

fundación

ASMOZ

formación on-line

Asistencia a las Víctimas de Experiencias Traumáticas

LA VÍCTIMA EN LA FUNCIÓN POLICIAL

Profesores: © Txema DELGADO y Josu Gotzon LUJUA



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

ÍNDICE

1. Origen de la Ertzaintza. Estructura de la Ertzaintza.....	3
2. Sistema de Gestión de la Calidad de la Ertzaintza.....	4
3. Tratamiento de la Violencia Doméstica y/o de Género.....	6
3.1. Procedimiento y definiciones.....	6
3.2. Diagrama de flujo del proceso.....	7
3.3. Desencadenantes de las actuaciones.....	7
3.4. Atención a la Urgencia.....	9
3.5. Recogida de denuncia y elaboración del atestado.....	11
3.6. Expediente VD/VG.....	13
3.7. Valoración del riesgo y protección de la víctima.....	14
3.8. Tratamiento de la víctima.	17
3.9. Actuaciones con la persona agresora.....	18
3.10. Encuesta de satisfacción.....	18
4. Tratamiento de las víctimas de Agresiones Sexuales.....	23
Atención a la víctima.	
Examen forense.	
Toma de declaración.	
Canalización de la víctima.	
Teléfono Bortxa.	
5. Aproximación a la violencia de persecución.....	25
5.1. Visualizar las consecuencias.....	25
5.2. Tratamiento de la Ertzaintza a las víctimas.....	26
5.3. La Acogida.....	27
5.4. Entrevista con la víctima.....	29
5.5. Medidas policiales de protección.....	29

OBJETIVO

Dar a conocer los procedimientos policiales que sigue la Ertzaintza para tratar a las víctimas del terrorismo, de la violencia en la relación de pareja, a las víctimas en situación de riesgo y a las víctimas de agresiones sexuales.

1.- ORIGEN DE LA ERTZAINZA

Los antecedentes de la actual Policía Autónoma se pueden encontrar durante el Antiguo Régimen en las Milicias Municipales que eran unas organizaciones de ámbito local y con carácter popular y hasta cierto punto espontáneo. En el siglo XIX se confirma la tendencia a la formación de cuerpos policiales permanentes en los territorios vascos para perseguir un bandolerismo favorecido por las continuas convulsiones sociales y políticas.

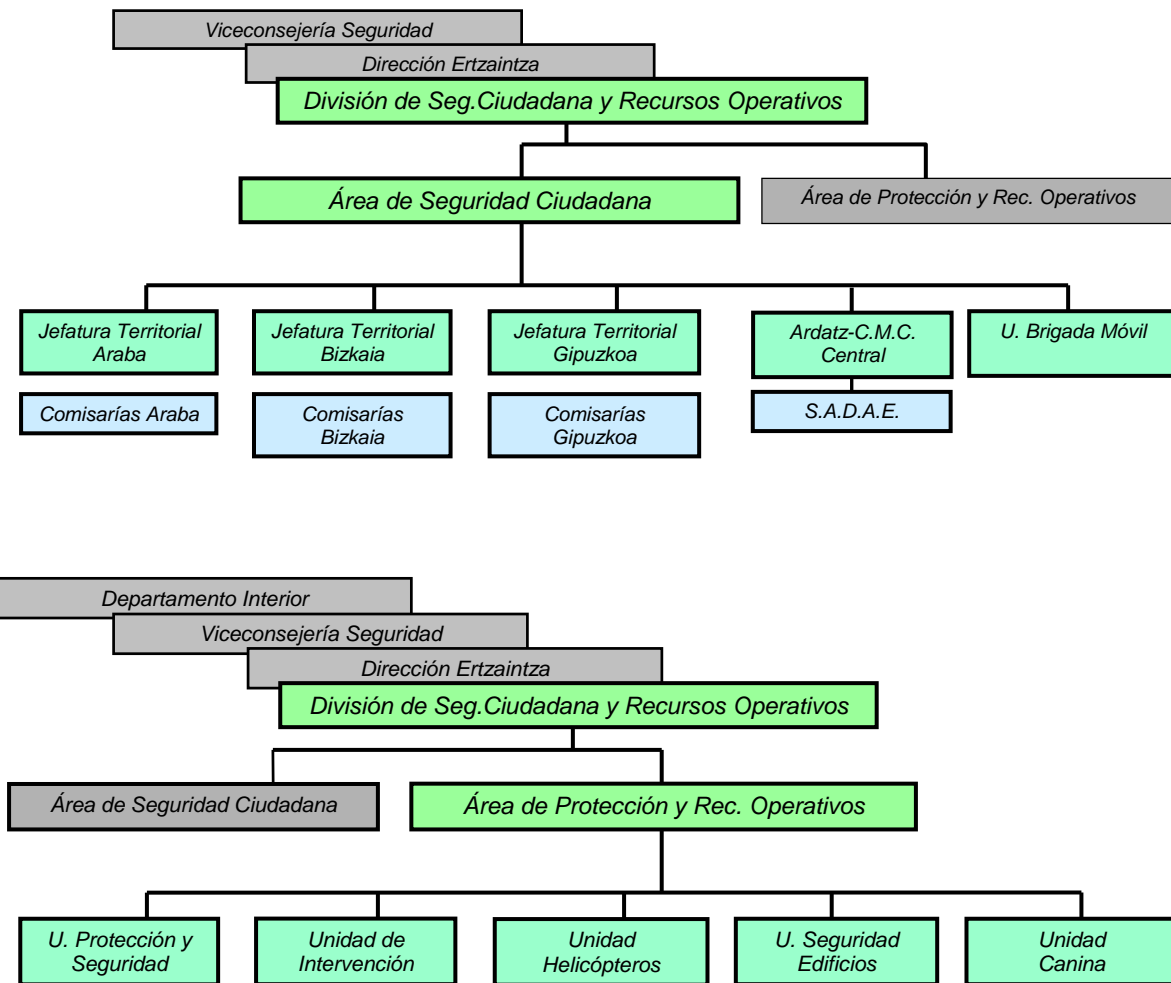
El 01 de octubre de 1.936 se promulgó el Estatuto Vasco de Autonomía y, tras la constitución del Gobierno Vasco, la problemática de la Seguridad Pública se convertirá en uno de los principales ejes de acción. Se creó la "Ertzaña" con una sección de infantería y otra sección motorizada, con unos 550 hombres.

Durante la dictadura se disuelve la Ertzaña.

En el Estatuto de Autonomía del País Vasco del año 1979, en su artículo 17.1 se contempla la creación de la Policía Autónoma "para la protección de las personas y bienes y el mantenimiento del orden público dentro del terreno autónomo..." En el año 1.980 se diseña la nueva Ertzaintza, la cual crece de manera organizada desde el año 1.982 desplegándose progresivamente por toda la geografía de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Estructura de la Ertzaintza

La Ertzaintza dispone actualmente de una plantilla de cerca de 8.000 ertzainas que se encuadran en cinco divisiones, cada una de ellas con diferentes cometidos policiales. La División de Seguridad Ciudadana y Recursos Operativos es la que, a través de las comisarías, veinticinco en total, atiende a las víctimas de terrorismo, de agresiones sexuales, de violencia en la relación de pareja y doméstica, así como a víctimas en situación de riesgo o desprotección.



