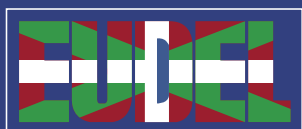


RESUMEN



Guía de pautas para la adopción de **PROTOCOLOS LOCALES Y MEDIDAS PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN**

a mujeres víctimas
de maltrato doméstico
y agresiones sexuales

RESUMEN

Octubre 2006



EMAKUNDE

EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Erakunde Autonomiaduna

EUSKO JAURLARITZA



Organismo Autónomo del

GOBIERNO VASCO

PRESENTACIÓN

La violencia contra las mujeres es uno de los principales problemas estructurales que minan nuestras sociedades actuales. Todos los informes y estudios, tanto de ámbito nacional como internacional, reiteran los altos índices de prevalencia, así como la gravedad de sus consecuencias.

Las características de esta violencia ejercida contra las mujeres ha llevado a las instituciones a realizar un planteamiento de abordaje integral en aras a favorecer la implementación de estrategias de coordinación entre los diferentes ámbitos y profesionales que intervienen a lo largo del proceso como condición necesaria para proporcionar una atención de calidad a las mujeres que padecen situaciones de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales, sin olvidar la dimensión preventiva.

Tal es el caso de la guía que aquí presentamos que viene a dar respuesta a la necesidad manifestada por parte de las instituciones vascas a través de la firma, en 2001, del **Acuerdo Interinstitucional para la Mejora en la Atención a Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y Agresiones Sexuales**, así como en sus sucesivas manifestaciones, y la reciente aprobación de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres cuyo artículo 62.3 insta a que desde el ámbito municipal se elaboren acuerdos de colaboración y protocolos de actuación que desarrollen, concreten y adecuen a sus respectivas realidades lo dispuesto en dicho acuerdo con carácter general.

El proceso de adaptación al ámbito local y municipal implica la estructuración de un **sistema articulado y homogéneo de atención en el cual cada agente implicado (ámbito sanitario, social, policial, judicial, educativo y asociativo) sepa qué debe hacerse, en qué momento y quién tiene competencias para hacerlo**. Supone, en definitiva, poner en funcionamiento un método de trabajo que permita a cada institución u organismo participante diseñar o redefinir los procedimientos y los sistemas organizativos existentes o de nueva creación en función de todo el sistema.

Esperamos que la información que en estas páginas se contiene contribuya a allanar el camino de aquellos y aquellas que, inspiradas por las experiencias de quienes tan amablemente han participado en su elaboración, emprendan el largo, pero sin duda eficaz, sendero del diálogo y la colaboración que tan grata recompensa reserva: hacer realidad el derecho de todas las mujeres y de toda la sociedad a una vida sin violencia.

INTRODUCCIÓN

El progresivo protagonismo que las cuestiones de violencia contra las mujeres han adquirido en los últimos tiempos, ha propiciado su inclusión en la agenda política, cobrando especial impulso la elaboración de protocolos de coordinación en el ámbito local.

La violencia contra las mujeres tiene su origen en el sistema de relaciones de género que postula la supremacía de los hombres sobre las mujeres. Es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, que han conducido a la dominación masculina, a la discriminación contra las mujeres por parte de los hombres y a impedir su pleno desarrollo.

La errónea comprensión de las dimensiones de la problemática, la falta de recursos y los fallos en las políticas de coordinación implican una respuesta inapropiada e insegura para las mujeres y propician que:

- ▷ No reciban el apoyo que tanto necesitan.
- ▷ Se desanimen a la hora de iniciar acciones encaminadas a poner fin a la situación de violencia que les afecta.
- ▷ Se retrase la intervención, empeorando su situación de las mujeres.
- ▷ Aumente el proceso de victimización secundaria, sometiendo las a un peregrinaje institucional tan largo como innecesario.

MARCO NORMATIVO-COMPETENCIAL

Existen leyes y protocolos de implantación general en el Estado y en la CAPV que sirven de referencia a la hora de elaborar, desde niveles municipales, respuestas coordinadas a las mujeres que padecen situaciones de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales.

El protocolo local debe ajustar sus previsiones a este marco normativo competencial a fin de garantizar la aplicación de criterios de calidad homogéneos en la atención de estas situaciones de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales.

