

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ACTUACIONES DE LA POLICÍA DEL PAÍS VASCO (ERTZAINITZA) EN VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

XABIER PEÑA KOKA¹

Subjefe de la Comisaría de la Ertzaintza en Errenteria

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Ertzaintza es un proceso que regula las actuaciones sobre la violencia doméstica y de género (VD/VG), con los objetivos principales de auxiliar, proteger y satisfacer a las víctimas.

Este proceso incluye: atención inmediata ante una llamada por un delito de este tipo, investigación y elaboración del atestado, apertura de expedientes VD/VG, protección, tratamiento y asistencia a la víctima, actuaciones con la persona agresora, sistema de control del proceso de calidad y, finalmente, seguimiento de la satisfacción del cliente.

Con el desarrollo de este proceso se obtuvo en abril de 2008 el Certificado 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. ATENCIÓN A LA URGENCIA: LA RECEPCIÓN DE LA LLAMADA Y LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cualquier llamada telefónica que recibe el/la operador/a del Centro de Mando y Coordinación (CMC) o Ardatz, una vez identificada como de violencia doméstica

1. Ha colaborado en la redacción de este artículo Conxita Gandia, técnica de ediciones del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña.

y/o de género (a partir de ahora VD/VG), comporta la apertura de una actuación Zutabe² VD/VG o bien una anotación en el Libro de telefonemas.

Aunque al inicio de la llamada no se reconozca como VD/VG y se actúe con una táctica diferente pero susceptible de ser VD/VG, el/la operador/a debe tener en cuenta tres cuestiones básicas:

- si hay relación familiar entre las personas
- si hay relación afectiva entre ellas
- si hay convivencia entre ellas

En el supuesto de que se responda afirmativamente a cualquiera de estas cuestiones, el/la operador/a de CMC o Ardatz debe convertir y tratar la actuación Zutabe como si fuese VD/VG, excepto cuando la Jefatura de Operaciones de la unidad que deba atender el incidente decidiese que, en realidad, no se trata de ningún incidente VD/VG.

1.1 RECEPCIÓN DE LA LLAMADA

Cuando Ardatz recibe una llamada identificada como VD/VG —independientemente que haya sido derivada desde SOS-Deiak o recibida directamente en este centro— el/la operador/a debe iniciar la actuación específica para estos casos en Zutabe, en cuanto tenga constancia de la descripción del incidente y del lugar en el que ha ocurrido.

Desde el momento en que el o la operador/a de Ardatz inicia la actuación Zutabe VD/VG, el/la operador/a CMC Zonal de la unidad de la demarcación en la que se localiza el incidente puede ver los datos que se están documentando en Ardatz, por lo cual debe informar a la Jefatura de Operaciones en el menor tiempo posible.

Cuando una llamada se recibe directamente en la comisaría y se identifica como VD/VG, se debe transferir inmediatamente a la CMC Zonal.

El/la operador/a, ya sea de CMC o de Ardatz, debe pedir a la persona comunicante los datos siguientes:

- descripción del incidente
- lugar exacto del incidente
- teléfono desde el que llama
- necesidad de recursos sanitarios
- lugar en el que se encuentra la persona agredida

2. Zutabe es una aplicación informática en la que se registran los diversos procesos que concurren en la gestión de emergencias y que permite el intercambio inmediato de información entre los servicios que intervienen en una emergencia y SOS-Deiak. La aplicación consiste en un ordenador central con terminales instaladas en los centros de mando y control de la Ertzaintza, los bomberos, las Emergencias Osakidetza y en SOS-Deiak <<http://www.euskonews.com/0112zbk/gaia11207es.html#4>> [n. de la ed.].

- lugar en el que se encuentra la persona agresora
- si se han utilizado armas u objetos peligrosos
- si están involucrados menores y/o personas dependientes
- si es la primera vez que se encuentra en esta situación

1.2 ACTUACIÓN DE URGENCIA

Si en la llamada telefónica se identifica la necesidad de atender de forma urgente un incidente VD/VG se deben seguir los criterios establecidos en la Instrucción operativa IN0052 (atención a la urgencia).

El/la operador/a debe comprobar la llamada y, si no es desde un teléfono Bortxa,³ pedir la filiación completa (nombre, apellidos y DNI) de la víctima, de la persona agresora y de la persona comunicante, así como la relación de esta última con la víctima y/o la persona agresora.

Si la llamada ha sido atendida por el/la operador/a de Ardatz, a partir de este momento la gestión del incidente será responsabilidad de la unidad competente.

El/la operador/a de CMC Zonal debe comunicar a la patrulla actuante toda la información y cualquier circunstancia de interés.

1.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN NO URGENTE

Si no se precisa una atención urgente, la Jefatura de Operaciones se encarga de dar de alta la llamada en el Libro de telefonemas y de informar al equipo instructor para que se encargue de atender a la persona comunicante. Asimismo comprueba si hay o no un expediente abierto sobre el caso al que haga referencia la llamada:

- si hay un expediente abierto en relación al caso, el equipo instructor debe hacer constar la llamada telefónica;
- si no hay ningún expediente abierto y se trata de un nuevo caso, el equipo instructor debe informar a la Jefatura de Operaciones para que se abra un nuevo expediente VD/VG en el que deberá constar la llamada telefónica de referencia.

