

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| <b>ÍNDICE DE CUADROS</b>                                            | 15 |
| <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>                                           | 19 |
| <b>1. PRESENTACIÓN</b>                                              | 25 |
| <b>2. METODOLOGÍA</b>                                               | 43 |
| 2.1. Objetivos del estudio                                          | 43 |
| 2.2. Intervenciones realizadas                                      | 44 |
| 2.2.1. <i>Análisis documental</i>                                   | 44 |
| 2.2.2. <i>Entrevista con los agentes implicados</i>                 | 44 |
| 2.2.3. <i>Entrevista a mujeres víctimas de violencia de género</i>  | 46 |
| 2.3. Dificultades en la cuantificación de la información            | 47 |
| <b>3. MARCO TEÓRICO</b>                                             | 51 |
| 3.1. Concepto                                                       | 51 |
| 3.2. Modalidades de la violencia contra las mujeres                 | 53 |
| 3.3. Niveles de gravedad                                            | 54 |
| 3.4. Rasgos del maltrato continuado                                 | 55 |
| 3.5. Consecuencias de la violencia doméstica                        | 56 |
| 3.6. Las instituciones frente a la violencia de género              | 57 |
| <b>4. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS</b> | 61 |
| 4.1. Introducción                                                   | 61 |
| 4.2. Servicios y recursos sociales especiales: marco legislativo    | 64 |
| 4.2.1. <i>Funciones de las diputaciones forales</i>                 | 66 |
| 4.2.2. <i>Funciones de los ayuntamientos</i>                        | 66 |
| 4.3. Servicios y programas en Álava                                 | 68 |
| 4.3.1. <i>Diputación Foral de Álava</i>                             | 68 |
| 4.3.2. <i>Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz</i>                       | 77 |
| 4.3.3. <i>Ayuntamiento de Llodio</i>                                | 83 |
| 4.4. Funcionamiento y pautas de actuación en Álava                  | 84 |
| 4.4.1. <i>Itinerario</i>                                            | 84 |
| 4.4.2. <i>Alojamiento</i>                                           | 85 |
| 4.4.3. <i>Atención psicológica</i>                                  | 87 |

|                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.4.4. Orientación jurídica .....                                                                             | 89  |
| 4.5. Servicios y programas en Bizkaia .....                                                                   | 90  |
| 4.5.1. Diputación Foral de Bizkaia .....                                                                      | 91  |
| 4.5.2. Ayuntamiento de Bilbao .....                                                                           | 97  |
| 4.5.3. Ayuntamiento de Barakaldo .....                                                                        | 100 |
| 4.5.4. Ayuntamiento de Basauri .....                                                                          | 101 |
| 4.5.5. Ayuntamiento de Bermeo .....                                                                           | 102 |
| 4.5.6. Ayuntamiento de Ermua .....                                                                            | 102 |
| 4.5.7. Ayuntamiento de Galdakao .....                                                                         | 104 |
| 4.5.8. Ayuntamiento de Getxo .....                                                                            | 106 |
| 4.5.9. Ayuntamiento de Leioa .....                                                                            | 106 |
| 4.5.10. Ayuntamiento de Santurtzi .....                                                                       | 107 |
| 4.5.11. Ayuntamiento de Sestao .....                                                                          | 108 |
| 4.5.12. Consorcio de Servicios Sociales de Mungialde .....                                                    | 109 |
| 4.5.13. Mancomunidad de Busturialdea .....                                                                    | 109 |
| 4.5.14. Mancomunidad de Lea-Artibai .....                                                                     | 111 |
| 4.5.15. Mancomunidad de Uribe-Kosta .....                                                                     | 112 |
| 4.6. Funcionamiento y pautas de actuación en Bizkaia .....                                                    | 112 |
| 4.6.1. Itinerario .....                                                                                       | 112 |
| 4.6.2. Alojamiento .....                                                                                      | 114 |
| 4.6.3. Atención psicológica .....                                                                             | 116 |
| 4.6.4. Orientación jurídica .....                                                                             | 118 |
| 4.7. Servicios y programas en Gipuzkoa .....                                                                  | 121 |
| 4.7.1. Diputación Foral de Gipuzkoa .....                                                                     | 121 |
| 4.7.2. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián .....                                                           | 128 |
| 4.7.3. Ayuntamiento de Andoain .....                                                                          | 130 |
| 4.7.4. Ayuntamiento de Arrasate/Mondragón .....                                                               | 131 |
| 4.7.5. Ayuntamiento de Beasain .....                                                                          | 132 |
| 4.7.6. Ayuntamiento de Eibar .....                                                                            | 133 |
| 4.7.7. Ayuntamiento de Errenteria .....                                                                       | 134 |
| 4.7.8. Ayuntamiento de Hernani .....                                                                          | 135 |
| 4.7.9. Ayuntamiento de Irun .....                                                                             | 136 |
| 4.7.10. Ayuntamiento de Lasarte-Oria .....                                                                    | 137 |
| 4.7.11. Ayuntamiento de Zumarraga .....                                                                       | 137 |
| 4.8. Funcionamiento y pautas de actuación en Gipuzkoa .....                                                   | 138 |
| 4.8.1. Itinerario .....                                                                                       | 138 |
| 4.8.2. Alojamiento .....                                                                                      | 140 |
| 4.8.3. Atención psicológica .....                                                                             | 143 |
| 4.8.4. Orientación jurídica .....                                                                             | 144 |
| 4.9. Problemáticas detectadas en la atención institucional a mujeres<br>víctimas de violencia de género ..... | 145 |
| 4.9.1. Problemas en el alojamiento .....                                                                      | 145 |
| 4.9.2. Dificultades en la atención psicológica .....                                                          | 151 |
| 4.9.3. Problemas en la orientación jurídica .....                                                             | 153 |
| 4.9.4. Otros aspectos a tener en cuenta sobre servicios y<br>prestaciones genéricas .....                     | 155 |

