protecció contra la persona agressora i si encara és vigent.

D'altra banda, la inspecció ocular s'ha de fer sempre en els delictes contra la vida, en actes de suïcidi o d'intent de suïcidi, quan la víctima ja n'hagi estat anteriorment en un cas de VD/VG, en casos d'agressió sexual o contra la llibertat sexual (víctimes menors) o bé on s'hagin utilitzat armes de foc. Però també s'ha de fer si hi ha possibilitat de trobar evidències físiques, químiques o biològiques relacionades amb el delicte i, sigui com sigui, sempre s'han de comprovar els fets. La comprovació d'un possible delicte es pot fer mitjançant la presa de declaració de testimonis o amb l'aportació de documents que evidencin l'il·lícit penal.

2. INVESTIGACIÓ I ELABORACIÓ DE L'ATESTAT

En el moment que s'informa la víctima (mitjançant l'acta corresponent) sobre els seus drets i serveis a què pot accedir, qualsevol decisió que prengui, per exemple si demana o no ser assistida per lletrat/ada o si s'espera que arribi aquest/a per interposar la denúncia, s'ha de recollir en les diligències corresponents.

Sempre que sigui possible, la persona denunciant ha de ser atesa per un/a ertzaina d'investigació del seu mateix sexe. En primer lloc se li han de demanar les dades que facilitin les gestions immediates per garantir la seguretat de la víctima i la dels seus fills o persones al seu càrrec, així com la detenció, si escau, de la persona agressora. La denúncia sobre els fets també s'ha de recollir en l'acta específica per a aquests casos.

Si es presenta una sol·licitud d'ordre de protecció, ja sigui manuscrita per la persona denunciant o ja confeccionada, sempre s'ha d'instruir la diligència D52, abans de remetre-la al jutjat. L'instructor/a en cap s'encarrega de tramitar la sol·licitud al jutjat juntament amb les diligències obertes a aquest efecte, en un termini no superior a les vint-i-quatre hores. La remissió de la sol·licitud s'ha d'incloure a l'atestat, a continuació de la diligència d'obertura.

L'atestat també ha de recollir, mitjançant les actes corresponents, la inspecció ocular o comprovació dels fets que s'hagi realitzat en el lloc de l'incident. Així mateix hi han de figurar les declaracions dels *ertzaines* que hagin intervingut en auxili de la víctima, mitjançant l'acta de compareixença. Si aquests *ertzaines* formen part de l'equip instructor també han de fer constar les seves manifestacions en una altra diligència, en la qual s'ha d'incloure la major quantitat de dades possible.

En el supòsit que s'obri un atestat pel delicte de trencament de mesures cautelars o d'incompliment de sentència, s'ha d'actuar de la manera següent:

- si s'ha decidit detenir la persona agressora s'ha d'actuar d'acord amb els criteris que estableix el Sistema de Gestió de la Qualitat per a la detenció;
- si no s'ha detingut la persona agressora, l'equip instructor ha de comprovar si hi ha alguna ordre judicial i incloure'n una còpia, si és possible, a l'atestat.

En aquests casos l'equip instructor ha de remetre l'atestat al jutjat, en el qual han de constar almenys les diligències següents:

- denúncia i/o compareixença dels agents,
- còpia de la resolució judicial amb la mesura de protecció, si és possible,
- incautació d'armes o objectes utilitzats per la persona agressora, si és el cas,
- declaracions de testimonis, si n'hi ha,
- citacions que s'haguessin efectuat,
- identificació de noves persones implicades, si n'hi ha.

2.1 L'EXPEDIENT DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA O DE GÈNERE

A la caràtula de l'expedient VD/VG han de constar tota una sèrie de dades identificadores: referència de l'expedient, nombre total de víctimes i de persones agressores, nivell de risc, dades de la víctima i de la persona agressora, números de telèfon Bortxa, codi d'escorta, policia local (si hi ha intervingut), avisos per a la víctima i per a la persona agressora, motius i data de l'obertura, inici de les agressions, jutjat que entén del cas, situació de l'expedient, número professional de l'instructor/a i secretari/ària, nivell d'accés, motiu (codi del delictes pel qual s'ha obert).

Cada dos mesos, com a màxim, s'ha de fer un informe general i documentar a l'expedient l'anàlisi de tots els elements coneguts fins al moment en relació amb el cas.