1.4 ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

En el momento de atender una llamada telefónica sobre casos de VD/VG se recomienda al o a la operador/a que adapte el tono de voz a las circunstancias y a

3. Terminal de teléfono que permite estar en contacto con la Erzaintza en todo momento y ante cualquier amenaza, y que se facilita a la víctima en función del nivel de riesgo detectado en cada caso. Hay que tener en cuenta que cuando la llamada telefónica se efectúa desde un teléfono Bortxa, ya consta en Zutabe la información completa sobre la filiación completa y el domicilio habitual de la víctima.

los momentos de la conversación, procurando ofrecer un tono bajo y tranquilizador que cree confianza, y demostrar interés por conocer la necesidad de la persona que llama. También es importante vocalizar correctamente las palabras y adoptar una actitud de escucha activa, evitando expresiones vacilantes o agresivas, y no hacer reproches a la persona comunicante.

Al mismo tiempo, el/la operador/a debe aconsejar a la persona que llama que retire los objetos peligrosos que pudiese utilizar la persona agresora, que no toque elementos del lugar en el que han ocurrido los hechos, proteger a los menores en caso que estén presentes, y que si debe salir que informe del lugar en el que contactará con la patrulla.

En especial, en caso que haya habido una agresión sexual deben indicar a la persona que no se lave ni tire la ropa, que preserve cualquier evidencia y que espere la llegada de la patrulla de la Ertzaintza en un lugar seguro.

1.5 ASIGNACIÓN DE LA PATRULLA

En el momento en que la Jefatura de Operaciones tiene conocimiento de un caso VD/VG asume personalmente la dirección. Así, con carácter prioritario, se encarga de asignar a la actuación el recurso disponible más cercano al lugar de los hechos y después apunta en la actuación Zutabe el tiempo estimado de llegada.

Si cuando se llega al lugar de los hechos el incidente ya está siendo atendido por otro cuerpo policial, la Jefatura de Operaciones —en función de los protocolos de coordinación con las policías locales— decide si la patrulla releva a la policía local o bien si es ésta la que acaba de gestionar el caso. Se debe dejar constancia en la actuación Zutabe.

Si una patrulla se encuentra en el mismo lugar de los hechos y es quien tiene el primer conocimiento del incidente, debe informar enseguida al CMC Zonal y atender la urgencia. Sea como sea, la Jefatura de Operaciones es quien valora la gravedad de los hechos y decide si envía o no a la Jefatura de Patrullas o Ertzaina que realice esas funciones.

En el caso en que el tiempo estimado de la patrulla asignada sea superior a diez minutos, si no hay ningún recurso más de su unidad disponible, CMC Zonal debe informar al o a la operador/a de Ardatz. Este debe comprobar si existe algún recurso, aunque sea de otra unidad, que pudiese estar más cerca y pedir que lo envíen, ahora bien cuando llegue la patrulla de la unidad titular la relevará y es la que se hará cargo del caso.

1.6 ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

1.6.1 La víctima no presenta lesiones

Si la víctima no necesita asistencia sanitaria, la patrulla actuante debe informarla de las siguientes cuestiones:

- que puede interponer denuncia y solicitar una orden de protección, y que tiene derecho a una asistencia letrada gratuita tanto para lo uno como para lo otro;
- los servicios de ayudas económica, psicológica, social y de asesoría legal, para lo cual puede contactar con los teléfonos de los servicios de Asistencia a las Víctimas.

La información que se facilita a la víctima se debe documentar en la correspondiente actuación Zutabe.

En el supuesto de que la víctima quiera presentar denuncia se debe trasladar a las dependencias policiales.

1.6.2 Traslado a un centro hospitalario o de asistencia médica

Excepto que se niegue de forma expresa, cuando la víctima presenta lesiones físicas o se sospecha que puede tener lesiones no visibles, se debe trasladar con ambulancia o, si fuera necesario, con el coche patrulla hasta un centro médico.

La patrulla actuante debe pedir un comunicado de lesiones con el objetivo de adjuntarlo en el momento de interponer la denuncia. Todo esto también se debe hacer constar en la actuación Zutabe.

Si la víctima debe quedar hospitalizada se designa a un equipo instructor que se desplazará al mismo centro hospitalario para recoger la denuncia correspondiente y documentar la diligencia de solicitud de la orden de protección.

En caso de que la víctima no quiera presentar denuncia o bien que su estado clínico impida tener una entrevista, se debe hacer constar en un acta de comparecencia de agente o en una diligencia. El/la instructor/a jefe incorporará estas diligencias en el atestado abierto para el caso.

1.7 ACTUACIONES CON MENORES

Cuando haya menores a cargo de la víctima de VD/VG y ésta no se pueda ocupar de ellos, en primer lugar se deben poner bajo la tutela de la persona que designe la propia víctima.

Si las circunstancias del caso impiden que la víctima designe a alguien, se podrá ocupar el familiar más cercano que se presente en el lugar, excepto que la Jefatura de Operaciones dé instrucciones en contra. La filiación y la relación de parentesco de esta persona se debe hacer constar en la actuación Zutabe que se haya abierto.

En caso que la patrulla actuante crea que las personas que se identifiquen como familiares no presenten suficientes garantías sobre su responsabilidad, debe informar a la Jefatura de Operaciones, que es quien tomará una decisión sobre esta cuestión.

Si la Jefatura de Operaciones decide no dejar a la persona menor bajo la custodia de este familiar o bien no se encontrase a ningún otro, debe contactar con el Servicio de Menores de la Diputación o, si existen, con los servicios de

asistencia del ayuntamiento correspondiente para saber a qué centro se debe trasladar a las personas menores. Si los hechos pasasen fuera del horario del Servicio de Menores, se debe trasladar al centro previamente concertado para este horario.