- ▷ Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, 1999.
- ▷ Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas

de maltrato doméstico y agresiones sexuales, 2001.

- ▷ Protocolo de coordinación para la eficacia de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica en el ámbito de los servicios sociales, 2004.
- ▷ Protocolos territoriales de coordinación para la Eficacia de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, junio 2005.
- ▷ Protocolo Sanitario ante los Malos Tratos Domésticos.
- ▷ Programa para la mejora de los recursos de acogida y vivienda para las víctimas de maltrato doméstico, 2004-2005.
- ▷ LEY 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- ▷ LEY ORGÁNICA 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- ▷ LEY 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- ▷ Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- ▷ Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales.
- ▷ Decreto 155/2001, de 30 de julio, de determinación de funciones en materia de servicios sociales.

DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE PROTOCOLOS

El protocolo es un **documento base** que establece unos mínimos a partir de los que trabajar de manera continua para dar respuesta a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales. Nace con vocación continua de **adaptación** a una realidad diversa. Por ello, aunque no contiene la respuesta a todas las cuestiones que se puedan suscitar, debe prever **mecanismos** para dar respuesta a las mismas.

El **proceso** que desemboca en la redacción de protocolo es la única garantía real de una coordinación de éxito. La duración del mismo es muy variable, **no finaliza con la redacción del protocolo**, ni con la posterior formalización mediante firma de las instituciones implicadas.

La **flexibilidad a favor del interés de la víctima** es el principio fundamental sobre el que se sustenta, pues la diversidad y las diferencias existentes entre las mujeres en cuanto a su biología, condiciones de vida, aspiraciones y

necesidades deben ser tenidas en cuenta de cara a adaptar la respuesta institucional a sus necesidades reales.

Existen tantos tipos de protocolos como experiencias de protocolización se han llevado a cabo, dado que los procesos de coordinación en el ámbito local están altamente determinados por:

- ▷ Factores que definen la comunidad a la que será de aplicación el protocolo resultante:
 - ✓ El tamaño del municipio;
 - ✓ El volumen de población;
 - ✓ La existencia de recursos (materiales y financieros) para la atención a mujeres que viven situaciones de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales, así como para el impulso de políticas de igualdad para mujeres y hombres;
 - ✓ El carácter rural o urbano del municipio;
 - ✓ El nivel de cooperación y compromiso de las agencias que operan en el territorio.

- ▷ Factores que definen la naturaleza y número de las instituciones y recursos implicados:
 - ✓ Complejidad del mapa de recursos y servicios existentes;
 - ✓ Unicidad o pluralidad de protocolos;
 - ✓ Potencial de cambio del protocolo.

EL TRABAJO DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN HACIA LOS AGENTES QUE HAN DE COORDINAR SUS INTERVENCIONES, QUE REQUIERE LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO, CONSTITUYE EL CAMINO IDEAL PARA TRABAJAR LA IGUALDAD.

PARTICIPACIÓN Y ELABORACIÓN

Las mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales no suelen acudir exclusivamente al sector formal en busca de atención, sino que a menudo cuentan con el apoyo de asociaciones, amistades, vecinas y vecinos y familiares. Ante esta evidencia, cualquier **institución, organismo y/o particular** que tenga contacto con mujeres víctimas de violencia estaría legitimada a participar en el proceso de protocolización.

No obstante, criterios prácticos aconsejan limitar los primeros contactos a aquellas **instituciones y organizaciones que trabajan activamente en este ámbito** y a aquellas que, aunque no lo hacen, deberían comenzar a asumir mayor grado de responsabilidad.

Se recomienda designar una persona o equipo de personas que, con vocación de continuidad y, a poder ser, con conocimiento experto en igualdad, **coordinen las labores de impulso y elaboración** y que se asegure la implicación y el apoyo al proceso por parte del personal político y el cuerpo técnico.

El protocolo se puede elaborar desde dentro de la institución, o mediante la contratación de una persona o empresa que lleve a cabo los trabajos. Existen argumentos que avalan ambas opciones si bien todos ellos coinciden en señalar la importancia de que el **control sobre el proceso**, desde el inicio hasta la finalización del mismo, lo lleve la misma persona y que esta persona pertenezca a la institución impulsora.