Abans d'arxivar l'expedient, ja sigui de forma provisional o definitiva, l'equip instructor sempre ha d'oferir una entrevista a la víctima (excepte en cas de mort d'aquesta) i documentar-ho a la tasca corresponent, esmentant les conclusions finals i els motius d'arxiu provisional o bé tancament definitiu. L'equip instructor de l'expedient pot:

- a) *arxivar provisionalment* l'expedient VD/VG en els supòsits següents:
- per trasllat: si es té coneixement que la víctima fixa la residència com a mínim durant més de dos mesos continuats fora del País Basc i només durant aquest període;
 - per cessament d'incidents: quan no hi ha resolució judicial de protecció en vigor i la víctima manifesta que fa sis mesos que no pateix episodis de maltractament, si això no es contradiu amb altres informacions de què es tingui coneixement.
- b) *arxivar definitivament* l'expedient VD/VG pels motius següents:
- mort de la persona agressora o de la víctima
 - trasllat definitiu de la víctima
 - titularitat d'altres policies
 - no complir les característiques d'un cas de VD/VG
 - transcórrer sis mesos sense episodis de maltractament

3. LA VALORACIÓ DEL RISC

Tots els expedients en execució han d'incloure les valoracions de cadascuna de les víctimes que apareguin a l'expedient per cada persona que consti com a agressora seva.

En casos de VD/VG diferents de la parella, la valoració es fa documentant en un text lliure la informació que es consideri rellevant per conèixer el risc que pot córrer la víctima de patir noves agressions i, finalment, qui fa la valoració és qui ha de decidir el nivell de risc.

Per als casos de relacions de parella en què l'agressor és un home, s'utilitza el *Qüestionari de valoració del risc de violència greu en la relació de parella*, amb el qual es mira d'avaluar les variables psicològiques i sociodemogràfiques de la persona agressora i la víctima.

Aspectes a valorar	Indicador
Dades personals	1. Procedència estrangera de l'agressor o de la víctima
Situació de la relació de parella	2. Separació recent o en tràmits de separació 3. Assetjament recent a la víctima o trencament de l'ordre d'allunyament
Tipus de violència	4. Existència de violència física susceptible de causar lesions 5. Violència física en presència dels fills i altres familiars 6. Augment de la freqüència i de la gravetat dels incidents violents en el darrer mes 7. Amenaces greus o de mort en el darrer mes 8. Amenaces amb objectes perillosos o amb armes de qualsevol tipus 9. Intenció clara de causar lesions greus o molt greus 10. Agressions sexuals en la relació de parella
Perfil de l'agressor	11. Gelosia molt intensa o conductes controladores sobre la parella 12. Història de conductes violentes amb una parella anterior 13. Història de conductes violentes amb altres persones (amistats, companys de feina...) 14. Consum abusiu d'alcohol i/o drogues 15. Antecedents de malaltia mental amb abandonament de tractaments psiquiàtrics o psicològics 16. Conductes de crueltat, de menyspreu a la víctima i de falta de penediment 17. Justificació de les conductes violentes pel seu mateix estat (alcohol, drogues, estrès) o per la provocació de la víctima
Vulnerabilitat de la víctima	18. Percepció de la víctima de perill de mort en el darrer mes 19. Intents de retirar denúncies prèvies o de tirar-se enrere en la decisió d'abandonar o denunciar l'agressor 20. Vulnerabilitat de la víctima per raó de malaltia, soledat o dependència

Les respostes són tancades (negativa, positiva o es desconeix) i, un cop completat i amb l'anàlisi de les respostes, es recull en un quadre la relació entre els indicadors i els tres nivells de risc que hi ha establerts. El nivell de risc pot ser *bàsic*, *alt* o *especial*. El sistema configurarà la resposta d'acord amb els criteris següents:

- si s'identifiquen entre zero i quatre indicadors és nivell bàsic;
- si s'identifiquen entre cinc i nou indicadors és nivell alt;
- si s'identifiquen deu o més de deu indicadors és nivell especial.