2.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ERTZAINZA

La Ertzaintza toma la decisión de marcarse como objetivo la implantación de un sistema de gestión basado en las Normas UNE-EN-ISO 9000 para algunas de las labores específicamente policiales. A través del sistema se busca la mejora continua marcando objetivos e indicadores de calidad, realizando auditorías internas y externas, incorporando un procedimiento de recogida de quejas, denuncias y reclamaciones, identificando no conformidades y estableciendo una sistemática de acciones correctoras y preventivas. A fin de supervisar y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos se fija un plan de control donde cada persona conoce cuál es su función y su responsabilidad. El sistema posibilita la homogeneidad en las actuaciones de la Ertzaintza independientemente del lugar, de la o del ertzaina responsable o de la persona destinataria de la actuación policial. Garantiza la ejecución de los compromisos adquiridos en el proceso y permite avanzar en la atención a la ciudadanía, en la

apuesta por el capital humano, en su motivación e implicación, formación y desarrollo, y en la optimización y potenciación de los recursos, mediante la gestión y mejora continua de los procesos.

En el año 2002 se certificó el Sistema de Gestión de la Calidad en el Proceso de la Detención en la Ertzain-etxea de Bilbao, según la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y se implantó en el resto de las comisarías en el año 2003.

En el año 2004 se empieza a ampliar el alcance del sistema a otros procesos. Así, en el año 2005 se toma la decisión de abordar el proceso de tratamiento de la Violencia Doméstica y/o de Género (en adelante VD/VG). Se toman como premisas la legislación penal y procesal y se desarrolla un sistema de trabajo que abarca todas las actuaciones derivadas de los casos VD/VG en que intervienen las y los ertzainas. El denominado "Sistema de Gestión de la Calidad en las actuaciones de la Ertzaintza derivadas de casos VD/VG" incluye una Política de Calidad y un cuerpo documental que consta de un Manual de Calidad, dos procedimientos, ocho instrucciones operativas y veintiocho formatos, así como un grupo de diversos formatos y documentos.

Para certificar el proceso, la empresa AENOR realiza una auditoría previa de la documentación y, posteriormente, en la propia Unidad, observa en directo prácticas materiales, comprueba registros, visita las instalaciones, etc. Auditó el proceso VD/VG conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, que quedó CERTIFICADO con fecha 17 de abril de 2008. Actualmente, se ha modificado el ISO 9001:2000 a ISO 9001:2008, el cual incorpora algunas modificaciones para adaptar los requisitos ya existentes en términos de acción y de responsabilización. El informe final elaborado por AENOR, destacaba el cumplimiento sistemático del sistema de gestión establecido y su adecuación a la norma de referencia, así como la visión de conjunto y el enfoque hacia los intereses de la Organización y las partes interesadas, y el rigor en los contenidos documentales y la metodología evidenciada en su control.

La Ertzaintza tiene, además, certificados otros procesos: la Unidad de Desactivación de Explosivos y las actividades preventivas asociadas, así como otros dos diferentes de la Unidad de Policía Científica, el tratamiento de reseñas fisonómicas y gestión de evidencias, y el de informes periciales y documentación para el servicio de recepción de evidencias de la sección de soporte técnico.

Este camino exige el esfuerzo e implicación de todo el personal que desarrolla su trabajo en la consecución de los fines asignados a la Ertzaintza por el ordenamiento jurídico. Por ejemplo, en materia de formación, además de la organización de cursos específicos para más de 2500 ertzainas, actualmente se imparte formación obligatoria en cursos básicos de acceso a la Ertzaintza así como en todos los cursos de ascenso y especialización. En este sentido, cada ertzaina recibe un módulo de formación adecuado a las responsabilidades que asume dentro del proceso.

3.- TRATAMIENTO DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA Y/O DE GÉNERO

3.1.- PROCEDIMIENTO Y DEFINICIONES

El tratamiento de la Violencia Doméstica y/o de Género (en adelante VD/VG) en la División de Seguridad Ciudadana y Recursos Operativos de la Ertzaintza está definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, en el **procedimiento PR0018 “Actuaciones derivadas de actos de VD/VG”**.

En este sentido, se entiende por VD, el delito o falta contra la vida, integridad física o moral, libertad sexual, libertad o seguridad de alguna de las personas mencionadas en el art. 173.2 del Código Penal, siempre que no se trate de Violencia de Género.

Por VG se entiende que son aquellos delitos recogidos en los títulos del Código Penal relativos a homicidio, aborto, lesiones, lesiones al feto, delitos contra la libertad, delitos contra la integridad moral, contra la libertad e indemnidad sexuales o cualquier otro delito cometido con violencia o intimidación, siempre que se hubiesen cometido contra quien sea o haya sido su esposa, o mujer que esté o haya estado ligada al autor por análoga relación de afectividad, aún sin convivencia. Y, producido un acto de los mencionados, si al mismo tiempo o como consecuencia se cometen otros idénticos sobre las o los descendientes, propios o de la esposa o conviviente, o sobre las personas menores o incapaces que con él convivan o que se hallen sujetos a la potestad, tutela, custodia, acogimiento o guarda de hecho de la esposa o conviviente, también serán considerados actos de violencia de género. Así como delitos contra

los derechos y deberes familiares y faltas contenidas en los títulos I (Faltas contra las personas) y II (Faltas contra el Patrimonio) del libro III del Código Penal, cuando la víctima sea alguna de las personas señaladas anteriormente.

3.2.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.

El diagrama de flujo se encuentra al final del punto 3.

3.3.- DESENCADENANTES DE LAS ACTUACIONES.

En el diagrama de flujo puede observarse cómo se han identificado cuatro vías por las que se puede recibir información de la existencia de un episodio VD/VG. Son las siguientes.

- Aviso / Llamada telefónica.

La víctima, familiar o testigo puede comunicar los hechos a través de una llamada telefónica al 112 SOS DEIAK o directa a la comisaría, así como informando a una patrulla en servicio. En el procedimiento, se establece que, a fin de identificar si la llamada telefónica pudiera tener que ver con un caso VD/VG, se debe atender a tres cuestiones básicas: si hay relación familiar entre las personas, si hay relación afectiva o si hay convivencia entre ellas. En cualquiera de los casos, una vez identificada la llamada como de VD/VG, se debe proceder a completar la información.

El modo de actuación para atender la llamada y recabar información en relación a los hechos se describe en la **instrucción IN0024 "Atención telefónica"**, en la que se establecen directrices en función de dónde se recibe la información y cuál es la información mínima que es necesario recabar.

Con relación a la atención de la llamada telefónica, en esta instrucción operativa se recogen los siguientes apartados:

a) Orientaciones para atender la llamada:

Hay que adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias y momentos de la conversación, procurando mostrar un tono bajo que cree confianza, demostrando interés por conocer la necesidad de la persona que llama y utilizando una voz tranquilizadora. Así mismo, se debe

procurar vocalizar correctamente las palabras, adoptando una actitud de escucha activa. Esto se consigue utilizando expresiones como “desde luego”, “lo entiendo”, etc. Por otro lado, se debe procurar evitar la utilización de expresiones agresivas, vacilantes o mantener una escucha pasiva y no hacer reproches a la persona comunicante.

b) Orientaciones a trasladar a la persona que realiza la llamada de urgencia:

Retirar los objetos peligrosos que puedan ser utilizados por la persona agresora, no tocar los elementos del lugar donde han producido los hechos, a fin de facilitar la Inspección Ocular y proteger a las personas menores, si las hubiera. En el supuesto de que la persona comunicante piense en trasladarse a otro sitio, debe informar del lugar en el que va a contactar con la patrulla.

