

# Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista

30 d'abril de 2009



Generalitat de Catalunya  
**Institut Català de les Dones**

## INDEX CONTINGUT:

Acord d'aprovació del Protocol marc en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya .	4
Presentació .....	5
1. Introducció .....	7
2. Marc normatiu i altres documents de referència.....	8
3. Instruments de coordinació, seguiment i avaluació .....	10
3.1. La Comissió nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista .....	10
3.2. El Grup de treball coordinació .....	11
3.3. Circuits territorials i comissions sectorials .....	11
3.4. Seguiment.....	12
3.5. Avaluació .....	13
4. Marc conceptual.....	14
4.1. Anàlisi de la causalitat de la violència masclista.....	14
4.2. Model d'intervenció .....	18
4.3. Eixos bàsics d'actuació.....	19
5. Principis orientadors, definició, objectius i fases d'elaboració del Protocol marc .....	21
5.1. Principis orientadors.....	21
5.2. Definició.....	21
5.3. Objectius.....	22
5.4. Fases d'elaboració .....	22
6. El Circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista .....	24
7. Estàndards de servei.....	28
7.1. Estàndards comuns.....	29
7.1.1. Amb relació a les persones professionals de la Xarxa .....	29
7.1.2. Amb relació a la intervenció amb dones, adolescents i infants en situació de violència masclista o en risc de patir-la .....	30
7.1.3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments .....	33
7.2. Estàndards de servei específics .....	36
7.2.1. Estàndards de servei en els casos de violència sexual.....	36
7.2.1/ 1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa .....	36
7.2.1/ 2. Amb relació a la intervenció amb dones, nenes i adolescents en situació de violència sexual.....	38
7.2.1/ 3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments.....	39
7.2.2. Estàndards de servei en situacions de "trata" amb finalitat d'explotació sexual .....	40
7.2.2/ 1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa .....	41
7.2.2/ 2. Amb relació a la intervenció amb dones víctimes de "trata" i d'explotació sexual .....	41
7.2.2.3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments .....	42
7.2.2/ 4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració.....	42

7.2.3. Estàndards de servei en relació amb la mutilació genital femenina (MGF) .....	43
7.2.3/ 1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa .....	44
7.2.3/ 2. Amb relació a la intervenció amb dones, adolescents i nenes que han patit o estan en risc de patir una mutilació genital .....	44
7.2.3/ 3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments.....	46
7.2.3/ 4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració.....	46
7.2.4. Estàndards de servei en relació amb els matrimonis forçats .....	47
7.2.4/ 1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa .....	47
7.2.4/ 2. Amb relació a la intervenció amb dones, adolescents i nenes en risc o situació de matrimoni forçat .....	48
7.2.4/ 3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments.....	49
7.2.4/ 4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració.....	49
7.2.5. Estàndards de servei en relació amb l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe a l'àmbit laboral .....	50
8. La protecció de dades personals en els circuits territorials.....	51
8.1. Consideracions generals .....	51
8.1.1. Objectius del capítol .....	51
8.1.2. Antecedents.....	52
8.2. Context normatiu .....	52
8.3. Drets i responsabilitats en el tractament de dades .....	55
8.4. Cessió de dades .....	56
8.4.1. Recomanacions per a la cessió de dades dins la Xarxa pública d'intervenció en violència masclista .....	57
8.4.2. Criteris per a la cessió de dades dins la xarxa.....	58
8.5. Conclusions.....	68
8.6. Annexos .....	69
9. Síntesi del procés d'elaboració del Protocol marc. Un model de referència tècnic i metodològic	84
9.1. Constitució del grup impulsor del Protocol i del grup tècnic.....	85
9.2. Delimitació de l'àmbit d'intervenció i dels objectius a assolir.....	85
9.3. Sistematització i diagramació de la informació .....	86
9.4. Quadre resum del procés d'elaboració del Protocol marc .....	88

## Acord d'aprovació del Protocol marc en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

En la sessió ordinària número 33 de la Comissió Interdepartamental per a la Igualtat d'Oportunitats per a les Dones que va tenir lloc el dia 11 d'abril de 2008 a Palau de Mar, amb representació dels departaments i de les unitats orgàniques que la constitueixen<sup>1</sup>, es va acordar “donar per aprovada la segona fase del Protocol marc i Circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista”.