ELEMENTOS QUE DEBE CONTENER UN PROTOCOLO

1. DIAGNÓSTICO

La realización del diagnóstico es clave para la **obtención de una perspectiva** clara de todos los recursos y obstáculos, pros y contras (reales o potenciales) y de un panorama válido de la situación. Es una manera de conocer cómo se trabaja, de conocer a las personas, de **establecer lazos** entre ellas. Asimismo, el diagnóstico es **una forma de sensibilizar**. Al abrir un proceso de estas características y solicitar de las distintas partes respuestas a una serie de cuestiones relativas a su manera de abordar el tratamiento de una problemática concreta se les está haciendo llegar sugerencias acerca de los elementos que deberían ser tenidos en cuenta en dicho abordaje.

2. DEFINICIÓN

El protocolo debe identificar el **grupo diana y sus diferentes ramificaciones** en función de las distintas especificidades y problemáticas asociadas que pueden presentar, así como las cuestiones **-irregularidades o carencias en la atención** a mujeres víctimas de violencia- que han puesto sobre la mesa la necesidad de coordinar actuaciones.

3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El protocolo debe contener la indicación clara y concreta del municipio o comarca para la cual es formulado. La no **definición del área geográfica** conduce a errores de tipo operativo, administrativo o financiero. Asimismo, debe ser muy claro en lo que se refiere a **delimitar qué aspectos** de la problemática con anterioridad definida serán abordados en la coordinación.

4. PROCEDIMIENTOS:

El protocolo debe establecer con detalle las **circunstancias bajo las que se activa y el procedimiento** a seguir en cada uno de los supuestos: agencias implicadas, flujo de trabajo, modelos de informes, modelos de intercambio de información, etc.)

CONTENIDOS BÁSICOS

El protocolo **no contiene la respuesta a todas las cuestiones** pero hay extremos esenciales sobre los que el protocolo debe pronunciarse, dando a quienes van a trabajar en el tema directrices y pautas consensuadas claras.

El Acuerdo interinstitucional para la Mejora en la Atención a Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y Agresiones Sexuales, suscrito en 2001 por las máximas autoridades de las CAPV, establece unos principios básicos de actuación⁽¹⁾ que mejoran la atención prestada a dichas víctimas en los ámbitos sanitario, policial, judicial y social en toda la Comunidad y cuya incorporación a todo protocolo local debe ser abordada en la medida en que estos ámbitos se vayan incorporando al proceso.

ESTRATEGIAS

1. PARA EMPEZAR:

Llevar a cabo **programas formativos** antes de implementar políticas de coordinación constituye una vía ideal para vencer barreras mentales respecto del fenómeno así como establecer relaciones sobre las que sustentar futuras colaboraciones.

El uso de una **metodología de participación activa** en la elaboración del protocolo cumple la doble función de testar la validez de las propuestas, así

⁽¹⁾ En este momento en fase de actualización.

como asegurar la adhesión de las personas destinatarias finales al instrumento de trabajo y la legitimación de la persona encargada de su elaboración ante dichas personas.

La **articulación de políticas de comunicación** determina en gran medida el éxito y la calidad de los procesos de coordinación dado que para poder hacer uso de los recursos es premisa básica que las agencias implicadas los conozcan.

2. PARA CONTINUAR:

La **creación de un marco de trabajo** que identifique claramente cuál es la contribución de cada agente y cómo esta contribución encaja en el esquema general del proceso. Ello clarifica el modo en que las distintas agencias se relacionan, los recursos comprometidos y los beneficios que para las mujeres usuarias tendrá esa coordinación.

Analizar periódicamente el grado de cumplimiento que ha logrado el protocolo en el seno de cada institución. Esta evaluación es esencial y debe ser abordada de manera conjunta por las instituciones implicadas, incluyendo en el análisis aspectos comunes y específicos de cada institución. Debe procurar la triple función de controlar el grado de cumplimiento de actuaciones planificadas, señalar líneas de mejora futura y aumentar el sentido de la responsabilidad de las personas respecto de su trabajo.

Favorecer el **pase de información** con el resto de instituciones sobre los recursos, así como la información personal generada a propósito de la gestión del expediente de una mujer víctima de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales, mediante la articulación de vías seguras de transmisión y la **adaptación de la cultura y estructura organizativa** de las agencias que intervienen en el proceso.