Para cualquier traslado de menores a un centro de acogida por decisión de la Jefatura de Operaciones, sin orden fiscal o judicial, se debe rellenar el modelo de acta diseñado a este efecto y dirigirla a la dirección del centro. En este acta se deben exponer brevemente las circunstancias y la solicitud de acogida provisional y se debe guardar una copia en las diligencias abiertas para el caso. Si el traslado se realiza por orden judicial o de la Fiscalía se debe incorporar en el atestado una copia del oficio y la diligencia para que quede constancia.

Además, en el caso de que la persona menor sea considerada como víctima y se traslade a un centro de acogida porque se encuentra en situación de desamparo se debe redactar un comunicado al servicio social correspondiente de la Diputación.

1.8 OTRAS SITUACIONES EN PRIMERA INTERVENCIÓN

Si la patrulla llega al lugar de los hechos en el momento de la comisión en flagrante delito o falta, debe detener a la persona agresora. Si además hay armas o instrumentos peligrosos se deben decomisar inmediatamente y elaborar el acta correspondiente. También se debe comprobar si existe una resolución judicial de protección contra la persona agresora y si aún está vigente.

Por otro lado, la inspección ocular se debe realizar siempre en los delitos contra la vida, en actos de suicidio o de intento de suicidio, cuando la víctima ya haya estado con anterioridad en un caso de VD/VG, en casos de agresión sexual o contra la libertad sexual (víctimas menores) o bien si se han utilizado armas de fuego. Pero también se debe hacer si existen posibilidades de encontrar evidencias físicas, químicas o biológicas relacionadas con el delito y, sea como sea, siempre se deben comprobar los hechos. La comprobación de un posible delito se puede hacer mediante la toma de declaración de los testigos o con la aportación de documentos que pongan en evidencia el ilícito penal.

2. INVESTIGACIÓN Y ELABORACIÓN DEL ATESTADO

En el momento en que se informa a la víctima (mediante el acta correspondiente) sobre sus derechos y los servicios a los que puede acceder, cualquier decisión que tome, por ejemplo si pide o no ser asistida por letrado/a o si se espera a que llegue éste/a para interponer la denuncia, se debe recoger en las diligencias correspondientes.

Siempre que sea posible, la persona denunciante debe ser atendida por un/a *ertzaina* de investigación de su mismo sexo. En primer lugar se le deben pedir los datos que faciliten las gestiones inmediatas para garantizar la seguridad de la víctima y la de sus hijos o personas a su cargo, así como la detención, si fuera neces-

ria, de la persona agresora. La denuncia sobre los hechos también se debe recoger en el acta específica de denuncia para estos casos.

Si se presenta una solicitud de orden de protección, ya sea manuscrita por la persona denunciante o ya confeccionada, siempre se debe instruir la diligencia D52, antes de remitirla al juzgado. El/la instructor/a jefe se encarga de tramitar la solicitud al juzgado junto con las diligencias abiertas a este efecto, en un plazo no superior a las veinticuatro horas. La remisión de la solicitud debe incluir el atestado, a continuación de la diligencia abierta.

El atestado también debe recoger, mediante las actas correspondientes, la inspección ocular o comprobación de los hechos que se haya realizado en el lugar del incidente. Asimismo deben figurar las declaraciones de los *ertzainas* que hayan intervenido en auxilio de la víctima, mediante el acta de comparecencia. Si estos *ertzainas* forman parte del equipo instructor también deben hacer constar sus manifestaciones en otra diligencia, en la que se debe incluir la mayor cantidad de datos posibles.

En el supuesto de que se abriese un atestado por el delito de ruptura de medidas cautelares o de incumplimiento de sentencia, se debe actuar de la siguiente forma:

- si se ha decidido detener a la persona agresora se debe actuar según los criterios que establece el Sistema de Gestión de la Calidad para la detención;
- si no se ha detenido a la persona agresora, el equipo instructor debe comprobar si existe alguna orden judicial e incluir una copia, si es posible, en el atestado.

En estos casos el equipo instructor debe remitir el atestado al juzgado, en el que deben constar como mínimo las siguientes diligencias:

- denuncia y/o comparecencia de los agentes,
- copia de la resolución judicial con la medida de protección, si es posible,
- incautación de armas u objetos utilizados por la persona agresora, en su caso,
- declaraciones de testigos, si existen,
- citaciones que se hayan efectuado,
- identificación de las nuevas personas implicadas, si existen.

2.1 EL EXPEDIENTE DE VIOLENCIA DOMÉSTICA O DE GÉNERO

En la carátula del expediente VD/VG debe constar toda una serie de datos identificadores: referencia del expediente, número total de víctimas y de personas agresoras, nivel de riesgo, datos de la víctima y de la persona agresora, números de teléfono Bortxa, código de escolta, policía local (si ha intervenido), avisos para la víctima y para la persona agresora, motivos y fecha de apertura, inicio de las agresiones, juzgado que entiende del caso, situación del expediente, número pro-

fesional del/de la instructor/a y secretario/a, nivel de acceso, motivo (código del delito por el que se ha abierto).

Cada dos meses, como máximo, se debe hacer un informe general y documentar en el expediente el análisis de todos los elementos conocidos hasta el momento en relación con el caso.

Antes de archivar el expediente, ya sea de forma provisional o definitiva, el equipo instructor siempre debe ofrecer una entrevista a la víctima (excepto en caso de muerte de ésta) y documentarlo en la tarea correspondiente, citando las conclusiones finales y los motivos del archivo provisional o bien del cierre definitivo. El equipo instructor del expediente puede:

- a) *archivar provisionalmente* el expediente VD/VG en los supuestos siguientes:
 - por traslado: si se tiene conocimiento que la víctima fija la residencia como mínimo durante más de dos meses seguidos fuera del País Vasco y sólo durante este período;
 - por cese de incidentes: cuando no hay resolución judicial de protección en vigor y la víctima manifiesta que hace seis meses que no sufre episodios de malos tratos, si esto no se contradice con otras informaciones de las que se tenga conocimiento.