4. MESURES POLICIALES DE PROTECCIÓ

En primer terme, la valoració de la situació de risc i l'adopció de mesures policials de protecció correspon a la Prefectura d'Operacions. En el cas que la Prefectura de Centre d'Investigació o la Subprefectura d'Unitat n'assumeixin la responsabilitat, la Prefectura d'Operacions en queda eximida.

Les persones responsables de decidir quines mesures policials de protecció s'aplicaran a cada cas s'han d'encarregar també que la decisió consti a l'expedient. Per a cada nivell de risc s'han fixat una sèrie de *mesures policials de protecció*, que són les següents:

- vigilància permanent
- activitats preventives sobre rutines
- activitats preventives sobre zona de protecció
- operatius puntuals de protecció
- visites aleatòries a víctimes
- vigilàncies i seguiments a la persona agressora
- comprovacions aleatòries per telèfon
- mitjans tecnològics: oferiment de telèfon Bortxa
- trasllats o acompanyaments
- formació en mesures d'autoprotecció

Si s'ha establert el nivell de risc alt o especial s'han d'aplicar tres mesures policials de forma obligatòria: formació en mesures d'autoprotecció, comprovacions aleatòries per telèfon i oferiment de Bortxa. En el nivell de risc baix només són obligatòries les dues primeres. La resta de mesures són opcionals per a qualsevol nivell, excepte la de vigilància permanent, que només s'ha d'activar en el nivell de risc especial.

En el cas de persones menors, incapacitades o amb característiques especials, després de valorar el risc l'equip instructor ha d'adaptar les mesures policials aplicables a les circumstàncies de la víctima. En aquests casos, a més, si l'equip instructor de l'expedient considera que les mesures policials de compliment obligat no són aplicables a les característiques de la víctima, ha d'explicar els motius pels quals no s'aplica cada mesura en qüestió.

L'activació de cadascuna de les mesures policials de protecció comporta una tasca dins de l'expedient, de forma automàtica amb el títol de la mesura, on es documentarà cronològicament tota la informació de com s'ha planificat i actuat.

En principi, les mesures policials de protecció s'han d'activar si la persona agressora té llibertat ambulatoria, és a dir, quan no estigui detinguda, a presó o en un centre hospitalari.

Si quan es fa la valoració del risc es decideix desactivar l'aplicació d'alguna mesura policial de protecció, se n'ha de deixar constància a l'expedient indicant: dia i hora en què es pren la decisió; per quant temps es preveu que la persona agressora no tindrà llibertat ambulatoria; el motiu de la desactivació de la mesura, i gestions que caldrà fer per comprovar que la persona agressora manté aquella situació, així com qui les durà a terme. En el moment que la persona agressora torni a disposar de llibertat ambulatoria s'han de reactivar les mesures que s'haguessin desactivat i fer-ho constar també a l'expedient.

Així mateix es poden desactivar les mesures quan el cas sigui tractat per una policia local, fet que s'ha de fer constar també a l'expedient. Sigui com sigui, encara que el cas correspongués a una policia local, si s'està donant protecció a la víctima de manera conjunta amb aquell cos policial, s'han d'activar les mesures i s'han de documentar a l'expedient les tasques que es duen a terme.

En cas que la desactivació de les mesures sigui una decisió prèvia de la Prefectura d'Operacions, l'equip instructor de l'expedient ho ha d'estudiar i ratificar o bé modificar o anul·lar la decisió, mitjançant una nova valoració amb ratificació o modificació de la decisió presa i les mesures de protecció establertes, i també deixar-ne constància a l'expedient.

4.1 VIGILÀNCIA PERMANENT

Aquesta mesura policial de protecció es pot aplicar en dos casos:

- quan el nivell de risc s'ha valorat com a risc especial
- quan es rep un ofici judicial que ho indiqui així

La vigilància permanent la pot dur a terme el personal destinat a la unitat que decideix aplicar aquesta mesura o bé es contracta el servei d'una empresa de seguretat. En aquest darrer cas, mentre es fan els tràmits, ha de ser la mateixa unitat policial que s'encarregui d'aquesta tasca de manera immediata.

Si es decideix contractar el servei d'una empresa de seguretat, la Prefectura de Centre d'Investigació o la Subprefectura n'han d'informar la persona responsable de la unitat, que és qui ha de fer la sol·licitud de vigilància permanent, on ha d'exposar les circumstàncies del cas i la valoració de la situació de risc i presentarla a la seva Prefectura Territorial. Si és el cas, també s'ha d'adjuntar una còpia de l'ofici judicial que hagi pogut dictar la mesura.