A este respecto, si ha habido agresión sexual, se indica a la víctima que no debe lavarse ni tirar la ropa, debe preservar cualquier evidencia y esperar la llegada de la patrulla de la Ertzaintza en un lugar seguro.

Una vez atendida la llamada telefónica, se debe informar a la Jefatura de Operaciones (responsable del turno de trabajo) quien decide sobre la necesidad de actuar con carácter de urgencia, tal y como se describe en la **instrucción IN0025 sobre “Atención a la Urgencia”**.

- Detección “In fraganti”.

En estos supuestos, la patrulla debe informar y actuar inmediatamente conforme a lo establecido en la **instrucción IN0025 “Atención a la urgencia”**.

- Denuncia / Información / Comunicación.

La víctima, familiar o terceras personas pueden presentar una denuncia o informar en una Comisaría en relación a un hecho VD/VG. La forma de actuar se regula en la **instrucción IN0026 “Investigación y elaboración del atestado”**.

- Oficio Judicial. Orden de Protección.

En el supuesto de que se reciba un oficio judicial que contenga una Orden de Protección, medidas de alejamiento cautelares o una sentencia con medidas de alejamiento con relación a un caso VD/VG, se documenta la aplicación informática correspondiente.

3.4.- ATENCIÓN A LA URGENCIA

Desde el momento en que se conoce de la existencia de un incidente VD/VG, se informa a la Jefatura de Operaciones, quien asume desde ese momento la dirección del incidente. El modo de actuación para atender la urgencia se describe en la **instrucción IN0025 "Atención a la urgencia"**, en la que se establece:

- Asignación de la Patrulla. Criterios.

Se asigna el recurso disponible más cercano. Si el tiempo estimado de llegada de la patrulla es superior a 10 minutos, se busca otra patrulla, aunque sea de otra unidad diferente, pero que pueda estar más cercana al lugar de los hechos.

- Información disponible.

Una vez asignado el recurso, la Jefatura de Operaciones se encarga de que se traslade a la patrulla los datos que se conozcan, recabando además, en el supuesto de que ya existiera un Expediente VD/VG, la información sobre todas las circunstancias conocidas y necesarias para la seguridad y eficacia de las primeras actuaciones, incluyendo al menos el resultado de la llamada de comprobación y de la tarea "*Pautas de Actuación Inmediata del Expediente VD/VG*" (tarea explicada más adelante).

- Asistencia a la víctima durante la atención a la urgencia.

Víctima sin lesiones.

Si, tras la neutralización del incidente, se observa que la víctima no presenta lesiones y no necesita asistencia sanitaria, la patrulla actuante le informa de que puede interponer denuncia y puede solicitar una Orden de protección, teniendo derecho a asistencia letrada gratuita tanto

para una como para la otra. Así mismo, también se informa de la existencia de ayudas económicas, psicológicas, sociales y de asesoría legal, facilitando los teléfonos del SAV (Servicio Asistencia a Víctimas) de los tres territorios históricos. En el supuesto de que la víctima manifieste su intención de presentar denuncia, es trasladada a dependencias policiales.

Traslado a Centro Hospitalario o Asistencia Médica.

Salvo negativa expresa, cuando la víctima presenta lesiones físicas, por pequeñas que sean o aunque no resulten visibles, pero se sospecha de su existencia, la víctima es trasladada en ambulancia o, en caso de que ésta no sea necesaria, es trasladada en un recurso policial hasta un centro hospitalario. La patrulla actuante le indica que solicite un parte de lesiones, al objeto de poder adjuntarlo en el momento de interponer denuncia.

Cuando, por la gravedad de las lesiones, la víctima tuviera que permanecer hospitalizada, y siempre que sea posible, se procede a recoger, en el mismo centro hospitalario, la correspondiente denuncia y a documentar la diligencia de Solicitud de Orden de Protección, Información sobre Derechos y Servicios para la víctima y todas las diligencias necesarias incluidas en la **instrucción IN0026 "Investigación y elaboración del atestado"**.

Si, por cualquier motivo, la víctima se niega a presentar denuncia, se documentan las manifestaciones de la víctima y si, por el estado clínico que presenta la víctima, es imposible mantener entrevista alguna con ella, también se documenta este hecho.

- Actuaciones con menores.

Cuando hay personas menores al cargo de la víctima VD/VG y, en tanto ésta no pueda ocuparse de ellas, son puestas en primer lugar, bajo la tutela de la persona designada por la víctima. Si las circunstancias del caso impiden a la víctima realizar esta designación, podrá ocuparse el familiar más cercano que se presentare en el lugar, salvo que desde la Jefatura de Operaciones se reciban instrucciones en contra. Cuando, a juicio de la patrulla actuante, las personas que se identifican como familiares, no prestan garantías suficientes sobre su responsabilidad para dar un tratamiento adecuado a las necesidades de las personas menores, se informa a la Jefatura de Operaciones quien toma una decisión al respecto. En el supuesto de que decida no dejar a la persona menor bajo la custodia de este familiar, o no se hallase familiar alguno, se encarga de que se proceda a contactar con el Servicio de Menores de la Diputación o, en su caso, con los servicios de asistencia del Ayuntamiento correspondiente, los

cuales indican el Centro a donde hay que trasladar a las y los menores. Si los hechos ocurren fuera del horario del Servicio de Menores, se trasladan al Centro previamente concertado para ese horario.

Siempre que la persona menor es considerada como víctima y se procede a su traslado a un centro de acogida por encontrarse en situación de desamparo, se realiza una comunicación dirigida al Servicio Social correspondiente de la Diputación.

- **Actuaciones con personas agresoras en la atención a la urgencia.**

Cuando, a la llegada de la patrulla, si ésta estima que se encuentra ante la comisión de un delito o falta "in fraganti", procede a la detención de la persona agresora y, en los supuestos en los que ésta sea portadora de **armas o instrumentos peligrosos**, la patrulla actuante procede a su inmediata ocupación. Sin embargo, si la persona agresora no es localizada, se siguen los criterios para su búsqueda establecidos en la **instrucción IN0030 "Actuaciones con la persona agresora"** que, básicamente, establece que se debe proceder a su búsqueda al menos una vez por turno, en todos los lugares que habitúa, hasta la puesta a disposición judicial del atestado. A partir de ese momento, la o el juez competente determinará los pasos a seguir.

3.5.- RECOGIDA DENUNCIA Y ELABORACIÓN DEL ATESTADO.

Como criterio general, siempre que se tiene conocimiento de hechos que pueden suponer una infracción penal relacionada con VD/VG, se procede a elaborar un atestado, independientemente de que la víctima desee interponer denuncia o no. Para ello, se sigue la sistemática establecida en la **instrucción IN0026, "Investigación y elaboración del atestado"**, la cual recoge criterios sobre diferentes aspectos: toma de declaración a la víctima, familiares y testigos, en su caso; toma de denuncia; actuación a seguir con la Solicitud de Orden de Protección; apertura y elaboración del atestado y diligencias mínimas a realizar; actuación cuando la persona agresora es menor y el envío del atestado a la Fiscalía de Menores; actuación cuando la persona agresora se encuentra detenida; actuaciones de investigación como son la inspección ocular, la recogida de pruebas, información judicial de la persona agresora, antecedentes... Una vez completado, el atestado se pone a disposición judicial.