- b) *archivar definitivamente* el expediente VD/VG por los motivos siguientes:
 - muerte de la persona agresora o de la víctima
 - traslado definitivo de la víctima
 - titularidad de otras policías
 - no cumplir las características de un caso de VD/VG
 - transcurridos seis meses sin episodios de malos tratos

3. LA VALORACIÓN DEL RIESGO

Todos los expedientes en ejecución deben incluir las valoraciones de cada una de las víctimas que aparezcan en el expediente por cada persona que conste como su agresora.

En casos de VD/VG diferentes de la pareja, la valoración se realiza documentando en un texto libre la información que se considere relevante para conocer el riesgo que puede correr la víctima de sufrir nuevas agresiones y, finalmente, quien haga la valoración es quien debe decidir el nivel de riesgo.

Para los casos de relaciones de pareja en los que el agresor es un hombre, se utiliza el *Cuestionario de valoración del riesgo de violencia grave en la relación de pareja*, con el que se pretende evaluar las variables psicológicas y sociodemográficas de la persona agresora y la víctima.

Aspectos a valorar	Indicadores
Datos personales	1. Procedencia extranjera del agresor o de la víctima
Situación de la relación de pareja	2. Separación reciente o en trámites de separación 3. Acoso reciente a la víctima o ruptura de la orden de alejamiento
Tipo de violencia	4. Existencia de violencia física susceptible de causar lesiones 5. Violencia física en presencia de los hijos y de otros familiares 6. Aumento de la frecuencia y de la gravedad de los incidentes violentos en el último mes 7. Amenazas graves o de muerte en el último mes 8. Amenazas con objetos peligrosos o con armas de cualquier tipo 9. Intención clara de causar lesiones graves o muy graves 10. Agresiones sexuales en la relación de pareja
Perfil del agresor	11. Celos muy intensos o conductas controladoras sobre la pareja 12. Historial de conductas violentas con una pareja anterior 13. Historial de conductas violentas con otras personas (amistades, compañeros de trabajo...) 14. Consumo abusivo de alcohol y/o drogas 15. Antecedentes de enfermedad mental con abandono de tratamientos psiquiátricos o psicológicos 16. Conductas de crueldad, de menosprecio a la víctima y de falta de arrepentimiento 17. Justificación de las conductas violentas por su mismo estado (alcohol, drogas, estrés) o por la provocación de la víctima
Vulnerabilidad de la víctima	18. Percepción de la víctima de peligro de muerte en el último mes 19. Intentos de retirar denuncias previas o de echarse atrás en la decisión de abandonar o denunciar al agresor 20. Vulnerabilidad de la víctima por razón de enfermedad, soledad o dependencia

Las respuestas son cerradas (negativa, positiva o se desconoce) y, una vez completado y con el análisis de las respuestas, se recoge en un cuadro la relación entre los indicadores y los tres niveles de riesgo establecidos. El nivel de riesgo puede ser *básico*, *alto* o *especial*. El sistema configurará la respuesta de acuerdo con los siguientes criterios:

- si se identifican entre cero y cuatro indicadores es un nivel básico;
- si se identifican entre cinco y nueve indicadores es un nivel alto;
- si se identifican diez o más de diez indicadores es un nivel especial.

4. MEDIDAS POLICIALES DE PROTECCIÓN

En primer lugar, la valoración de la situación de riesgo y la adopción de medidas policiales de protección corresponde a la Jefatura de Operaciones. En el caso en que la Jefatura del Centro de Investigación o la Subjefatura de Unidad asuman la responsabilidad, la Jefatura de Operaciones queda eximida.

Las personas responsables de decidir qué medidas policiales de protección se aplicarán en cada caso se deben encargar también de que la decisión conste en el expediente. Para cada nivel de riesgo se han fijado una serie de *medidas policiales de protección*, que son las siguientes:

- vigilancia permanente
- actividades preventivas sobre rutinas
- actividades preventivas sobre zona de protección
- operativos puntuales de protección
- visitas aleatorias a las víctimas
- vigilancias y seguimientos de la persona agresora
- comprobaciones aleatorias por teléfono
- medios tecnológicos: ofrecimiento de teléfono Bortxa
- traslados o acompañamientos
- formación en medidas de autoprotección

Si se ha establecido el nivel de riesgo alto o especial se deben aplicar tres medidas policiales de forma obligatoria: formación en medidas de autoprotección, comprobaciones aleatorias por teléfono y ofrecimiento del Bortxa. En el nivel de riesgo bajo sólo son obligatorias las dos primeras. El resto de medidas son opcionales para cualquier nivel, excepto la vigilancia permanente, que sólo se debe activar en el nivel de riesgo especial.

En el caso de personas menores, incapacitadas o con características especiales, después de valorar el riesgo el equipo instructor debe adoptar las medidas policiales aplicables a las circunstancias de la víctima. En estos casos, además, si el equipo instructor del expediente considera que las medidas policiales de cumplimiento obligado no son aplicables a las características de la víctima, debe explicar los motivos por los cuales no se aplica cada medida en cuestión.

La activación de cada una de las medidas policiales de protección comporta una labor dentro del expediente, de forma automática con el título de la medida, en la que se documentará cronológicamente toda la información de cómo se ha planificado y actuado.