La Prefectura Territorial ha d'avaluar la necessitat d'assignar aquest servei al cas i remetre un escrit a la Prefectura de Divisió de Seguretat Ciutadana, indicant-hi si està d'acord amb la sol·licitud o no. Finalment, és la Divisió de Seguretat

Ciudadana qui decideix si s'assigna el servei i posa en coneixement de la unitat a través de la Prefectura Territorial o, si és molt urgent, directament a la unitat.

Si el servei de vigilància permanent és acceptat, s'ha d'activar com a màxim en setanta-dues hores, comptades des que la unitat remet l'escrit a la Prefectura Territorial.

Un cop ja s'aplica la vigilància permanent, l'equip instructor de l'expedient ha de fer una altra valoració del risc a la tercera setmana de l'inici del servei. A partir d'aleshores, se n'ha de fer una altra, com a mínim, un cop al mes. Cada vegada s'ha d'enviar un informe a la Prefectura Territorial indicant si considera necessari o no mantenir aquest servei d'escorta. Amb les dades que hagi aportat la comissaria, la Prefectura Territorial ha de fer una altra avaluació sobre la necessitat de mantenir el servei i enviar-la per escrit a la Divisió de Seguretat Ciutadana, juntament amb tota la documentació disponible.

4.2 ACTIVITATS PREVENTIVES SOBRE RUTINES

L'objectiu d'aquesta mesura és protegir i vigilar les rutines de la víctima, per controlar i verificar que la persona agressora no cometi cap altre episodi VD/VG.

La Prefectura d'Operacions s'encarrega que les patrulles destinades a aquesta tasca portin la fitxa VD/VG sempre que la víctima l'hagi signat donant el seu consentiment d'utilització de dades de caràcter personal.

Les patrulles assignades, en primer lloc, han d'inspeccionar els voltants del lloc de rutina; després han de fer un control estàtic efectiu d'entrades i sortides de la víctima. També es poden fer comprovacions telefòniques, que coincideixin amb les rutines o amb moments abans de les rutines de la víctima, i preguntar si han detectat la presència de la persona agressora pels voltants o sobre qualsevol circumstància que vulguin informar. Aquesta activitat s'ha de fer constar a l'actuació Zutabe oberta a aquest efecte.

4.3 ACTIVITATS PREVENTIVES SOBRE LA ZONA DE PROTECCIÓ

Amb aquest tipus de mesura es pretén detectar la presència de la persona agressora a les zones delimitades en la resolució judicial d'allunyament o, si no n'hi ha, a llocs pròxims a la víctima.

Les patrulles assignades a aquest servei també han de dur la fitxa VD/VG i han de dur a terme una vigilància aleatòria per les zones en qüestió. Aquesta activitat s'ha de fer constar a l'actuació Zutabe oberta a aquest efecte, així com a l'expedient.

4.4 OPERATIUS PUNTUALS DE PROTECCIÓ

L'equip instructor del cas pot decidir, tenint en compte la informació facilitada per la víctima o per altres mitjans, organitzar algun operatiu puntual per protegir-la davant de situacions conjunturals, com ara una reunió o celebració familiar, una situació de possible conflicte indicada per la mateixa víctima, etc.

En aquest tipus de mesura les patrulles han d'acomplir les activitats de protecció que els assignin a aquest efecte.

4.5 VISITES ALEATÒRIES A LES VÍCTIMES

L'objectiu d'aquesta mesura és mantenir un contacte més proper amb la víctima, observant de manera directa l'entorn més pròxim al domicili o el lloc que es determini, a fi de comprovar que no hi sigui present la persona agressora, especialment en els casos en què la víctima informi que s'han vulnerat les mesures judicials acordades.

4.6 VIGILÀNCIES I SEGUIMENTS A LA PERSONA AGRESSORA

Es tracta de conèixer les activitats de la persona agressora o contrastar que es corresponguin amb les informacions que consten a l'expedient, així com per comprovar que no envaeix la zona de protecció establerta per a la víctima.