Cuando la víctima, o cualquier persona que tenga con ella las relaciones de parentesco mencionados en el art. 173.2 del Código Penal, presenta una Solicitud de Orden de protección, ésta es remitida al Juzgado antes de que transcurran 24 horas, salvo que la persona agresora se encuentre detenida, en cuyo caso se presenta junto con el atestado abierto con ocasión de la detención.

Atención a la víctima durante la instrucción del atestado: Información sobre derechos y servicios a la víctima.

Se informa a la víctima sobre el contenido de la Solicitud de la Orden de Protección y del derecho a una o un abogado de oficio, y de la existencia de los distintos servicios sociales. A estos efectos, se informa a las víctimas de que pueden recibir asistencia letrada durante la interposición de la denuncia y/o para que le informe acerca del alcance y el contenido de la Solicitud de Orden de Protección. En caso de que la víctima lo desee, se contacta con el servicio de asistencia letrada y se pregunta por el tiempo estimado de llegada de la letrada o letrado al centro policial. Esta información se facilita a la víctima y ésta puede decidir: esperar a la llegada de la o del abogado para interponer la denuncia, o interponer la denuncia sin su presencia y esperar a la llegada de la o del letrado antes de solicitar la Orden de Protección, en su caso, o no ser asistida por letrada o letrado.

Denuncia

La persona denunciante es atendida, siempre que es posible, por una o un ertzaina de investigación del mismo sexo. Se le pregunta acerca de los datos que permitan realizar gestiones inmediatas tendentes a garantizar la seguridad de la víctima y la de sus hijos o familiares a su cargo, así como para proceder a la detención, si procede, de la persona agresora. Si la víctima lo desea, durante la interposición de la denuncia puede estar presente la o el letrado.

Solicitud de Orden de Protección

La persona denunciante, o cualquiera de las personas habilitadas al efecto, puede presentar una Solicitud de Orden de Protección. También puede solicitar que se le facilite un formulario de Solicitud de Orden de Protección para completarla por ella misma, a mano o puede presentarse en dependencias policiales con una Solicitud de Orden de Protección ya confeccionada. Si la víctima lo desea, durante la presentación de la Solicitud de Orden de

Protección podrá estar presente la o el letrado. En estos casos, en la portada del atestado se hace constar de forma visible "SOLICITUD DE ORDEN DE PROTECCIÓN".

Fotografía/filmación de lesiones

La toma de fotografías o la filmación de las lesiones para su puesta a disposición judicial se realiza sólo si hay consentimiento de la víctima.

Diligencia reservada con nuevo domicilio de víctima

En el caso de que la víctima cambie de domicilio con ocasión de la situación en la que se encuentra y la víctima o las circunstancias del caso aconsejan mantener una reserva sobre su nueva dirección, se facilita al juzgado la dirección de esta nueva residencia dentro de un sobre cerrado.

3.6.- EXPEDIENTE VD/VG

El Expediente VD/VG es la aplicación informática que permite recoger el histórico de tratamiento de un caso, en el que se incluye toda la información relacionada con las actuaciones tanto preventivas como de protección a la víctima, las entrevistas mantenidas, los oficios judiciales, las diligencias instruidas, etc. Se abre un nuevo expediente en cuanto se tiene el primer conocimiento del caso, siguiendo para ello las directrices de la **instrucción IN0027 "Expediente de violencia doméstica y/o de género"**, en la que se establecen criterios sobre:

- Apertura del expediente provisional y validación.
- Titularidad y competencia sobre el expediente.
- Buzón VD/VG.
- Instrucción del expediente.
- Transferencia del expediente.
- Remisión de información a otros cuerpos policiales.
- Contenido del expediente de VD/VG: carátula, avisos, valoración de la situación de riesgo, pautas de actuación inmediata, información inicial, general y de análisis, resumen del expediente, actuaciones, diligencias, oficios judiciales, burótica, agenda, datos relacionados con la víctima, datos relacionados con la persona agresora.
- Archivo provisional y cierre del expediente.

Con relación a las tareas anteriores, son de especial relevancia las siguientes: Buzón VD/VG y archivo provisional y cierre de expediente. El Buzón VD/VG es una funcionalidad del Expediente mediante la cual, cualquier información relacionada con un caso VD/VG (actuación, diligencias, oficios judiciales...) que se dé de alta en cualquier aplicación informática de la Ertzaintza, automáticamente, es puesta en conocimiento de la Jefatura de Operaciones para que, a tiempo real, pueda ir tomando las decisiones correspondientes sobre el tratamiento del caso.

Las causas por las que se puede proceder al archivo provisional de un Expediente VD/VG son las siguientes: traslado de una víctima durante más de dos meses continuados fuera de la Comunidad Autónoma; cuando no hay resolución judicial de protección en vigor, el nivel de riesgo no es alto o especial y no se han producido nuevos episodios de maltrato en los últimos tres meses. Y las causas por las que se puede proceder al cierre definitivo de un caso son las siguientes: fallecimiento de la persona agresora o de la víctima; traslado de forma definitiva de la víctima fuera de la CAE; el caso está siendo tratado por un cuerpo policial diferente a una policía local; no cumple las características de un caso VD/VG y cuando, en un caso en situación de archivo provisional, transcurren otros tres meses sin que se hayan producido nuevas agresiones VD/VG.

De cualquier manera, en el supuesto de que se produzca un nuevo episodio VD/VG, se procederá a la reapertura del caso de manera automática.

3.7.- VALORACIÓN DEL RIESGO Y PROTECCIÓN DE LA VÍCTIMA

La sistemática para la realización de la valoración del riesgo y el establecimiento de las medidas de protección a la víctima se describe en la **instrucción IN0028 "Protección a la Víctima"**. La estimación del riesgo debe realizarse contando en cada caso con la información disponible en cuanto a aspectos evidentes y directos, es decir, información facilitada por la víctima y la persona agresora, por los recursos policiales intervinientes, el lugar de los hechos, las y los testigos, y las bases de datos disponibles.

La valoración del riesgo es un proceso continuo que se lleva a cabo cada vez que haya nueva información sobre el caso que facilite la identificación del riesgo. Pero debe realizarse al menos en los siguientes casos: tras finalizar una actuación con un nuevo episodio VD/VG; tras la presentación de la denuncia; tras la primera remisión del atestado al Juzgado; tras la

resolución judicial de protección; tras mantener la entrevista periódica con la víctima; y antes de proceder al archivo o cierre del expediente VD/VG.

Para realizar las valoraciones de riesgo en las relaciones heterosexuales de pareja en las que el agresor es el varón, se utiliza el "Cuestionario de Valoración del Riesgo de Violencia Grave en la relación de pareja". Con este cuestionario se trata de evaluar las variables psicológicas y sociodemográficas de la persona agresora y de la víctima, así como de la relación de pareja. La relación de indicadores agrupados por aspectos a valorar en la relación de pareja, se refleja en el siguiente cuadro:

ASPECTOS A VALORAR	INDICADOR
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 quebrantamiento 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 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 (amigos, compañeros de trabajo etc.)
	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 desprecio a la víctima y de falta de arrepentimiento

	17. Justificación de las conductas violentas por su propio 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

Como consecuencia de esta valoración se decide el **Nivel de Riesgo** del caso, que puede ser básico, alto o especial. En cada nivel de riesgo se han fijado una serie de **medidas policiales de protección**. Algunas, tienen carácter obligatorio y deben aplicarse en cuanto se decida el nivel de riesgo. Otras, sin embargo, son opcionales y pueden ser aplicadas según lo decidan quienes tienen asignada la responsabilidad: vigilancia permanente, vigilancia sobre rutinas o sobre zona de protección, operativos puntuales de protección ante eventos concretos, visitas, visitas aleatorias a las víctimas, vigilancias y seguimientos de la persona agresora, comprobaciones periódicas, oferta de teléfono Bortxa, traslados y acompañamientos, y formación a la víctima en medidas de autoprotección.