En principio, las medidas policiales de protección se deben activar si la persona agresora tiene libertad ambulatoria, es decir, cuando no esté detenida, en prisión o en un centro hospitalario.

Si cuando se realiza la valoración del riesgo se decide desactivar la aplicación de alguna medida policial de protección, se debe dejar constancia en el expediente indicando día y hora en que se toma la decisión; por cuanto tiempo se prevé que la persona agresora no tendrá libertad ambulatoria; el motivo de la desactivación

de la medida, y gestiones que será necesario realizar para comprobar que la persona agresora mantiene aquella situación, así como quién las llevará a cabo. En el momento en que la persona agresora vuelva a disponer de libertad ambulatoria se deben reactivar las medidas que se hayan desactivado y también se debe hacer constar en el expediente.

Asimismo se pueden desactivar las medidas cuando el caso sea tratado por una policía local, hecho que también se debe hacer constar en el expediente. Sea como sea, aunque el caso corresponda a una policía local, si se está dando protección a la víctima de forma conjunta con ese cuerpo policial, se deben activar las medidas y se deben documentar en el expediente las tareas que se lleven a cabo.

En caso que la desactivación de las medidas sea una decisión previa de la Jefatura de Operaciones, el equipo instructor del expediente lo debe estudiar y ratificar o bien modificar y anular la decisión, mediante una nueva valoración con la ratificación o la modificación de la decisión tomada y las medidas de protección establecidas, y también dejar constancia en el expediente.

4.1 VIGILANCIA PERMANENTE

Esta medida policial de protección se puede aplicar en dos casos:

- cuando el nivel de riesgo se ha valorado como riesgo especial
- cuando se recibe un oficio judicial que así lo indique

La vigilancia permanente la puede llevar a cabo el personal destinado en la unidad que decide aplicar esta medida o bien se puede contratar el servicio de una empresa de seguridad. En este último caso, mientras se realizan los trámites, debe ser la misma unidad policial la que se encargue de esta tarea de forma inmediata.

Si se decide contratar el servicio de una empresa de seguridad, la Jefatura del Centro de Investigación o la Subjefatura deben informar a la persona responsable de la unidad, que es quién debe hacer la solicitud de vigilancia permanente, en la que debe exponer las circunstancias del caso y la valoración de la situación de riesgo y presentarla en su Jefatura Territorial. Si procede, también se debe adjuntar una copia del oficio judicial que haya podido dictar la medida.

La Jefatura Territorial debe evaluar la necesidad de asignar este servicio al caso y remitir un escrito a la Jefatura de la División de Seguridad Ciudadana, indicando si está de acuerdo con la solicitud o no. Finalmente, es la División de Seguridad Ciudadana la que decide si se asigna el servicio y pone en conocimiento de la unidad de la Jefatura Territorial o, si es muy urgente, directamente a la unidad.

Si el servicio de vigilancia permanente es aceptado, se debe activar como máximo en setenta y dos horas, contadas desde que la unidad remitió el escrito a la Jefatura Territorial.

Una vez aplicada la vigilancia permanente, el equipo instructor del expediente debe realizar otra valoración del riesgo a la tercera semana del inicio del servicio. A partir de entonces, se debe hacer otra, como mínimo, una vez al mes. Cada vez se

debe enviar un informe a la Jefatura Territorial indicando si considera necesario o no mantener este servicio de escolta. Con los datos que haya aportado la comisaría, la Jefatura Territorial debe realizar otra evaluación sobre la necesidad de mantener el servicio y enviarla por escrito a la División de Seguridad Ciudadana, junto con toda la documentación disponible.

4.2 ACTIVIDADES PREVENTIVAS SOBRE RUTINAS

El objetivo de esta medida es proteger y vigilar las rutinas de la víctima, para controlar y verificar que la persona agresora no cometa ningún episodio más de VD/VG.

La Jefatura de Operaciones se encargará de que las patrullas destinadas a esta labor lleven la ficha VD/VG siempre que la víctima la haya firmado dando su consentimiento de utilización de datos de carácter personal.

Las patrullas asignadas, en primer lugar, deben inspeccionar los alrededores del lugar de rutina; después deben realizar un control estático efectivo de entradas y salidas de la víctima. También se pueden hacer comprobaciones telefónicas, que coincidan con las rutinas o con momentos antes de las rutinas de la víctima, y preguntar si han detectado la presencia de la persona agresora por los alrededores o sobre cualquier circunstancia que quieran informar. Esta actividad se debe hacer constar en la actuación Zutabe abierta a este efecto.

4.3 ACTIVIDADES PREVENTIVAS SOBRE LA ZONA DE PROTECCIÓN

Con este tipo de medida se pretende detectar la presencia de la persona agresora en las zonas delimitadas por la resolución judicial de alejamiento o, si no existe, en lugares próximos a la víctima.

Las patrullas asignadas a este servicio también deben llevar la ficha VD/VG y deben llevar a cabo una vigilancia aleatoria en las zonas en cuestión. Esta actividad se debe hacer constar en la actuación Zutabe abierta a este efecto, así como en el expediente.

4.4 OPERATIVOS PUNTUALES DE PROTECCIÓN

El equipo instructor del caso puede decidir, teniendo en cuenta la información facilitada por la víctima o por otros medios, la organización de algún operativo puntual para protegerla ante situaciones coyunturales, como pueda ser una reunión o celebración familiar, una situación de posible conflicto indicada por la misma víctima, etc.

En este tipo de medida las patrullas deben cumplir las actividades de protección que se les asignen a este efecto.