4.7 COMPROVACIONS ALEATÒRIES PER TELÈFON

L'equip instructor pot decidir prendre aquesta mesura i assignar un/a *ertzaina* per posar-se en contacte telefònic amb la víctima. Aquesta funció serveix també per tenir un contacte més proper amb la víctima i es pot preguntar sobre qualsevol incidència i contrastar la informació amb el que consta a l'expedient.

Aquesta trucada telefònica s'ha de donar d'alta en el Llibre de telefonemes de la unitat.

4.8 MITJANS TECNOLÒGICS. OFERIMENT DE TELÈFON BORTXA

Amb la finalitat que la víctima pugui tenir un enllaç directe amb les unitats en cas d'emergència se li ofereix el lliurament d'aquest telèfon mòbil, que permet una connexió directa i d'urgència amb Ardatz o amb la comissaria actuant. Amb aquest terminal la víctima no pot fer trucades a altres abonats telefònics però sí que pot rebre'n.

Si la víctima accepta l'ofertament del mòbil Bortxa s'ha de posar a la seva disposició en el termini màxim de dotze hores.

Totes les gestions administratives que es facin per al lliurament, l'ús i la retirada del telèfon Bortxa s'han de documentar a la tasca específica de l'expedient. La persona responsable de la unitat, Subprefectura o Prefectura de Centre o d'Operacions han de sol·licitar el telèfon mitjançant un escrit adreçat a Ardatz, on s'ha d'indicar la referència de l'expedient i la filiació completa i el domicili de la víctima. L'equip instructor de l'expedient és qui s'encarrega de recollir el telèfon Bortxa a Ardatz, així com de retirar-lo quan la víctima el retorni voluntàriament o quan ho decideixi la persona responsable de fer la valoració de la situació de risc.

4.9 FORMACIÓ EN MESURES D'AUTOPROTECCIÓ

Aquesta acció té l'objectiu d'informar la víctima sobre les mesures que ha de tenir en compte per intentar evitar, al màxim possible, nous episodis de maltractament.

Un cop s'ha validat un expedient obert com a VD/VG, l'equip instructor assigna aquesta funció a un/a *ertzaina* del mateix sexe de la víctima, si és possible. En un termini no superior a les quaranta-vuit hores s'ha d'intentar contactar amb la víctima per oferir-li de rebre aquesta formació. S'ha de deixar constància a l'expedient de qui ha intentat contactar-hi, amb quin mitjà i quin ha estat el resultat. Si es contacta amb la víctima és important tenir en compte el seu estat anímic abans d'acordar el dia, l'hora i el lloc per rebre aquesta formació: no és convenient impartir-la quan la víctima acaba de patir una agressió però tampoc ajornar-la gaire temps a fi d'evitar influències externes sobre ella. El lloc més adequat és la mateixa comissaria de l'Ertzaintza, excepte en algun cas que es consideri millor un altre lloc.

L'actitud que ha de tenir la persona que imparteix la formació ha de seguir les pautes següents:

- mostrar molt respecte i comprensió envers les decisions de la víctima
- manifestar seguretat i confiança en el coneixement que es té del tema i en la pròpia capacitat per conduir la situació
- evitar una actitud sobreprotectora o compassiva
- evitar judicis o comentaris despectius respecte de la persona agressora
- transmetre el sentiment que s'ha fet el correcte denunciant la situació, que ella no és culpable i que pot sortir-se'n
- reforçar la idea que no ha de permetre que la persona agressora la torni a agredir
- mostrar temors i riscos que es perceben

Com a suport a aquest tipus de formació es disposa d'un DVD sobre mesures de protecció, que l'agent encarregat ha de visualitzar juntament amb la víctima. Prèviament convé que l'*ertzaina* conegui les dades sobre el cas: si la víctima conviu amb la persona agressora, quants episodis de violència hi ha hagut, si té persones al seu càrrec... També és recomanable veure'l en les tres parts en què està dividit:

a) Inici

Després de veure la primera part i amb la informació de què es disposa, l'agent ha de reflexionar amb la víctima sobre els aspectes que més l'identifiquen; és important personalitzar al màxim possible, per exemple:

- Ha intentat «Y» (nom de la persona agressora) convèncer-te que canviarà?
- Et sents obligada a mantenir els teus fills amb «Y»?