Con relación a la tarea sobre formación en medidas de autoprotección señalar que el objetivo de la misma es informar a la víctima de las medidas que debe tener en cuenta para intentar evitar, en la medida de lo posible, nuevos episodios de maltrato. Cuando se contacta con la víctima se acuerda el día, hora y lugar en que se va a llevar a cabo la formación, teniendo en cuenta el estado anímico de la víctima, no siendo conveniente llevarla a cabo cuando la víctima acaba de sufrir una agresión ni posponerlo demasiado tiempo a fin de evitar influencias externas sobre ella. La persona encargada de la formación debe mantener con la víctima una actitud que responda a las siguientes pautas: partir de un gran respeto y comprensión hacia las decisiones de la víctima, manifestar una actitud de seguridad y confianza en el conocimiento que se tiene del tema y en la propia capacidad para manejar la situación, evitar una actitud sobreprotectora y compasiva, evitar juicios o comentarios despectivos respecto de la persona agresora, transmitir el sentimiento de que ha hecho lo correcto denunciando la situación, de que ella no es culpable, y de que puede salir de la situación. Se trata de reforzar la idea de que no debe permitir que la persona agresora la vuelva a agredir.

La visualización del DVD-vídeo sobre formación en medidas de autoprotección se lleva a cabo de manera conjunta con la víctima por parte de la o del ertzaina asignado. Con anterioridad, la o el ertzaina estudia los datos sobre el caso: si la víctima convive o no con la persona agresora, cuántos episodios de violencia se han dado con anterioridad, si tiene personas a su cargo, etc. El DVD-vídeo se debe visualizar por partes, deteniendo el vídeo, reflexionando con la víctima sobre su contenido, personalizando lo más posible. Por ejemplo: ¿ha intentado “Y” (nombre de la persona agresora) convencerte de que va a cambiar? ¿Te sientes obligada a mantener a tus hijos con “Y”?

El objetivo es que la víctima comprenda cuáles pueden ser los pensamientos que le pueden afectar y facilitar que cambie de decisión. Se insiste en que no debe permitir y que debe evitar que “Y” la agrede e indicarle qué puede hacer ella para protegerse a sí misma y a los suyos. Una vez que se ha finalizado la visualización del vídeo se entrega a las víctimas un folleto sobre medidas de autoprotección. En aquellos supuestos en que las víctimas no desean recibir la formación sobre medidas de autoprotección, al menos, se les ofrece la posibilidad de entregarles el folleto con medidas, procurando, en lo posible, explicar el sentido de éstas.

3.8.- TRATAMIENTO A LA VÍCTIMA

Adicionalmente a las medidas de protección que se puedan poner en marcha, se han establecido criterios de actuación en relación al tratamiento y asistencia a la víctima, recogidas en la **instrucción IN0029 “Tratamiento y asistencia a la víctima”**. El objeto de esta instrucción es el de describir el modo de dispensar el tratamiento más adecuado posible a la víctima tanto en el lugar de los hechos como durante los traslados a distintos lugares y en las propias dependencias policiales. En éstas, se procura que la víctima sea acogida en un lugar confortable y privado, para que se sienta lo más cómoda posible, debiendo ser atendida por una o un ertzaina del mismo sexo, siempre que sea posible.

Entrevistas con las víctimas VD/VG.

Se debe realizar una oferta de entrevista a todas las víctimas en los siguientes supuestos: a la apertura del Expediente; periódicamente, como mínimo, de forma bimestral; tras un nuevo episodio VD/VG; cuando se den circunstancias que modifiquen los indicadores de riesgo; cuando la víctima lo solicite y con carácter previo al cierre del Expediente. Siempre que es posible, se lleva a cabo esta tarea por parte de ertzainas del mismo sexo que la víctima.

La entrevista busca conocer los detalles del caso y obtener información para realizar la valoración del riesgo. Para ello, se solicita información sobre la persona agresora, sobre la propia víctima y la necesaria para la tarea del Expediente VD/VG, *Pautas de Actuación Inmediata*. Esta tarea pretende facilitar información para que las patrullas que tengan que actuar en el supuesto de que se produzca un nuevo episodio delictivo, reciban la información sobre el caso y puedan llevar a cabo una eficiente actuación conociendo mejor los detalles del caso y **los deseos de la víctima sobre a quién avisar, qué hacer con las y los hijos, etc.**

Traslados.

El traslado de las víctimas VD/VG, se efectúa en vehículo oficial sin distintivos, siempre que es posible y, en él, participa al menos una o un ertzaina del mismo sexo que la víctima, salvo que la urgencia de la situación u otra causa justificable lo impida. Dependiendo de las circunstancias del caso, se pueden realizar traslados de la víctima a centro hospitalario o de asistencia médica, a su domicilio, o a su domicilio para la retirada de ropa u otros enseres, a residencia alternativa, etc.

Requerimientos al servicio de interpretación.

En los casos en que es necesario, se recurre a los servicios de interpretación para la recogida de denuncias, tomas de declaración o entrevistas, siguiendo para ello el cauce establecido.

3.9.- ACTUACIONES CON LA PERSONA AGRESORA

Las actuaciones con la persona agresora están reguladas a través de la **instrucción IN0030 "Actuaciones con la persona agresora"**, en la que se establecen pautas para la detención o para su búsqueda en caso de no estar localizada, información sobre las consecuencias penales ante el incumplimiento de las medidas cautelares e información sobre la existencia de servicios asistenciales que tiene a su disposición. Así mismo, en los supuestos en que sea necesario, se puede recurrir también a los servicios de interpretación.

3.10.- ENCUESTA SATISFACCIÓN

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de las víctimas con el tratamiento recibido por parte de la Ertzaintza, se realiza una encuesta de satisfacción que se comenzó a realizar por parte de ertzainas con destino en las jefaturas territoriales, es decir, que no tienen contacto

directo con las víctimas. Para ello, se dividió a las víctimas en dos colectivos diferentes: el "Colectivo 1" lo componen aquellas que acaban de empezar a recibir el tratamiento como víctima VD/VG y, el "Colectivo 2", lo componen las víctimas que están siendo atendidas al menos desde hace seis meses. Las y los ertzainas encargados de realizar las encuestas reciben una serie de indicaciones sobre cómo deben realizarlas y el cuestionario concreto que deben utilizar.

Los resultados que se han venido obteniendo rondan los 9,2 puntos sobre 10. Estos resultados son bastante satisfactorios pero, entendiendo que las respuestas de las víctimas pudieran estar de algún modo condicionadas por el hecho de que quien las realiza son también ertzainas y, en definitiva, la escasa utilidad que aportan estas encuestas para el proceso de mejora continua, para el año 2010 se ha procedido a la contratación de una empresa externa que se está encargando de realizarlas. A falta de resultados oficiales, parece que la puntuación rondará los 9,3 puntos.