4.5 VISITAS ALEATORIAS A LAS VÍCTIMAS

El objetivo de esta medida es mantener un contacto más próximo con la víctima, observando de forma directa el entorno más próximo al domicilio o al lugar que se determine, a fin de comprobar que no esté presente la persona agresora, en

especial en los casos en los que la víctima informe que se han vulnerado las medidas judiciales acordadas.

4.6 VIGILANCIAS Y SEGUIMIENTOS A LA PERSONA AGRESORA

Se trata de conocer las actividades de la persona agresora y contrastar que se correspondan con las informaciones que consten en el expediente, así como para comprobar que no invade la zona de protección establecida para la víctima.

4.7 COMPROBACIONES ALEATORIAS POR TELÉFONO

El equipo instructor puede decidir esta medida y asignar un/a *ertzaina* para ponerse en contacto telefónico con la víctima. Esta función sirve también para tener un contacto más próximo con la víctima y preguntar sobre cualquier incidencia y contrastar la información con lo que consta en el expediente.

Esta llamada telefónica se debe dar de alta en el Libro de telefonemas de la unidad.

4.8 MEDIOS TECNOLÓGICOS. OFRECIMIENTO DE UN TELÉFONO BORTXA

Con el objetivo de que la víctima pueda tener un enlace directo con las unidades en caso de emergencia se le ofrece la entrega de este teléfono móvil, que permite una conexión directa y de urgencia con Ardatz o con la comisaría actuante. Con esta terminal la víctima no puede efectuar llamadas a otros abonados telefónicos pero sí puede recibirlos.

Si la víctima acepta el ofrecimiento del móvil Bortxa se debe poner a su disposición en el plazo máximo de doce horas.

Todas las gestiones administrativas que se realicen para la entrega, el uso y la retirada del teléfono Bortxa se deben documentar en la tarea específica del expediente. La persona responsable de la unidad, Subjefatura o Jefatura del Centro o de Operaciones debe solicitar el teléfono mediante un escrito dirigido a Ardatz, en el que se debe indicar la referencia del expediente y la filiación completa y el domicilio de la víctima. El equipo instructor del expediente es quien se encargará de recoger el teléfono Bortxa en Ardatz, así como de retirarlo cuando la víctima lo devuelva voluntariamente o cuando lo decida la persona responsable de realizar la valoración de la situación de riesgo.

4.9 FORMACIÓN EN MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN

Esta acción tiene el objetivo de informar a la víctima sobre las medidas que debe tener en cuenta para intentar evitar, al máximo posible, nuevos episodios de malos tratos.

Una vez se ha validado un expediente abierto como VD/VG, el equipo instructor asigna esta función a un/a *ertzaina* del mismo sexo que la víctima, si es posible. En un plazo no superior a las cuarenta y ocho horas se debe intentar contactar

con la víctima para ofrecerle esta formación. Se debe dejar constancia en el expediente de quién ha intentado contactar con ella, con qué medio y cuál ha sido el resultado. Si se contacta con la víctima es importante tener en cuenta su estado anímico antes de acordar el día, la hora y el lugar para recibir esta formación: no es conveniente impartirla cuando la víctima acaba de sufrir una agresión pero tampoco aplazarla demasiado en el tiempo con el objetivo de evitar influencias externas sobre ella. El lugar más adecuado es la misma comisaría de la Ertzaintza, excepto en algún caso en que se considere mejor otro lugar.

La actitud que debe adoptar la persona que imparte la formación debe seguir las pautas siguientes:

- mostrar mucho respeto y comprensión hacia las decisiones de la víctima
- manifestar seguridad y confianza en el conocimiento que se tiene del tema y en la propia capacidad para conducir la situación
- evitar una actitud sobreprotectora o compasiva
- evitar juicios o comentarios despectivos hacia la persona agresora
- transmitir el sentimiento de que se ha hecho lo correcto al denunciar la situación, que ella no es culpable y que puede seguir adelante
- reforzar la idea de que no debe permitir que la persona agresora la vuelva a agredir
- mostrar temores y riesgos que se perciben

Como apoyo a este tipo de formación se dispone de un DVD sobre medidas de protección, que el agente encargado debe visualizar acompañando a la víctima. Previamente conviene que el/la *ertzaina* conozca los datos sobre el caso: si la víctima convive con la persona agresora, cuantos episodios de violencia ha habido, si tiene personas a su cargo... También es recomendable verlo en las tres partes que está dividido.

a) Inicio

Después de ver la primera parte y con la información de que se dispone, el agente debe reflexionar con la víctima sobre los aspectos que más la identifican; es importante personalizar al máximo posible, por ejemplo:

- ¿Ha intentado «Y» (nombre de la persona agresora) convencerte de que cambiará?
- ¿Te sientes obligada a mantener tus hijos con «Y»?

El objetivo es que la víctima entienda el tipo de pensamientos que la pueden afectar y facilitar que cambie de decisión, insistir en que no lo debe permitir y que debe evitar que «Y» la agreda e indicarle que lo que verá a continuación es lo que puede hacer para protegerse ella misma y a los suyos.

b) Medidas de protección

La segunda parte del DVD muestra propiamente las medidas de protección y, una vez vista, se deben repasar las que sean más aplicables a la situa-

ción de la víctima, intentando concretar al máximo posible para que vea lo que puede hacer, por ejemplo:

- «X» (nombre de la víctima) ahora piensa: ¿a quién llamaré? ¿Qué habitación puedes preparar para protegerte? ¿Dónde guardarás los cuchillos de cocina? ¿Tienes otros objetos que se puedan utilizar en contra tuya? ¿Qué debes hacer con ellos? ¿Dónde irás si tienes que huir?

c) Recordatorio final

Esta tercera parte sirve para recapitular y después concretar la información necesaria y dar a la víctima la opción de preguntar alguna cosa o plantear las dudas que tenga.