L'objectiu és que la víctima entengui la mena de pensaments que poden afectar-la i facilitar que canviï de decisió, insistir que no ha de permetre i que ha d'evitar que «Y» l'agredeixi i indicar-li que el que veurà a continuació és el que pot fer per protegir-se ella mateixa i els seus.

b) Mesures de protecció

La segona part del DVD mostra pròpiament les mesures de protecció i, un cop vistes, s'han de repassar les que siguin més aplicables a la situació de la víctima, mirant de concretar al màxim possible perquè vegi el que pot fer, per exemple:

— «X» (nom de la víctima), ara pensa: a qui trucaràs? Quina habitació pots preparar per protegir-te? On guardaràs els ganivets de cuina? Tens altres objectes que es puguin fer servir en contra teu? Què n'has de fer? On aniràs si has de fugir?

c) Recordatori final

Aquesta tercera part serveix per recapitular i després concretar la informació necessària i donar a la víctima l'opció de preguntar alguna altra cosa o plantejar els dubtes que tingui.

Un altre material de suport a la formació és l'opuscle sobre mesures de protecció que es dona a la víctima després d'haver vist el DVD. En el supòsit que la víctima no vulgui rebre formació sobre mesures de protecció se'ls ha d'oferir d'agafar-ne un, almenys per explicar l'objectiu de les mesures i com a orientació bàsica.

5. TRACTAMENT I ASSISTÈNCIA A LA VÍCTIMA

Un cop en el lloc i valorada la situació, els o les *ertzaines* actuant han de prendre les mesures que creguin oportunes, amb l'objectiu de protegir la vida, la integritat física i els drets de la víctima.

Quan la víctima és a les dependències policials s'ha de procurar que sigui acollida en un lloc privat i confortable perquè se senti al més còmode possible i, com s'ha dit més amunt, que sigui atesa per un agent del mateix sexe sempre que sigui possible.

5.1 L'ENTREVISTA AMB LA VÍCTIMA

L'equip instructor de l'expedient VD/VG ha de procurar que s'ofereixi una entrevista a totes les víctimes en els moments següents:

- a l'obertura de l'expedient
- periòdicament, com a mínim bimestralment
- després d'un altre episodi VD/VG
- quan hi hagi circumstàncies que modifiquin els indicadors de risc
- quan la víctima ho demani
- prèviament a tancar l'expedient

Preferiblement l'entrevista s'ha de fer en persona, sobretot la primera vegada. Ara bé, si la víctima ho prefereix també es pot fer per telèfon. Es tracta d'obtenir informació al més àmplia possible i conèixer els detalls del cas.

De la persona agressora interessa saber: domicili, vehicle, professió i adreça de la feina, telèfon de contacte, persones que s'hi relacionen, rutines, fotografia (si és possible).

De la víctima també interessa conèixer: domicili, vehicle, professió i adreça de la feina, telèfon de contacte, persones que s'hi relacionen, rutines, possibles situacions conflictives amb la persona agressora en un futur, possibilitat d'obtenir una fotografia seva.

S'ha d'explicar a la víctima la importància que faciliti informació a fi que les patrulles que haguessin d'actuar en cas d'un altre episodi delictiu ho fessin coneixent millor els detalls del cas i la voluntat de la víctima sobre a qui s'ha d'avisar, què fer amb els fills, etc. Hi han de constar, com a mínim, els camps estructurats següents:

- actuacions violentes en successos anteriors
- utilització d'armes
- antecedents policials
- possibilitat de contagi de malalties
- comunicacions a terceres persones designades per la víctima
- actuacions a dur a terme amb la víctima o menors
- possibles trasllats que cal dur a terme
- altres dades d'interès sobre la víctima

Aquestes pautes d'actuació immediata són responsabilitat de la Prefectura d'Operacions o de l'equip instructor i s'han d'incorporar a l'expedient i actualitzar cada cop que es disposi de nova informació sobre el cas.

Se n'ha parlat més amunt, però cal dir que a la primera entrevista amb la víctima, així com a les entrevistes posteriors, s'ha de procurar recollir i contrastar tota la informació de què es disposi a fi d'identificar els indicadors que ens permetin fer o actualitzar la valoració de risc. L'equip instructor s'ha d'encarregar de documentar el contingut de cada entrevista a l'expedient i és també el que fa la valoració del risc.