COSTES DEL PROCESO Y FINANCIACIÓN

La puesta en marcha de un proceso de coordinación no tiene por qué suponer un gran **desembolso económico**. De hecho, superada la fase de impulso, (primeros contactos, reuniones, redacción del borrador, etc.) sin duda la más esforzada, las actividades derivadas de la existencia del protocolo de coordinación, siempre y cuando impliquen un cambio en los usos y prácticas laborales potenciados a través del perfeccionamiento de la competencia técnica del personal, devienen **auto-sostenibles**.

IMPULSO, PARTICIPACIÓN, DESARROLLO, RESPONSABILIDAD Y ACTUACIÓN

¿QUIÉN PUEDE INICIAR EL PROCESO?

- ▷ El **personal político, el personal técnico de la administración y/o las organizaciones civiles**, especialmente las **asociaciones de mujeres**.
- ▷ Los **departamentos de Igualdad y/o de Bienestar Social** suelen asumir el liderazgo.

¿QUIÉN COORDINA EL PROCESO?

- ▷ Se recomienda la **designación de una persona o equipo de personas** con una vocación de continuidad y con un conocimiento experto en igualdad.
- ▷ La persona o equipo de personas que asuma la labor de coordinación del proceso deberá:
 - ✓ Obtener la implicación y el **apoyo del personal político, del cuerpo técnico y de la propia ciudadanía**, especialmente de las mujeres;
 - ✓ Asegurar que las instituciones y/o personas que formen parte del proceso compartan el **mismo enfoque**;
 - ✓ Favorecer la articulación de **documentos y espacios de trabajo** comunes así como el propiciar un clima afable;
 - ✓ Ofrecer un **apoyo técnico** constante a las personas participantes como al personal técnico;
 - ✓ **Supervisar** la implementación del protocolo así como la **difusión** del mismo entre el personal.



¿QUÉ AGENTES E INSTITUCIONES PUEDEN O DEBEN PARTICIPAR?

- ▷ **Instituciones y organizaciones** que trabajan activamente en este ámbito, sin olvidar aquellas otras instituciones y organizaciones que pudieran ser potencialmente puerta de entrada al circuito de mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales.
- ▷ Deben existir unas pautas previamente marcadas que garanticen una **buena coordinación** entre las instituciones y organizaciones.

DESDE LAS INSTANCIAS FORMALES:

- ▷ Servicios sociales, áreas de igualdad, operadores jurídicos, cuerpos y fuerzas de seguridad, ámbito sanitario y otros departamentos, como Vivienda, Educación, entre otros.

DESDE LA SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA:

- ▷ Asociaciones de mujeres, organizaciones empresariales, sindicales o culturales, y mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales.

MODELOS DE CONVOCATORIA Y DESIGNACIÓN

- ▷ Se recomienda un **sistema de designación formal** de las personas que representen a las instituciones en los foros de trabajo.
- ▷ Es aconsejable que la **persona designada** ocupe una posición de influencia y goce de una **estabilidad en el cargo**.

¿QUIÉN SE ENCARGA DE LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO?

- ▶ Es importante que el **control del proceso** de elaboración del protocolo sea llevado por la misma persona, desde el inicio hasta la finalización del mismo
- ▶ La elaboración del protocolo puede realizarse en **dos líneas**:

UNA LÍNEA INTERNA:

Se opta por un modelo de elaboración interna coordinado por la persona que posea mayor visión global del tema y contactos con las diversas áreas.

▶ Argumentos a favor:

- ✓ Mayor control del proceso;
- ✓ Asunción como función propia de su cargo;
- ✓ No existe partida presupuestaria;
- ✓ Conocimiento de dinámicas reales del funcionamiento interno;
- ✓ Contacto directo con las instancias de decisión;
- ✓ Inexistencia de dificultades burocráticas de nuevas contrataciones.

▶ Argumentos en contra:

- ✓ Sobrecarga de trabajo del personal interno;
- ✓ Posible falta de conocimiento experto en materia de igualdad y violencia;
- ✓ Dificultad de compatibilizar la labor de impulso y la de coordinación con el trabajo interno;
- ✓ Ralentización de los trabajos y dificultades de alcanzar un ritmo constante;
- ✓ Posible falta de visión objetiva.