Otro material de apoyo a la formación es el folleto sobre medidas de protección que se da a la víctima después de haber visto el DVD. En el supuesto que la víctima no quiera recibir formación sobre medidas de protección se le debe ofrecer la posibilidad de coger uno, al menos para explicarle el objetivo de las medidas y como orientación básica.

5. TRATAMIENTO Y ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

Una vez en el lugar y valorada la situación, los o las *ertzainas* actuantes deben tomar las medidas que crean oportunas, con el objetivo de proteger la vida, la integridad física y los derechos de la víctima.

Cuando la víctima se encuentra en las dependencias policiales se debe procurar acogerla en un lugar privado y confortable para que se sienta lo más cómoda posible y, como se ha dicho más arriba, que sea atendida por un agente del mismo sexo siempre que sea posible.

5.1 LA ENTREVISTA CON LA VÍCTIMA

El equipo instructor del expediente VD/VG debe procurar que se le ofrezca una entrevista a todas las víctimas en los siguientes momentos:

- a la apertura del expediente
- periódicamente, como mínimo de forma bimestral
- después de otro episodio VD/VG
- cuando existan circunstancias que modifiquen los indicadores de riesgo
- cuando la víctima lo pida
- previamente al cierre del expediente

Preferiblemente la entrevista se debe hacer en personas, sobre todo la primera vez. Ahora bien, si la víctima lo prefiere también se puede hacer por teléfono. Se trata de obtener información lo más amplia posible y conocer los detalles del caso.

De la persona agresora interesa saber: domicilio, vehículo, profesión y dirección del trabajo, teléfono de contacto, personas que se relacionan con ella, rutinas, fotografía (si es posible).

De la víctima también interesa conocer: domicilio, vehículo, profesión y dirección del trabajo, teléfono de contacto, personas que se relacionan con ella, rutinas, posibles situaciones conflictivas con la persona agresora en un futuro, posibilidad de obtener una fotografía suya.

Se le debe explicar a la víctima la importancia de que facilite información para que las patrullas que tuviesen que actuar en caso de otro episodio delictivo lo pudiesen hacer conociendo mejor los detalles del caso y la voluntad de la víctima sobre a quién se debe avisar, qué hacer con los hijos, etc. Deben constar, como mínimo, los siguientes campos estructurados:

- actuaciones violentas en sucesos anteriores
- utilización de armas
- antecedentes policiales
- posibilidad de contagio de enfermedades
- comunicaciones a terceras personas designadas por la víctima
- actuaciones a llevar a cabo con la víctima o menores
- posibles traslados que sea necesario realizar
- otros datos de interés sobre la víctima

Estas pautas de actuación inmediata son responsabilidad de la Jefatura de Operaciones o del equipo instructor y se deben incorporar en el expediente y actualizar cada vez que se disponga de nueva información sobre el caso.

Más arriba se ha hablado de ello, pero es necesario recalcar que en la primera entrevista con la víctima, así como en las entrevistas posteriores, se debe procurar recoger y contrastar toda la información de que se disponga con el objetivo de identificar los indicadores que nos permitan hacer o actualizar la valoración de riesgo. El equipo instructor se debe encargar de documentar el contenido de cada entrevista en el expediente y es también quien realiza la valoración de riesgo.

Si la titularidad de un expediente es de un cuerpo de policía local, no es obligatorio hacer entrevistas.

5.2 TRASLADOS Y ACOMPAÑAMIENTOS

La Jefatura de Operaciones, o bien el equipo instructor, es el órgano responsable de decidir qué recurso policial es el adecuado para trasladar a la víctima. Siempre que sea posible se debe hacer con un vehículo oficial sin distintivos y debe ir al menos una o un *ertzaina* del mismo sexo que la víctima, excepto en el caso que la urgencia de la situación u otra causa justificable lo impidan. Si la víctima se niega a que la trasladen, también se debe hacer constar en la actuación Zutabe.

Los traslados pueden ser los que se detallan a continuación.

a) *A un centro hospitalario o de asistencia médica*

b) *Al domicilio o a algún lugar designado por la víctima*

Cuando las víctimas deben salir de su domicilio por una situación de urgencia, si teme por su seguridad o si así lo pide, la Jefatura de Operaciones debe procurar su traslado y, si fuera necesario, de sus hijos o hijas menores y personas mayores o incapacitadas a su cargo, a un domicilio o lugar alternativo que ella proponga (domicilio de familiares, amistades...) y debe dejar constancia en la actuación Zutabe abierta a este efecto.

Cuando el domicilio o lugar alternativo asignado para la víctima esté fuera de la comunidad autónoma y no tenga medio de transporte propio, la Jefatura de Operaciones tiene que ofrecerle el traslado con un servicio público de transportes.

c) *A una residencia alternativa*

En el caso que no haya ningún familiar o amistad que puedan facilitar alojamiento alternativo o bien las víctimas no quieran recurrir a él, la Jefatura de Operaciones tiene que ofrecerle el traslado a una residencia alternativa y, si la víctima lo acepta, se debe encargar de realizar las gestiones necesarias con los servicios sociales —ya sean los de base o los de urgencia, si es fuera del horario de oficina— para que le busque alojamiento.

d) *A su domicilio*

Si la víctima debe ir a su domicilio a buscar ropa u otros objetos personales, siempre que se tema por su seguridad o si ella misma lo pide, la Jefatura de Operaciones se debe encargar de acompañarla y trasladarla.