Si la titularitat d'un expedient és d'un cos de policia local, no és obligatori fer entrevistes.

5.2 TRASLLATS I ACOMPANYAMENTS

La Prefectura d'Operacions, o bé l'equip instructor, és l'òrgan responsable de decidir quin recurs policial és adequat per al trasllat de la víctima. Sempre que sigui possible s'ha de fer amb un vehicle oficial sense distintius i hi ha d'anar almenys una o un *ertzaina* del mateix sexe que la víctima, excepte en el cas que la urgència de la situació o una altra causa justificable ho impedeixi. Si la víctima es nega que la traslladin, s'ha de fer constar també a l'actuació Zutabe.

Els trasllats poden ser els que es detallen a continuació.

a) *A un centre hospitalari o d'assistència mèdica*

b) *Al domicili o algun lloc designat per la víctima*

Quan les víctimes han de sortir del seu domicili per una situació d'urgència,

si tem per la seva seguretat o si així ho demana, la Prefectura d'Operacions ha de procurar el seu trasllat i, si escau, dels seus fills o filles menors i persones grans o incapaces al seu càrrec, a un domicili o lloc alternatiu que ella proposi (domicili de familiars, amistats...) i deixar-ne constància a l'actuació Zutabe oberta a aquest efecte.

Quan el domicili o lloc alternatiu assignat per la víctima sigui fora de la comunitat autònoma i no tingui mitjà de transport propi, la Prefectura d'Operacions ha d'oferir-li el trasllat amb un servei públic de transports.

c) *A una residència alternativa*

En el cas que no hi hagi cap familiar o amiat que puguin facilitar allotjament alternatiu o bé les víctimes no hi vulguin recórrer, la Prefectura d'Operacions ha d'oferir-li el trasllat a una residència alternativa i, si la víctima ho accepta, s'ha d'encarregar de fer les gestions necessàries amb els serveis socials —ja siguin els de base o els d'urgència, si és fora de l'horari d'oficina— perquè busquin l'allotjament.

d) *Al seu domicili*

Si la víctima ha d'anar al seu domicili a buscar roba o altres objectes personals, sempre que es temi per la seva seguretat o si ella mateixa ho demana, la Prefectura d'Operacions s'ha d'encarregar d'acompanyar-la i traslladar-la-hi.

6. ACTUACIONS AMB LA PERSONA AGRESSORA

Quan es té coneixement d'un nou episodi VD/VG, s'observa que existeix il·lícit penal i la persona agressora no es localitza, la Prefectura d'Operacions s'ha d'encarregar que es facin les gestions necessàries per recollir informació sobre els punts següents:

- identitat
- descripció física
- domicili
- lloc de treball
- zones que sovinteja
- telèfon
- altres dades que puguin facilitar-ne la localització

La unitat titular de l'expedient ha de mirar de trobar la persona agressora almenys un cop per torn, enviant una patrulla al possible parador recollit a l'expedient, fins a la remissió de les diligències que s'estiguin instruint al jutjat competent. Cada gestió s'ha de reflectir a l'actuació Zutabe i totes s'han de recollir a l'expedient.

Si el possible parador d'aquesta persona està dins de la demarcació d'una altra unitat de l'Ertzaintza, la Prefectura d'Operacions s'ha d'encarregar que s'obri

una actuació Zutabe VDLZ6 que cal remetre a aquella altra unitat amb l'objectiu que es facin les comprovacions oportunes. Les gestions que faci aquella altra unitat s'han de recollir a actuacions Zutabe i aquestes també recollir-les a l'expedient.

Si es localitza la persona agressora s'ha de valorar l'acte il·lícit i si s'ha de detenir cal actuar d'acord amb els criteris establerts per al procés de detenció en el Sistema de Gestió de la Qualitat.

Les pautes d'actuació amb la persona agressora són:

- informar-la sobre les conseqüències penals davant de l'incompliment de les mesures cautelars i informar també sobre assistències socials;
- evitar que coincideixin o concorrin en el mateix espai de les dependències policials la víctima amb la persona agressora;
- no facilitar-li cap informació sobre el parador de la víctima o l'adreça dels pisos d'acollida on hagués pogut recórrer;
- oferir-li de tenir una entrevista, amb l'objectiu de recollir informació que ajudi a valorar la situació de risc de la víctima, així com recordar-li els serveis assistencials que té a la seva disposició i les conseqüències penals en cas d'incompliment de les resolucions judicials de protecció.