UNA LÍNEA **EXTERNA**:

Mediante la contratación de una entidad externa para la gestión del proceso de elaboración del protocolo.

▷ **Argumentos a favor:**

- ✓ Existencia de una partida presupuestaria para la contratación;
- ✓ Sobrecarga del trabajo del personal interno;
- ✓ Especialistas con formación en materia de igualdad y violencia;
- ✓ Agilización de los trabajos y documentos;
- ✓ Visión limpia y falta de prejuicios.

▷ **Argumentos en contra:**

- ✓ Necesidad de presupuesto;
- ✓ Pérdida del control del proceso de elaboración;
- ✓ Desconocimiento de dinámicas de funcionamiento interno;
- ✓ Dificultades de acceso a instancias de decisión de la institución impulsora;
- ✓ Pérdida de referente interno de cara al exterior.

¿QUIÉN SUPERVISARÁ LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO Y REALIZARÁ LAS ACTUALIZACIONES OPORTUNAS?

- ▷ Es necesaria la figura de una **instancia superior** que controle la implementación del protocolo con el objeto de asegurar su carácter dinámico y su efecto multiplicador en los servicios y se encargue de adaptar el protocolo a la cambiante realidad mediante las actualizaciones oportunas.
- ▷ El diseño de esta figura puede articularse en base a **dos modelos**:
 - ✓ Una **persona coordinadora**, cuyas principales funciones son la supervisión y adaptación del protocolo a la realidad cambiante;
 - ✓ Una **mesa de coordinación**, formada por varias personas, como apuesta para institucionalizar las participaciones y constituyéndolo en un referente de cara al exterior.

HITOS Y FASES DEL TRABAJO

DIAGNÓSTICO

- ▷ La realización del **diagnóstico** es la clave para la obtención de una perspectiva clara de todos los recursos y obstáculos, de conocer cómo se trabaja, de establecer lazos, así como una forma de sensibilizar a las personas.
- ▷ Algunas **cuestiones** en las que se debe centrar el diagnóstico:
 - ✓ Estudio de la incidencia de la violencia contra las mujeres en el municipio o comarca;
 - ✓ Análisis de las necesidades a las que el protocolo deberá dar respuesta;
 - ✓ Determinar la existencia o no de herramientas similares;
 - ✓ Recabar opiniones de mujeres que viven situaciones de maltrato y/o agresiones sexuales;
 - ✓ Identificar quién es necesario que participe en el proceso;
 - ✓ Recoger experiencias similares en otros ámbitos;
 - ✓ Análisis de los servicios, programas y recursos existentes, entre otras.
- ▷ El resultado del diagnóstico deberá ser un **documento técnico de uso interno**, cuyas **recomendaciones y propuestas** resultantes deberían ser incorporadas al programa de actuación del proceso.
- ▷ La elaboración de un diagnóstico es laboriosa y exige una **dedicación constante** en el diseño de la metodología, en la recogida de información, en la redacción del informe y en la extracción de conclusiones y recomendaciones finales.



DESARROLLO DEL CONTENIDO

Elementos que se recomienda tener en cuenta en la elaboración del contenido del protocolo:

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Caracterizar, definir y enmarcar teóricamente la problemática de las mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Definir el área geográfica concreta para la cual es formulado, así como delimitar qué aspectos serán abordados.

FINALIDAD Y OBJETIVOS CONCRETOS

Incluir una declaración de principios por los que es necesaria su adopción, así como enumerar los objetivos concretos que deberán adecuarse a las necesidades en el diagnóstico y a los recursos disponibles.

PROCEDIMIENTO

Establecer las circunstancias por las que se activa y el procedimiento a seguir en cada uno de los supuestos.

FORMACIÓN

Incluir procesos formativos continuados en igualdad de mujeres y hombres entre el personal de las distintas agencias intervinientes.

SUPERVISIÓN

Incluir mecanismos de supervisión del proceso que establezca un ciclo de evaluación y control.

EVALUACIÓN

Prever cómo, cuándo, qué aspectos y quién llevará a cabo el proceso de evaluación.

CONTENIDOS BÁSICOS

El protocolo no contiene la respuesta a todas las cuestiones pero ha de establecer las directrices y las pautas de actuación claras y consensuadas.