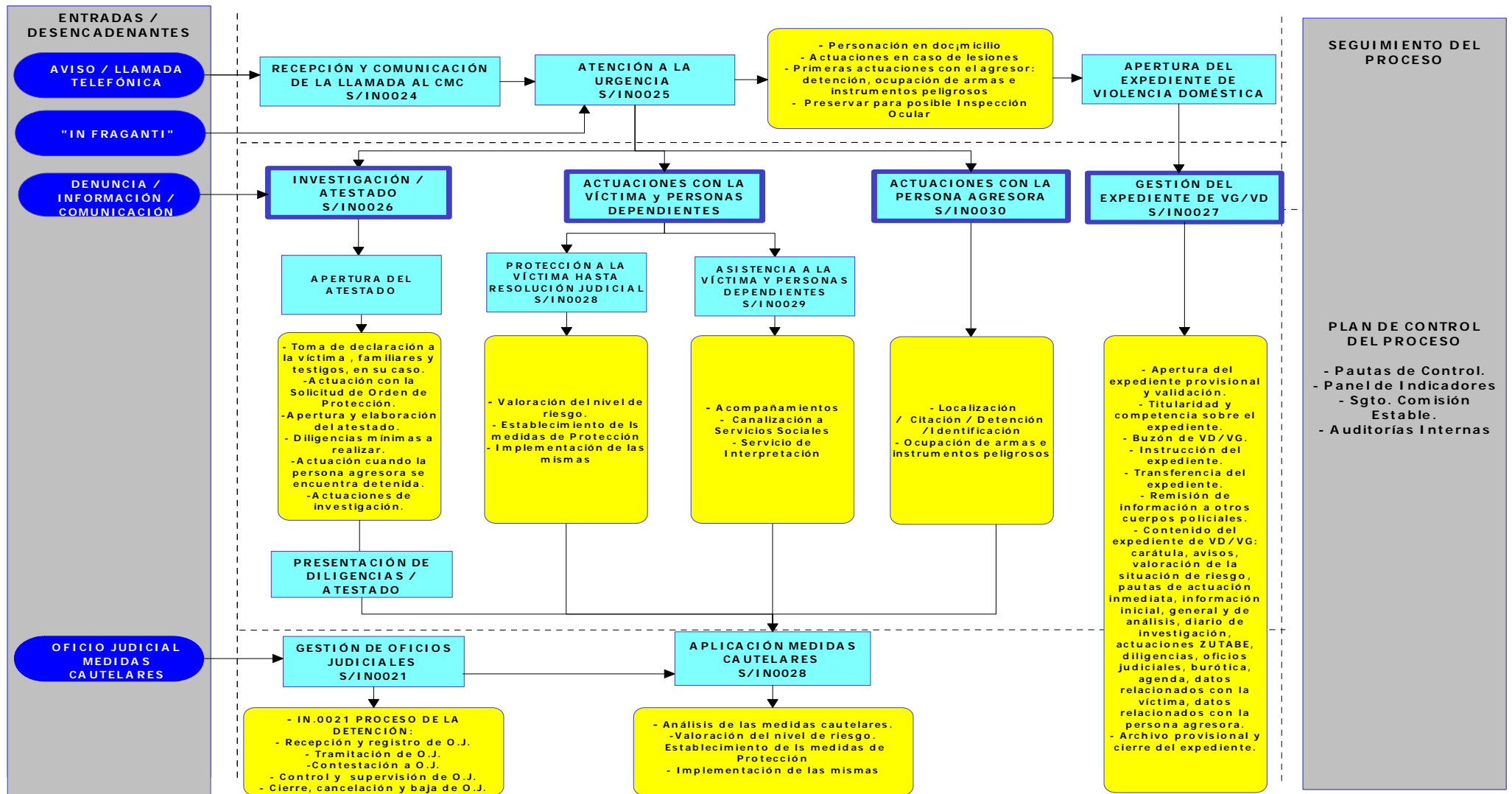
¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON...? <u>Colectivo 1.</u>
1. La rapidez con la cual la Ertzaintza llegó durante el episodio de violencia
2. Claridad de la información que le suministraron sobre los pasos que debía de dar para solucionar el episodio de violencia
3. Claridad de la información suministrada respecto a todas las alternativas que tenía (pisos de acogida, ...)
4. La solución dada a personas menores bajo su cargo, si las hubiere (hijos,...)
5. La solución dada a otras personas dependientes bajo su cargo, si las hubiere (padres,...)
6. Amabilidad y consideración hacia usted de los agentes que le han atendido
7. Ayuda que le han dispensado los agentes (desplazamiento al hospital, a la casa a recoger sus pertenencias, llevarle a casa de un familiar,...)
8. Atención y amabilidad que ha recibido de las personas que le han atendido en Comisaría a la hora de poner la denuncia
9. Intimidación que ha tenido en Comisaría a la hora de hacer la denuncia.

10. Discreción con la que han actuado los distintos agentes hasta que ha finalizado la actuación
11. Rapidez con la que ha podido cumplimentar los trámites necesarios (no ha tenido que esperar,...)
12. Protección suministrada en primera instancia por la Ertzaintza (TL móvil,...)
13. Consejos suministrados de cómo actuar si volviera a suceder otro episodio de violencia (claridad)
14. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la actuación de la Ertzaintza hasta el momento?

¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON...? Colectivo 2.

1. Facilidad para contactar con la Ertzaintza en caso de que usted lo considere necesario (conoce el número, le cogen rápido,...)
2. Amabilidad y atención de las personas que le han atendido cuando ha tenido que llamar a la Ertzaintza
3. Frecuencia con la cual la Ertzaintza se pone en contacto con usted con objeto de interesarse por su situación
4. Cumplimiento de los compromisos/promesas que haya podido adquirir la Ertzaintza con usted
5. Disponibilidad/flexibilidad para fijar reuniones con usted y analizar su situación de seguridad
6. Discreción con la que actúan los agentes en estas reuniones
7. Asesoramiento recibido de los Ertzainas de cómo evitar situaciones de riesgo o como actuar en caso de que se produzcan episodios de violencia.
8. Protección ofrecida para velar por su seguridad "escoltas"
9. Discreción de los escoltas a la hora de darle a usted protección
10. Flexibilidad, agilidad para adecuar la vigilancia a sus necesidades
11. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la actuación de la Ertzaintza hasta el momento?

DIAGRAMA FLUJO PROCESO VD/VG



4.- TRATAMIENTO DE LAS VÍCTIMAS DE AGRESIONES SEXUALES.

Actualmente, el procedimiento para el tratamiento de las agresiones sexuales está desarrollado en la **Instrucción número 03 de Viceconsejería de Seguridad “Actuaciones en casos de agresiones sexuales”**, el cual está integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad. Sin embargo, este proceso de tratamiento de las víctimas de agresiones sexuales es el nuevo proyecto que se está desarrollando dentro del sistema.

Para la elaboración de la instrucción policial se ha contado con la colaboración de Emakunde.

- Atención a la víctima

En lo que respecta a la acogida se establece que ésta debe ser delicada, respondiendo a su necesidad de equilibrio emocional y, tratando de que sea efectuada por personal del mismo sexo. Durante la estancia de la víctima en dependencias policiales se procura proporcionarle un lugar cómodo y discreto. Se debe informar a la víctima de que no debe lavarse ni tirar la ropa que vestía. Así mismo, si la agresión se ha producido por vía oral, en la medida de lo posible, no debe beber ni comer hasta la recogida de muestras.