|                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>5. ATENCIÓN POLICIAL</b>                                                         | 159 |
| 5.1. Ertzaintza                                                                     | 159 |
| 5.1.1. <i>Pautas de actuación policial en casos de violencia doméstica</i>          | 160 |
| 5.1.2. <i>Pautas de actuación policial en casos de agresiones sexuales</i>          | 164 |
| 5.1.3. <i>Otros aspectos que influyen en la actuación policial</i>                  | 166 |
| 5.2. Policías locales de Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz           | 174 |
| 5.2.1. <i>Atención de urgencia</i>                                                  | 176 |
| 5.2.2. <i>Recepción de la denuncia</i>                                              | 177 |
| 5.2.3. <i>Información y canalización a los servicios sociales</i>                   | 179 |
| 5.2.4. <i>Investigación</i>                                                         | 181 |
| 5.2.5. <i>Otros aspectos que influyen en la actuación policial</i>                  | 182 |
| 5.3. Otras policías locales                                                         | 185 |
| 5.3.1. <i>Atención de urgencia</i>                                                  | 186 |
| 5.3.2. <i>Recepción de la denuncia, investigación y elaboración del atestado</i>    | 186 |
| 5.3.3. <i>Protección, información y canalización</i>                                | 187 |
| 5.3.4. <i>Conocimiento de los recursos y sistemas de coordinación</i>               | 188 |
| 5.3.5. <i>Sistemas de localización</i>                                              | 188 |
| 5.3.6. <i>Registros de datos</i>                                                    | 189 |
| 5.4. Dificultades, limitaciones y necesidades planteadas                            | 189 |
| 5.4.1. <i>Necesidades internas</i>                                                  | 189 |
| 5.4.2. <i>Otras necesidades</i>                                                     | 189 |
| 5.4.3. <i>Registro de datos</i>                                                     | 189 |
| <b>6. LA ATENCIÓN INSTITUCIONAL VISTA POR LAS MUJERES USUARIAS</b>                  | 195 |
| 6.1. Problemática y características de las mujeres entrevistadas. Historias de vida | 195 |
| 6.2. Primera demanda y derivaciones                                                 | 202 |
| 6.3. Percepción de la ayuda recibida                                                | 205 |
| 6.4. Motivos de la no utilización de servicios ofertados                            | 206 |
| 6.5. Grado de utilización y valoración de los servicios utilizados                  | 207 |
| 6.5.1. <i>Los servicios policiales</i>                                              | 207 |
| 6.5.2. <i>Los servicios sociales</i>                                                | 210 |
| 6.5.3. <i>Atención psicológica</i>                                                  | 213 |
| 6.5.4. <i>Orientación jurídica</i>                                                  | 215 |
| 6.5.5. <i>Servicios de alojamiento</i>                                              | 215 |
| 6.6. Valoración de la ubicación y condiciones horarias de los servicios             | 217 |
| 6.7. Necesidades no cubiertas y razones para acudir a los servicios                 | 218 |
| 6.8. Recomendaciones de las mujeres entrevistadas a otras en su situación           | 219 |