OTROS

Incluir una agenda de contactos en la que se recoja las funciones que desempeñan cada persona e institución dentro del circuito.

HITOS Y FASES DEL TRABAJO

APROBACIÓN

- ▶ Acordado el contenido del protocolo, éste puede ser plasmado en un documento que puede ser aprobado en un **proceso de debate político-público** o según **la fórmula que se estime más oportuna**.

SOSTENIBILIDAD

- ▶ Las áreas claves que garantizan la sostenibilidad del proceso son **el seguimiento y la evaluación**.
- ▶ **De manera periódica debe analizarse** el grado de cumplimiento que ha logrado el protocolo en el seno de cada institución.
- ▶ La realización de este análisis es un **elemento esencial** dentro del proceso y debe ser abordado de **manera conjunta** por las instituciones implicadas.



- ▷ Es importante concretar:
 - ✓ **Qué** se va a evaluar: la estructura creada para la coordinación, la respuesta de las personas que trabajan en el circuito de la atención, entre otros;
 - ✓ **Quién** va a evaluar: se puede optar por un método de autoevaluación o de evaluación externa;
 - ✓ **Cómo** evaluar: establecer la metodología que mejor facilite la recogida de información y que permita analizar más en profundidad el proceso;
 - ✓ **Cuándo** evaluar: establecer los periodos de tiempo en los que se realizarán las evaluaciones.
- ▷ Una vez realizada la evaluación, se recomienda **incorporar en el documento las modificaciones** que se hayan desprendido de ella.

COMUNICACIÓN, TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD

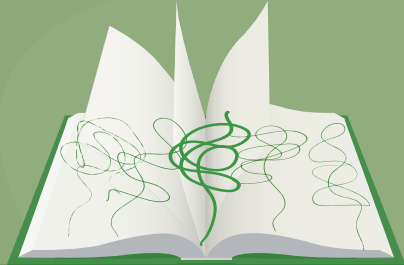
- ▷ Los protocolos **deben ser accesibles** tanto al personal que proporciona el servicio como a la propia ciudadanía.
- ▷ Deben articularse **políticas de comunicación**, utilizar un **lenguaje claro y accesible** para cualquier nivel cultural y han de utilizarse formas de transmisión **sencillas y eficaces**.

PLAN DE TRABAJO Y CALENDARIZACIÓN

- ▷ La **persona que asume las funciones de coordinación del proceso** debe confeccionar un **plan de trabajo**.
- ▷ El plan de trabajo debe **definir**:
 - ✓ Qué se va a hacer;
 - ✓ Cómo se va a realizar y en qué orden;
 - ✓ Cuándo se va a realizar y qué tiempos de trabajo se van a marcar;
 - ✓ Con qué presupuesto se cuenta y qué coste tendrán los servicios;
 - ✓ Quién o quiénes serán las personas responsables de las tareas o fases.
- ▷ El establecer un plan de trabajo previo al proceso aumenta la **coherencia, eficacia y eficiencia del proyecto** y favorece la evaluación posterior del propio proceso.

REDACCIÓN

- ▷ La **redacción del documento** es una de las funciones de la persona encargada de la comunicación, así como incorporar al mismo cuantas matizaciones, aportaciones y modificaciones se lleven a cabo hasta llegar a la propuesta final.
- ▷ El texto del documento se recogerá en un **lenguaje común y claro**.
- ▷ Algunas **recomendaciones** que pueden ayudar a la hora de redactar un documento de estas características:
 - ✓ Elaborar un borrador y habilitar vías de participación entre las personas e instituciones implicadas;
 - ✓ Recoger todas las sugerencias y propuestas en un documento para ser valoradas;
 - ✓ Emplear una técnica de redacción sencilla, esquemática y directa, apoyada con recursos gráficos;
 - ✓ Elaborar un glosario de términos;
 - ✓ Elaborar diagramas de flujos, entre otras.



REUNIONES

- ▷ Las reuniones deben realizarse en un **ambiente distendido y relajado** que favorezca la consecución de resultados.
- ▷ La persona coordinadora del proceso debe designar **una persona que lidere las reuniones**, cuyas **funciones** serán:
 - ✓ Gestionar las reuniones;
 - ✓ Generar documentación y ponerla a disposición de todas las personas implicadas;
 - ✓ redactar las actas de las reuniones, entre otras.
- ▷ Es importante que las reuniones adquieran un **carácter abierto y participativo**, así como que puedan realizarse, siempre que se pueda, en el mismo lugar para dotar de **seriedad y continuidad** al proyecto.