7. SISTEMA DE CONTROL DEL PROCÉS DE LA QUALITAT VD/VG

Per controlar la qualitat en casos de VD/VG hi ha diverses mesures:

- auditories internes
- pautes de control (prefectura territorial, caps d'unitat, subcaps d'unitat, cap d'operacions, instructors en cap)
- controls quadrimestrals a les prefectures territorials i a Central
- anàlisi de la satisfacció del client i/o la víctima

Els clients involucrats a les actuacions derivades d'actes de VD/VG són preguntats sobre el servei i la resposta rebuda per l'organització durant el procés.

Mitjançant aquest sistema de control es volen obtenir indicadors de *satisfacció global* de la víctima amb la resposta de l'Ertzaintza, així com parcial amb els diversos paràmetres de l'actuació en concret. El mesurament és *puntual* i *acumulat*: puntual perquè es mesura la satisfacció de la víctima amb l'actuació des de la detecció del cas de violència fins a la primera resolució; acumulat perquè amb posterioritat es mesura la satisfacció de la víctima amb el conjunt d'actuacions desenvolupades fins que es tanca l'expedient.

Un dels mètodes per avaluar la satisfacció de la víctima és l'enquesta telefònica. Es disposa de dos qüestionaris diferenciats i s'inclouen unes orientacions per facilitar la recollida d'informació. Es consideren també dos col·lectius destinataris: el col·lectiu 1 són les víctimes d'un cas de VD/VG que hagi originat la intervenció de l'Ertzaintza i l'obertura de l'expedient corresponent i es valoren les primeres actuacions des de la detecció del cas fins que es resol en primera instància:

l'atenció telefònica, l'atenció d'urgència, el suport en la sol·licitud i la tramitació de l'ordre de protecció, la presa de la denúncia...; el col·lectiu 2 és el format per totes les víctimes que tenen un expedient obert per casos de VD/VG amb una antiguitat de sis mesos.

La Prefectura Territorial elabora un informe quadrimestral que contingui almenys:

- els índexs mitjans de satisfacció per a cada qüestió plantejada i la satisfacció global mitjana per al conjunt del servei subministrat, del total de víctimes i per àmbit d'identificació; ara bé, només s'han de tenir en compte els qüestionaris que hagin contestat a la qüestió concreta;
- identificació dels qüestionaris que hagin respost quatre o més preguntes amb puntuacions de 2 o 1 (clients insatsifets);
- una síntesi dels principals suggeriments, queixes, inquietuds... expressats per les víctimes en resposta a la pregunta oberta introduïda per a això.

De l'anàlisi de la informació a la Comissió estable, tant territorial com central, poden sortir àmbits de millora que es poden gestionar seguint el procediment anomenat accions correctores i preventives.

Resultat de les enquestes

Col·lectiu	2007		2008		2008	
	3r trimestre		1r quadrimestre		2n quadrimestre	
	1	2	1	2	1	2
ARABA	9.43	9.36	9.93	9.86	9.94	9.74
BIZKAIA	8.25	9.19	9.16	9.40	9.31	9.48
GIPUZKOA	8.49	8.56	8.47	8.79	8.34	8.75

Les observacions que es dedueixen més sovint de les enquestes són:

- desconeixement de les conseqüències que comporta la interposició de la denúncia;
- propostes de millora sobre la forma d'assessorament i de la informació que s'ha de facilitar;
- massa preguntes quan es necessita ajuda immediata
- més coordinació entre jutjats i Ertzaintza
- els vídeos i els consells d'autoprotecció estan adreçats a les dones víctimes de violència de gènere i no a les víctimes de violència domèstica;
- queixes sobre la no-intervenció quan no hi ha violència física;
- peticions de suport psicològic abans o durant la denúncia i en el jutjat;
- més sensibilització i adequació dels agents quan es presenten al lloc de l'incident d'acord amb les circumstàncies.

ACTUALITAT

A series of horizontal lines for writing, consisting of a solid top line, a dotted midline, and a solid bottom line, repeated down the page.