La Jefatura de Operaciones debe encargarse de que el caso se trate con discreción y sin ambiente de morbosidad. En principio, la persona que se encarga de recoger la denuncia debe ser quien acompañe a la víctima en todo momento. Se le ayuda a la víctima a localizar familiares o amigos y una o un abogado y se le informa sobre ayudas de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a Víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

- Examen forense

Tras recoger los primeros datos de la denuncia (aunque solo sea de forma oral) se informa a la Médica o Médico Forense y se traslada a la víctima, siempre acompañada por ertzainas, a la Clínica Médico-Forense. En caso de emergencia, se traslada al Servicio de Urgencias más cercano, con prioridad hospitales (ya que cuentan con acuerdos de actuación específicos) y siempre con acompañamiento oficial, permaneciendo en el hospital hasta que finalice el examen médico. Si es necesario, se acompaña a la víctima hasta su domicilio o lugar por ella indicado, si así lo desea. La Jefatura de Operaciones determinará la dotación de recursos para el traslado de la víctima, priorizando la comodidad y tranquilidad de la misma.

Se debe facilitar a la médica o médico forense todos los datos disponibles y, una vez finalizado el examen forense, se debe intentar obtener una copia del informe para su inclusión en el atestado.

- Toma de declaración

Tras el reconocimiento por la o el médico y, una vez se ha lavado y cambiado, y ha cubierto las necesidades personales, se comienza con la instrucción de las diligencias. Se debe procurar crear un clima de seguridad alrededor de la víctima durante la declaración. El lugar debe ser confortable y privado. La declaración se tomará sin interrupciones y sin personas ajenas, facilitando a la víctima que preserve su intimidad. La declaración debe ser pormenorizada. Hay que tener en cuenta el estado emocional de la víctima, interrumpiendo la declaración cuantas veces sea preciso o retrasándola si no está en condiciones de declarar.

Aún en el caso de que la víctima no presente denuncia, cuando haya indicios racionales de la existencia de una presunta agresión sexual, se instruirán diligencias y se remitirán al Juzgado. Las agresiones sexuales se persiguen por denuncia o por querrela del Ministerio Fiscal. Si no hay denuncia, se debe informar a Fiscalía para que ésta comunique a la víctima las repercusiones de la denuncia y cualquier otra circunstancia relevante, en el tiempo y en la forma que considere oportuno.

- Canalización de la víctima

La Unidad que atienda a la víctima debe ponerla en contacto directo con el Servicio de Atención a las Víctimas.

- Teléfono Bortxa

Si se estima que hay posibilidades de nueva agresión y la medida es proporcional al fin de protección, se ofrecerá a la víctima un teléfono Bortxa.

5.- APROXIMACIÓN A LA VIOLENCIA DE PERSECUCIÓN

Cuando nos referimos a la violencia de persecución, estamos hablando de un tipo de violencia que trata de instalar el temor en quien la sufre, a través de un riesgo subjetivo que en ocasiones se visualiza de manera real. Este tipo de violencia hace uso del acoso, la amenaza, la coacción, la violencia callejera, llegando en ocasiones al asesinato. Las personas objeto de ella son aquellas que defienden públicamente planteamientos ideológicos distintos a los de la banda terrorista ETA.

Cuando hablamos de las víctimas de violencia de persecución lo hacemos respecto de aquellas personas que en un momento dado, como consecuencia de ver amenazada su integridad por ETA, experimentan un cambio radical en su forma de vida, puesto que a partir de ese momento cualquier decisión que adopte queda condicionada, bien porque ha sido objeto de una acción terrorista o por el miedo que produce la amenaza de sufrirla.

5.1.- VISUALIZAR LAS CONSECUENCIAS

El hilo conductor en la vida de las víctimas es el miedo, el cual actúa en dos direcciones: una hacia dentro, porque quien lo sufre se autolimita y deja de hacer lo que hacía *"Lo de sentir miedo y no poder tener protección personal.....Yo recuerdo que me dieron cursillos de autoprotección... Un vídeo que aún te da más miedo: 'No abra la casa, y cuidado por dónde sale, y cuidado por dónde entra,.... Y cuando estás sola piensas: 'Si se supone que yo tengo que hacer todo eso y no voy a hacerlo, pues es*

que soy cada vez más vulnerable'. Dejé de ir al gimnasio, dejé de hacer muchas cosas, dejé de hacerlas..." (Garbiñe Biurrun Magistrada / EL PAIS /14-05-2006).

Pero hay una segunda dirección, el miedo también actúa hacia afuera, en la persona de vecinos, amigos, familiares, llegando a concretarse en actos de insolidaridad e incomprensión: *"nos han pintado el portal con mi nombre dentro de una diana. Y entonces bajas y ves que los vecinos te miran mal porque les han pintado el portal por tu culpa."* (Ramón Gómez Concejal del PP/ EL PAIS /14-05-2006).

5.2.- TRATAMIENTO DE LA ERTZAINZA A LAS VÍCTIMAS

5.2.1. Consideraciones al procedimiento de protección.

Seguidamente trataremos las acciones que la Ertzaintza contempla desarrollar en este ámbito con el fin satisfacer las necesidades que una víctima de estas características puede tener.

La Ertzaintza dispone de un Programa de Protección de personas para cuando se constate la posibilidad de que una o un ciudadano pueda ser objetivo de una acción terrorista o situaciones asimiladas que tengan que ver con órdenes judiciales relacionadas con la protección de testigos. Esto quiere decir que toda petición de protección deberá ser analizada y evaluada, al objeto de determinar dos cuestiones: una primera, si procede o no su inclusión en el Programa y, una segunda, decidir qué medidas de protección le van a ser aplicadas.

5.2.2. Tratamiento de la solicitud de protección.

Dentro de las medidas a adoptar en el tratamiento y asistencia a la víctima existe un antes y un después, que viene dado por la inclusión o no, en el Programa de Protección de personas y las medidas de protección que se activen en cada caso, lo serán en función del nivel de riesgo que cada víctima tenga asignado.

5.2.3. VALORACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

El estudio del nivel de riesgo está sustentado en el análisis de la información que posea la Ertzaintza y en aquella otra facilitada por la propia víctima en relación a un cuestionario de predicción de riesgo que trata de evaluar variables que ayuden a determinar la probabilidad de que una persona sufra un atentado terrorista con ítems vinculados a aspectos como: la imagen pública, la seguridad personal o la actividad laboral.

Como consecuencia de esta valoración se decidirá el Nivel de Riesgo del VIP, que podrá ser **básico, alto o especial** estando vinculados a cada uno de ellos una serie de medidas de protección, de carácter obligatorio y otras opcionales, que podrán ser asignadas en función del caso evaluado.

5.2.4. FASES Y RESPONSABILIDADES

La tarea de valoración del riesgo y adopción de medidas policiales de protección se llevará a cabo con carácter general cada vez que haya nueva información sobre el caso, que facilite la identificación del riesgo. Pero deberá realizarse, **al menos**, en los siguientes momentos:

1. Cuando se solicite una petición de protección personal.
2. Tras el cierre de una actuación por un episodio de Violencia de Persecución (en adelante, VP).
3. Cuando se presente una denuncia VP.
4. A la recepción de una resolución judicial de protección.
5. Cuando se inicie una desanexión del Programa

Si analizada la valoración de riesgo se adopta la decisión de inclusión en el Programa se dará paso a la fase de acogida con la apertura del expediente, el cual contendrá toda la actividad que se genere en torno a la víctima.