ENTREVISTAS/GRUPOS DE DISCUSIÓN

- ▷ Como parte del diagnóstico y/o de la evaluación, las **entrevistas informativas** permiten conocer las experiencias en la gestión de la problemática del maltrato doméstico de los distintos organismos implicados. En su defecto, y a fin de favorecer el intercambio de impresiones, puede optarse por los **grupos de discusión**.
- ▷ Basadas en guías de preguntas, pueden indagar acerca de:
 - ✓ Pautas de actuación del organismo con relación a mujeres víctimas;
 - ✓ BB.DD. y registros;
 - ✓ Mecanismos y herramientas de coordinación;
 - ✓ Formación;
 - ✓ Percepciones y valoraciones subjetivas sobre la atención.
- ▷ Las **entrevistas realizadas a mujeres**, como instrumento de valoración de la calidad de la atención recibida y del itinerario asistencial, requieren un proceso de selección especial para el que podrá recabarse la colaboración de los servicios sociales o asociaciones de mujeres.
- ▷ Si la persona o entidad encargada de realizar esta tarea es contratada, se recomienda proporcionar una **acreditación oficial**.

HERRAMIENTAS PARA VENCER BARRERAS

Actuar coordinadamente:

- ▷ Una buena coordinación exige la **creación de un marco de trabajo** que favorezca la relación entre las distintas agencias que participan y los recursos del circuito de atención.
- ▷ Este marco de trabajo debe **definir** cuál es la contribución de cada agente y cómo esta contribución encaja en el proceso.
- ▷ Existen **factores que dificultan** trabajar de manera coordinada:
 - ✓ La tendencia a trabajar en solitario;
 - ✓ El desconocimiento de otras perspectivas del propio fenómeno;
 - ✓ Limitaciones derivadas de la necesidad de cumplir protocolos internos;
 - ✓ Creciente presión de cumplir objetivos y lograr resultados.

Compartir información:

- ▷ Tratándose de un fenómeno complejo en el que subyacen cuestiones interrelacionadas, la **información constante y fluida** entre las agencias y las personas implicadas es vital para el desarrollo del proceso.
- ▷ Es importante regular la transmisión de información a través de un **protocolo**.
- ▷ Hay que tener presente que el objetivo de compartir información es **lograr mejores resultados** para las personas usuarias.
- ▷ Existen **factores que dificultan** la transmisión de información:
 - ✓ El marco normativo de referencia puede tener consecuencias no deseadas;
 - ✓ Se requiere una adaptación de la cultura y estructura organizativa de las agencias que intervienen en el proceso;
 - ✓ La confidencialidad de las víctimas se entrecruza en el tratamiento de los datos (LO 15/1999, de protección de datos de carácter personal);
 - ✓ Necesidad de crear una base de datos con campos comunes.



Alianzas estratégicas con el tercer sector:

- ▷ La **alianza con la sociedad civil** es una estrategia esencial para impulsar los programas de coordinación y de mejora de los recursos.
- ▷ Es importante **crear lazos** con las ONGs, asociaciones, o empresas de inserción entre otras.
- ▷ El **personal técnico** debe mostrarse **receptivo** ante las iniciativas que surjan del seno de las organizaciones de mujeres.
- ▷ Existen **factores que dificultan** el establecimiento de la alianza:
 - ✓ La desactivación de la sociedad civil y la escasez de redes de organizaciones entre cuyos objetivos se encuentre la lucha a favor de los derechos de las mujeres.;
 - ✓ La alta movilidad del personal de la administración;
 - ✓ Ausencia de espacios de encuentro y reflexión en los que puedan fraguarse dichas alianzas.

COSTES DEL PROCESO

ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA Y COSTES DE TIEMPO Y PERSONAL

- ▷ En la mayoría de los casos, el proceso de elaboración de un protocolo de coordinación **no va acompañado de una partida presupuestaria**.
- ▷ La puesta en marcha de un proceso de coordinación **no tiene por qué suponer un gran desembolso económico**, siempre y cuando no implique la creación de nuevos programas y servicios.