|                                                                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>7. PROBLEMÁTICAS DETECTADAS EN LA ATENCIÓN INSTITUCIONAL</b>                                                                              | 223 |
| 7.1. Ausencia de planificación a nivel comunitario                                                                                           | 225 |
| 7.2. Problemas de vertebración supraterritorial                                                                                              | 227 |
| 7.3. Diferentes niveles de prestaciones dependiendo del lugar de residencia. Diferencias de atención entre municipios                        | 229 |
| 7.4. Ausencia de protocolos de actuación a nivel municipal y comarcal                                                                        | 231 |
| 7.5. Inexistencia de mecanismos de coordinación interinstitucional                                                                           | 232 |
| 7.6. Insuficientes mecanismos de seguridad                                                                                                   | 232 |
| 7.6.1. <i>Protección policial</i>                                                                                                            | 233 |
| 7.6.2. <i>Sistemas de localización</i>                                                                                                       | 234 |
| 7.6.3. <i>Seguridad en los recursos de acogida</i>                                                                                           | 234 |
| 7.6.4. <i>Protección social y judicial</i>                                                                                                   | 234 |
| 7.7. Programa de atención psicológica                                                                                                        | 235 |
| 7.7.1. <i>Accesibilidad geográfica</i>                                                                                                       | 235 |
| 7.7.2. <i>Imposibilidad de acceso directo</i>                                                                                                | 236 |
| 7.8. Programa de orientación jurídica: Problemas de accesibilidad geográfica en Álava y Bizkaia. Imposibilidad de acceso directo en Gipuzkoa | 237 |
| 7.9. Recursos de alojamiento                                                                                                                 | 238 |
| 7.9.1. <i>Alojamiento de urgencia, inadecuación de los recursos existentes</i>                                                               | 239 |
| 7.9.2. <i>Escasa implantación de los programas de apoyo y/o acompañamiento</i>                                                               | 240 |
| 7.9.3. <i>No se garantiza la seguridad</i>                                                                                                   | 240 |
| 7.9.4. <i>Ausencia de personal permanente</i>                                                                                                | 241 |
| 7.9.5. <i>Improcedente la obligación de presentar denuncia contra el agresor para acceder a determinados recursos de alojamiento</i>         | 241 |
| 7.9.6. <i>No se admiten mujeres con una problemática asociada</i>                                                                            | 242 |
| 7.9.7. <i>Criterios de admisión de mujeres inmigrantes</i>                                                                                   | 242 |
| 7.10. Grave problema en el registro de datos, especialmente en los servicios sociales                                                        | 242 |
| <b>8. PROPUESTAS</b>                                                                                                                         | 247 |
| 8.1. Vertebración supraterritorial de los servicios. Unificación de criterios                                                                | 249 |
| 8.2. Mejora de los mecanismos de coordinación interinstitucional a nivel local y comarcal                                                    | 250 |
| 8.3. Establecimiento y puesta en marcha de los mecanismos de protección y seguridad necesarios                                               | 251 |
| 8.4. Mejora de la calidad de los recursos de alojamiento                                                                                     | 252 |
| 8.5. Eliminación de las disfunciones existentes en los recursos especializados de atención psicológica y orientación jurídica                | 253 |

|                                                                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 8.6. Mejora de la formación de los y las profesionales implicadas en la atención a las mujeres maltratadas .....                        | 254 |
| 8.7. Reforzamiento de las tareas de prevención: prevención primaria y secundaria .....                                                  | 254 |
| 8.8. Superación de obstáculos para la inserción: acceso a la vivienda y al empleo .....                                                 | 255 |
| 8.9. Trabajo con inmigrantes .....                                                                                                      | 255 |
| <b>9. RECOMENDACIONES</b> .....                                                                                                         | 259 |
| 9.1. Recomendaciones de carácter general .....                                                                                          | 259 |
| 9.1.1. <i>Relativas a la prevención</i> .....                                                                                           | 261 |
| 9.1.2. <i>Relativas a la respuesta institucional a la violencia</i> .....                                                               | 264 |
| 9.2. Recomendaciones específicas para la mejora de determinados servicios .....                                                         | 270 |
| 9.2.1. <i>Respecto a los servicios de alojamiento</i> .....                                                                             | 270 |
| 9.2.2. <i>Respecto a los servicios de atención psicológica</i> .....                                                                    | 272 |
| 9.2.3. <i>Respecto a los servicios de asistencia jurídica</i> .....                                                                     | 273 |
| 9.2.4. <i>Respecto a los servicios policiales</i> .....                                                                                 | 274 |
| 9.2.5. <i>Respecto a los servicios sociales</i> .....                                                                                   | 276 |
| <b>ANEXOS</b> .....                                                                                                                     | 279 |
| I: Guiones y cuestionarios utilizados para las entrevistas .....                                                                        | 281 |
| II: Objetivos y acciones referidas a la violencia contra las mujeres en el III Plan de Acción Positiva para las Mujeres en la CAE ..... | 292 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....                                                                                                 | 296 |