Barcelona, 11 d'abril de 2008

---

<sup>1</sup> A continuació s'explicita la llista de departaments i unitats orgàniques que constitueixen la Comissió Interdepartamental per a la Igualtat d'Oportunitats per a les Dones:

Departament de la Presidència  
Departament de la Vicepresidència  
Secretaria General de l'Esport - Departament de la Vicepresidència  
Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació  
Departament d'Economia i Finances  
Departament de Governació i Administracions Públiques  
Departament de Política Territorial i Obres Públiques  
Departament de Justícia  
Departament d'Educació  
Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació  
Departament de Salut  
Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural  
Departament de Treball  
Departament d'Innovació, Universitats i Empresa  
Departament d'Acció Social i Ciutadania  
Secretaria de Joventut - Departament d'Acció Social i Ciutadania  
Institut Català de les Dones - Departament d'Acció Social i Ciutadania  
Departament de Medi Ambient i Habitatge

## Presentació

L'abordatge de totes les manifestacions de la violència masclista constitueix una de les prioritats polítiques del Govern de la Generalitat, que reconeix el caràcter específic i diferenciat d'aquesta violència i la necessitat d'aprofundir en els drets de les dones per tal d'incloure les seves necessitats i expectatives en l'espai de les polítiques públiques. La violència masclista atempta greument contra els drets humans de les dones i, en conseqüència, impedeix que s'assoleixi la ciutadania plena, la igualtat d'oportunitats i la llibertat de les dones.

Aquest document és el resultat del treball de diferents departaments de la Generalitat amb la finalitat d'establir una base sòlida, a partir de la qual es pugui donar una resposta unificada, coordinada i adequada als diferents problemes derivats de la violència masclista. L'objectiu del document és millorar la qualitat de la resposta davant d'aquesta violència i evitar el fenomen de la victimització secundària.

Des dels anys noranta s'han dut a terme diverses intervencions destinades a prevenir, sensibilitzar i assistir les dones en situacions de violència. L'any 1998, el Govern de la Generalitat va crear la Comissió d'anàlisi dels actes de violència contra les dones en l'àmbit de la llar, que tenia per objectiu impulsar accions de manera conjunta des dels diferents departaments que, d'una manera o d'una altra, estaven implicats en el treball per eradicar la violència masclista. Els treballs d'aquesta Comissió van donar lloc al Protocol interdepartamental d'atenció a la dona maltractada en l'àmbit de la llar (1998), que pretenia ser una eina per reforçar els mecanismes d'assistència i de prevenció que hi havia en aquell moment. Va ser un primer intent d'establir unes pautes que facilitessin la intervenció en l'àmbit de la violència domèstica i que han permès un treball posterior que no ha hagut de partir de zero.

Cal reconèixer la importància històrica dels ens locals en l'abordatge d'aquest fenomen des de la responsabilitat pública i el caràcter innovador i exemplar de les seves actuacions polítiques. Els ens locals i supralocals han estat pioners en el desplegament de mesures i serveis d'intervenció, atenció o suport a les dones en situacions de violència, han construït espais de coordinació amb el món associatiu i han establert protocols d'actuació conjunta amb relació a la violència contra les dones, sobretot en l'àmbit familiar o domèstic.

Tampoc no es pot passar per alt la trajectòria del moviment de dones. El moviment feminista ha estat capdavanter en la creació de xarxes de suport a les dones en situacions de violència i ha fet demandes reiterades de coordinació dels recursos i serveis a les institucions públiques competents, amb l'objectiu de disminuir l'impacte de la victimització secundària com a conseqüència de la manca de protocols i circuits.