6. ACTUACIONES CON LA PERSONA AGRESORA

Cuando se tiene conocimiento de un nuevo episodio VD/VG, se observa que existe un ilícito penal y no se localiza a la persona agresora, la Jefatura de Operaciones se debe encargar de que se hagan las gestiones necesarias para recoger información sobre los siguientes puntos:

- identidad
- descripción física
- domicilio
- lugar de trabajo
- zonas que frecuenta
- teléfono
- otros datos que puedan facilitar su localización

La unidad titular del expediente debe intentar encontrar a la persona agresora al menos una vez por turno, enviando una patrulla al posible paradero recogido en

el expediente, hasta la remisión de las diligencias que se estén instruyendo al juzgado competente. Cada gestión se debe reflejar en la actuación Zutabe y todas se deben recoger en el expediente.

Si el posible paradero de esta persona está dentro de la demarcación de otra unidad de la Ertzaintza, la Jefatura de Operaciones se debe encargar de que se abra una actuación Zutabe VDLZ6 que es necesario remitir a esa unidad con el objetivo de que se realicen las comprobaciones oportunas. Las gestiones que haga esa otra unidad se deben recoger en actuaciones Zutabe y éstas recogerlas también en el expediente.

Si se localiza a la persona agresora se debe valorar el acto ilícito y si se le debe detener es necesario actuar según los criterios establecidos para el proceso de detención en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Las pautas de actuación con la persona agresora son:

- informarle sobre las consecuencias penales ante el incumplimiento de las medidas cautelares e informar también sobre asistencias sociales;
- evitar que coincidan o concurran en el mismo espacio de las dependencias policiales la víctima con la persona agresora;
- no facilitarle ninguna información sobre el paradero de la víctima o la dirección de los pisos de acogida a los que hubiera podido recurrir;
- ofrecerle la posibilidad de mantener una entrevista, con el objetivo de recoger información que ayude a valorar la situación de riesgo de la víctima, así como recordarle los servicios asistenciales que tiene a su disposición y las consecuencias penales en caso de incumplimiento de las resoluciones judiciales de protección.

7. SISTEMA DE CONTROL DEL PROCESO DE LA CALIDAD VD/VG

Para controlar la calidad en casos de VD/VG existen diversos baremos:

- auditorías internas
- pautas de control (jefatura territorial, jefes de unidad, subjefes de unidad, jefe de operaciones, instructores-jefes)
- controles cuatrimestrales en las jefaturas territoriales y en la Central
- análisis de la satisfacción del cliente y/o la víctima

Los clientes involucrados en las actuaciones derivadas de actos de VD/VG son preguntados sobre el servicio y la respuesta recibidos por la organización durante el proceso.

Mediante este sistema de control se quieren obtener indicadores de *satisfacción global* de la víctima con la respuesta de la Ertzaintza, así como *parcial* con los diversos parámetros de la actuación en concreto. La medida es *puntual y acumulada*: puntual porque se mide la satisfacción de la víctima con la actuación desde la detección del caso de violencia hasta la primera resolución; acumulado porque

con posterioridad se mide la satisfacción de la víctima con el conjunto de actuaciones desarrolladas hasta que se cierra el expediente.

Uno de los métodos para evaluar la satisfacción de la víctima es la encuesta telefónica. Se dispone de dos cuestionarios diferenciados y se incluyen unas orientaciones para facilitar la recogida de información. Se consideran también dos colectivos destinatarios: el colectivo 1 son las víctimas de un caso de VD/VG que haya originado la intervención de la Ertzaintza y la apertura del expediente correspondiente y se valoran las primeras actuaciones desde la detección del caso hasta que se resuelve en primera instancia: la atención telefónica, la atención de urgencia, el apoyo en la solicitud y la tramitación de la orden de protección, la toma de la denuncia...; el colectivo 2 es el formado por todas las víctimas que tienen un expediente abierto por casos de VD/VG con una antigüedad de seis meses.

La Jefatura territorial elabora un informe cuatrimestral que contiene al menos:

- los índices medios de satisfacción para cada cuestión planteada y la satisfacción global media para el conjunto del servicio suministrado, del total de víctimas y por ámbito de identificación; ahora bien, sólo se deben tener en cuenta los cuestionarios que hayan contestado a la pregunta concreta;
- identificación de los cuestionarios que hayan respondido cuatro o más preguntas con puntuaciones de 2 o 1 (clientes insatisfechos);
- una síntesis de las principales sugerencias, quejas, inquietudes... expresadas por las víctimas en respuesta a la pregunta abierta introducida a ese fin.

Del análisis de la información en la Comisión estable, tanto territorial como central, pueden surgir ámbitos de mejora que se pueden gestionar siguiendo el procedimiento llamado acciones correctoras y preventivas.

Resultado de las encuestas

Colectivo	2007		2008		2008	
	3r trimestre		1r cuatrimestre		2º cuatrimestre	
	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

Las observaciones que se deducen con más frecuencia de las encuestas son:

- desconocimiento de las consecuencias que comporta la interposición de la denuncia;
- propuestas de mejora sobre la forma de asesoramiento y de la información que se debe facilitar;
- demasiadas preguntas cuando se necesita ayuda inmediata;

- más coordinación entre juzgados y Ertzaintza;
- los videos y los consejos de autoprotección están dirigidos a las mujeres víctimas de violencia de género y no a las víctimas de violencia doméstica;
- quejas sobre la no-intervención cuando no hay violencia física;
- peticiones de apoyo psicológico antes o durante la denuncia y en el juzgado;
- más sensibilización y adecuación de los agentes que se presentan en el lugar del incidente de acuerdo con las circunstancias.