5.3 LA ACOGIDA

La acogida es un proceso que ha de servir para generar confianza en la víctima y crear los vínculos necesarios entre las dos partes, a fin de resolver los problemas

que puedan suscitarse, mediante el análisis de situaciones concretas y, cuando fuere factible, con la comprensión necesaria ante las mismas.

El proceso de acogida debe cumplir con tres objetivos:

- INFORMAR
- FORMAR
- INTEGRAR

Una acogida estructurada hará percibir a la ciudadanía la relevancia que la Ertzaintza da a este tipo de encuentros, así como la importancia que les otorga, al tener establecido un procedimiento estandarizado y unos exigibles niveles de calidad en su prestación. Igualmente, una acogida correctamente diseñada y ejecutada, traerá consigo un mejor conocimiento de las características del servicio que se ofrece, permitiendo comprender, qué es y qué no es, un servicio de protección.

- **INFORMACION**

La entrega de información adecuada es necesaria para que el usuario del servicio:

- Conozca cómo se realizará el servicio.
- Comprenda el por qué de las actuaciones que se ejecutan.
- Identifique quiénes son las personas que participarán en su protección y qué rol desempeñará cada una.

- **FORMACION**

Con ella se trata de cubrir dos aspectos: la concienciación en cuanto aceptación de la existencia de una amenaza y la aplicación de procedimientos de autoprotección.

- **INTEGRACION**

Este tercer aspecto de la acogida es fundamental para conocer el índice de satisfacción de la o del ciudadano-víctima, puesto que con su ayuda podremos evaluar la calidad del trabajo que se le proporciona. En este contexto adquiere una especial relevancia la

figura del acompañante, que será la persona que dentro de nuestra organización se encargará de la recepción, canalización y transmisión de la información que se genere en pro del adecuado funcionamiento del servicio dispensado.

5.4. ENTREVISTA CON LA VÍCTIMA

La entrevista está integrada dentro del proceso de acogida y concienciación a la persona afectada, constituyendo la herramienta sobre la que cimentar la **relación interpersonal** con la víctima. El objetivo básico es atender, para tratar de reducir la ansiedad e inquietud que la amenaza terrorista le pueda generar. Para ello será fundamental comprender su sufrimiento potenciando la empatía y la complicidad. La doble condición de la Ertzaintza, como auxiliadora y como víctima, nos sitúa en una posición ventajosa a la hora de transmitir a la víctima que comprendemos sus sentimientos, su frustración y la ansiedad generada por la amenaza lo que, sin duda, facilitará el trabajo de cohesión entre la Ertzaintza y la víctima.

Otro de los aspectos claves en el fortalecimiento de la relación interpersonal se basa en acoger sus necesidades, que no significa decir siempre si, sino dar cabida a que la víctima pueda canalizar sus inquietudes, satisfaga la necesidad de información y vea respetados sus derechos.

5.5. MEDIDAS POLICIALES DE PROTECCIÓN

Las medidas policiales de protección son las siguientes:

- Estudio personalizado de seguridad
- Actividades preventivas
- Actividades de contravigilancia
- Atención telefónica
- Formación en medidas de autoprotección
- Vigilancia permanente

5.5.1 Estudio personalizado de seguridad

Esta medida de protección entrena a la víctima para convertirla en el principal valedor de su seguridad. Incidiendo en los procedimientos de autoprotección y, de manera especial, en las rutinas detectadas.

5.5.2. Actividades preventivas

Mediante esta tarea policial de protección se pretende proteger y controlar las rutinas de la víctima, para vigilar y verificar que la persona protegida no resulta agredida.

5.5.3. Actividades de contravigilancia

Con esta tarea se pretende detectar la presencia de personas sospechosas, de vigilar a la persona VIP en las zonas o lugares cercanos a su domicilio o lugar de trabajo.

5.5.4. Atención telefónica

El objetivo de esta tarea es mantener un contacto cercano con las víctimas. Se llevará a cabo cuando el Equipo Instructor lo decida, estableciéndose de manera obligatoria al menos una llamada cada cuatro meses.

5.5.5. Formación en medidas de autoprotección

El objetivo de esta tarea es informar a la víctima de las medidas que debe tener en cuenta para intentar evitar, en la medida de lo posible, situaciones de riesgo para su persona.

Orientaciones para la formación

La persona encargada de la formación deberá mantener con la víctima una actitud que responda a las siguientes pautas:

- Partir de un gran respeto y comprensión hacia las decisiones de la víctima.

- Manifestar una actitud de seguridad y confianza en el conocimiento que se tiene del tema y en la propia capacidad para manejar la situación.
- Evitar actitud sobre protectora.

DVD-vídeo con medidas de autoprotección

La visualización del DVD-vídeo sobre formación en medidas de autoprotección se llevará a cabo de manera conjunta con la víctima por parte de la o del ertzaina asignado.

Con anterioridad, conviene que la o el ertzaina conozca datos sobre el caso.

El DVD-vídeo se puede visualizar en tres partes:

1ª Parte: Concienciación

2ª Parte: Las medidas de autoprotección

3ª Parte: El recordatorio final

Folleto con medidas de autoprotección.

El folleto sobre medidas de autoprotección se entregará a las víctimas una vez se haya finalizado la visualización del vídeo.

Se dejará constancia en el Expediente de todo lo actuado en cada uno de los aspectos de la protección.

5.5.6. Vigilancia permanente.

Se adopta esta medida cuando la amenaza terrorista tiene una alta probabilidad de realizarse, esto es, resulta peligrosa entendido el peligro como situación próxima.

La protección mediante escoltas es una cuestión muy delicada, y conlleva más problemas cuando se refiere a escoltas privados. Aspectos como los que a

continuación se detallan tiene que ver con que la protección alcance el índice adecuado de calidad y calidez.

- La formación del escolta
- La información del servicio al escoltado
- El mutuo respeto
- El impacto del equipo de protección en el entorno del protegido
- Las rotaciones de los escoltas
- No aceptación de la realidad de riesgo
- Programar la forma de vida con el equipo de protección

“Lo que añoro de verdad es abrir la ventana los domingos y, si hace bueno, ir al monte, y si llueve, volverme a meter en la cama. Eso, a día de hoy, es imposible porque tienes que programar hasta tu ocio con los escoltas, y eso, que aparentemente es tan nimio, se convierte en un factor fundamental en tu vida”. (Estanis Amuchástegui / EL PAIS /14-05-2006).

“Me resultó muy duro”, confiesa Montero, “al irme a México eran muy pequeñas, pero al volver sentí que les debía una explicación. Y me resultó humillante. Contra lo que se piensa, nuestra situación no es nada heroica. Tener que agacharte a mirar el coche, que te lleven y te traigan... Se lo expliqué tal cual. Pasé un mal rato. Les dije la función que tiene esta gente y por qué. Me imagino que lo sospechaban, pero explicárselo fue humillante. Así de claro”. (Manuel Montero Ex-Rector de la UPV/ EL PAIS /14-05-2006).

No finalizan aquí las medidas de protección que se contemplan, ya que existen otros medios tecnológicos como dispositivos de llamada que se estudian para aquellas víctimas con un mayor grado de inseguridad percibida.