El març de 2006 es va presentar el treball realitzat durant la primera fase d'elaboració del Protocol marc, que va permetre conèixer les línies polítiques i tècniques, els serveis i els recursos, i els equips professionals d'intervenció, així com consensuar un model conceptual que dóna sentit i coherència a l'abordatge de les diferents formes i els diferents àmbits en què es pot produir la violència masclista.

El desembre de 2007, per tal d'avançar en el tancament de la segona fase d'elaboració del Protocol marc, es duen a terme les Jornades de difusió i anàlisi del Protocol marc i Circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista a cinc espais diferenciats del territori –Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa-. Aquestes jornades van facilitar uns espais de debat i d'intercanvi entre les institucions, els agents socials, les entitats i el personal professional implicat a cada territori, sense els quals no seria possible aplicar una estratègia de millora de la intervenció.

El Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, recull totes aquestes experiències i aportacions i esdevé -legitimat per la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista-, un instrument actiu que estableix les bases a partir de les quals es defineix un model d'intervenció compatible amb el que estableix la llei. Aquest model s'ha de completar amb el treball interinstitucional que s'està desenvolupant a nivell territorial, i amb les pràctiques i les aportacions de tots els agents i àmbits implicats.

**Carme Capdevila i Palau**

Consellera d'Acció Social i Ciutadania

## 1. Introducció

L'aprovació del Programa per a l'abordatge integral de les violències contra les dones 2005-2007, per part del Govern de la Generalitat establia les diferents actuacions a realitzar pels departaments a partir d'un model d'actuació que tingués en compte la multifactorialitat de les causes que generen aquest problema social tan greu i que partís dels criteris següents: l'abordatge de la violència contra les dones des d'una perspectiva estructural i integral; la transversalitat, la coordinació i la cooperació institucional; la participació i la corresponsabilització; l'accessibilitat i la proximitat en les intervencions contra la violència tenint en compte la diversitat dels col·lectius femenins de Catalunya; la qualitat de la resposta i el coneixement de la realitat, per tal de planificar polítiques que tinguessin un veritable impacte amb relació a la problemàtica.

Aquests criteris van ser incorporats, després de ser reformulats, com a principis orientadors en el text del Projecte de Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista, aprovat pel Govern el 17 de juliol de 2007.

Finalment, el 16 d'abril de 2008 s'aprova, per unanimitat del Parlament de Catalunya, la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista que estableix, en el seu article 85, que "Els protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista han d'incloure un conjunt de mesures i mecanismes de suport, coordinació i cooperació destinats a les institucions públiques i altres agents implicats, que defineixen les formalitats i la successió d'actes que s'han de seguir per a executar-los correctament", amb l'objecte de garantir la prevenció, l'atenció eficaç i personalitzada i la recuperació de les dones que es troben en risc o en situació de violència masclista.

El Protocol marc s'està concretant amb el treball en xarxa, a partir de la realitat territorial pròpia i amb el protagonisme de les persones professionals de referència dels serveis específics, i compta amb la complicitat i la participació d'altres agents socials, en especial dels grups de dones que, des de fa anys, treballen per una societat lliure de violència.

**Marta Selva Masoliver**

Presidenta de l'Institut Català de les Dones

## 2. Marc normatiu i altres documents de referència

A Catalunya, [la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, defineix](#) els protocols per a una intervenció coordinada en aquest àmbit i situa els objectius que han de perseguir. Així mateix, estableix que l'elaboració d'aquests protocols l'ha d'impulsar l'Institut Català de les Dones i crea la [Comissió nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista](#) que és l'òrgan específic de coordinació institucional per impulsar, seguir, controlar i avaluar les actuacions en l'abordatge integral d'aquesta violència.

A continuació, es detalla la regulació bàsica, en els àmbits estatal i autonòmic, en matèria de violència a Catalunya.

### Normativa

[Constitució espanyola.](#)

[Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.](#)

[Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.](#) Aquesta Llei és la primera Llei integral d'Europa d'aquestes característiques, en la qual s'inclouen aspectes preventius, educatius, socials, assistencials, sanitaris i penals. L'article 32 fa referència explícita a l'articulació de protocols d'actuació que determinin els procediments que han d'assegurar una actuació global i integral de les diferents administracions i serveis implicats.

[Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers, i Llei orgànica 15/2003, de 25 de novembre, de reforma del Codi penal.](#)

[Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.](#)

[Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.](#) La nova Llei de serveis socials ha de dirigir els serveis socials cap a la universalització i ha d'assegurar els drets socials a tota la població.



[Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.](#) Aquesta Llei va significar una nova fita pel que fa a les mesures adoptades des dels poders públics per eradicar aquest problema tan complex. Comporta la regulació de mesures cautelars especials sense cap precedent en l'ordenament jurídic penal espanyol. Aquestes mesures han de permetre als poders públics detectar conductes antisocials per tal d'eradicar la violència domèstica en totes les seves manifestacions i davant totes les víctimes, directes o indirectes.

[Reial decret 355/2004,](#) pel qual es crea un registre central per a la protecció de les víctimes de la violència domèstica.

[Resolució JUI/3338/2003 del Departament de Justícia i Interior,](#) de 30 d'octubre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya de 21 d'octubre de 2003, que estableix els punts de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica (les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte).

#### **Altres documents de referència**

[Guia pràctica de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere \(Observatori CGPJ\).](#)

[Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors](#) (Síndic de Greuges).

### 3. Instruments de coordinació, seguiment i avaluació

La utilitat plena d'un protocol depèn necessàriament dels nivells de coordinació, cooperació i adaptabilitat que es puguin aconseguir. En el cas del Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista (d'ara endavant Protocol marc) aquest fet pren rellevància especial per la complexitat d'agents i àmbits que hi ha de participar.

#### 3.1. La Comissió nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, crea la Comissió nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista (d'ara endavant Comissió nacional), que ha de substituir la Comissió permanent interdisciplinària contra la violència de gènere, creada pel Decret 26/2001, de 23 de gener. D'acord amb la Llei ([article 82.2](#)), s'ha d'establir per reglament la composició i el funcionament.

Pel que fa a la seva composició, es preveu que la Comissió nacional estigui formada per una àmplia representació d'agents i institucions:

- ✓ Una persona designada per cadascun dels departaments de la Generalitat.
- ✓ Una persona designada per cadascuna de les unitats orgàniques competents en matèria d'infància i adolescència, polítiques familiars, immigració, afers religiosos, joventut, esport, i altres que determini el Govern.
- ✓ Altres institucions, entitats municipalistes, agents socials i professionals que intervenen en aquest àmbit.

Així mateix, es preveu que la Comissió nacional funcioni en Plenari i en els grups de treball que es creïn per raó de la matèria i del territori.

### 3.2. El Grup de treball coordinació

El Govern de la Generalitat de Catalunya ha actuat a l'avançada, amb la creació del Grup de treball Coordinació, que quedarà integrat en la Comissió nacional quan aquesta es constitueixi.

El Grup de treball coordinació, format pels departaments de la Generalitat més implicats en l'abordatge de la violència, ha estat l'òrgan encarregat d'elaborar aquest document. S'ha marcat els objectius següents:

- ✓ Elaborar una proposta de Protocol marc.
- ✓ Elaborar el Circuit nacional per a l'atenció a les dones en situació de violència masclista.
- ✓ Fer el seguiment i l'avaluació de l'aplicació del Protocol marc i dels circuits que se'n derivin per detectar-hi mancances i proposar millores.

Cal tenir en compte que els dos primers objectius ja han estat assolits amb el tancament de la segona fase d'elaboració del Protocol marc, aprovat per la Comissió Interdepartamental d'Igualtat d'Oportunitats per a les Dones en data 11 d'abril de 2008.

Pel que fa al seguiment i a l'avaluació del Protocol marc i dels circuits que se'n derivin, s'haurà de comptar amb els òrgans de coordinació territorial que es creïn a cada demarcació o comarca de Catalunya.

### 3.3. Circuits territorials i comissions sectorials

Es considera oportú i necessari crear dos marcs bàsics de treball en xarxa, consensuats amb les entitats municipalistes, per tal de descentralitzar i afavorir la integració i interrelació de la diversitat de territoris de Catalunya i garantir la posada en marxa del Protocol marc.

- ✓ **Circuits territorials:** liderats per representants polítiques i polítics i per les persones professionals que han de treballar coordinadament per aprovar, seguir i avaluar els corresponents protocols i circuits territorials específics. La

composició, l'organització i el seu funcionament serà determinat i consensuat des del propi territori.

- ✓ **Comissions sectorials:** formades per treballar específicament aspectes concrets del desplegament del Protocol marc. La composició d'aquestes comissions estarà determinada per l'objectiu del treball que han de desenvolupar i per les necessitats específiques de cada territori on es posaran en marxa.

### 3.4. Seguiment

El Protocol marc esdevé el model tècnic i metodològic de referència del Govern de la Generalitat de Catalunya per a l'elaboració dels protocols i circuits específics que s'han de desenvolupar.

Es considera que els òrgans territorials de coordinació que s'estableixin per tal de poder dur a terme un seguiment correcte de l'aplicació dels protocols i circuits específics, haurien d'assumir les funcions següents:

- ✓ Garantir el traspàs d'informació intradepartamental i interdepartamental de tots els canvis o les modificacions que pugui comportar l'adaptació al Protocol marc dels protocols ja existents.
- ✓ Garantir el suport, la col·laboració i la coordinació entre les diferents administracions i la resta d'institucions i agents socials implicats en els protocols i circuits específics que es deriven del Protocol marc.
- ✓ Establir mecanismes de cooperació i de col·laboració per tal de dinamitzar els protocols i circuits específics que es deriven del Protocol marc.
- ✓ Conèixer les bones pràctiques que fan possible el funcionament dels protocols existents, en l'àmbit local i comarcal.
- ✓ Garantir la difusió del Protocol marc a tots els àmbits d'intervenció dels diferents departaments, institucions i agents implicats.

Per facilitar la implementació territorial del Protocol marc s'està dissenyant un espai professional de consulta en línia dels serveis i els recursos públics en l'àmbit de la

violència masclista a Catalunya que hauria de permetre que totes les persones que treballen en aquest àmbit coneguin tots els serveis, coordinin les seves actuacions i tinguin coneixement dels protocols i circuits específics.

### 3.5. Avaluació

L'avaluació de les actuacions en matèria de violència masclista ha de permetre dur a terme una anàlisi continuada de l'aplicabilitat i l'adaptabilitat del Protocol marc, detectar en quins aspectes està funcionant i en quins cal proposar i posar en pràctica millores àgils, dinàmiques i funcionals. És necessari elaborar indicadors que aportin la informació següent:

- ✓ Aplicabilitat: funcionalitat, implementació en els serveis, instruments de coordinació;
- ✓ adaptabilitat;
- ✓ difusió a la Xarxa;
- ✓ impacte de les activitats de formació;
- ✓ impacte de les estratègies preventives, i
- ✓ impacte de les estratègies d'actuació.

## 4. Marc conceptual

### 4.1. Anàlisi de la causalitat de la violència masclista

Per comprendre el fenomen de la violència masclista s'ha de considerar, necessàriament, l'impacte que ha tingut la cultura patriarcal a la vida de les dones i dels homes, ja que ha establert rols i ha assignat estereotips d'acord amb el sistema de sexe-gènere.

La diversificació dels rols assignats i la valoració desigual que se n'ha fet, dins el context cultural on es desenvolupen, ha possibilitat que siguin interioritzats per les persones d'una societat determinada. Així, premia el manteniment dels papers assignats mentre que la transgressió és corregida, puntualment, mitjançant un conjunt de mesures punitives per tal que les dones s'adeqüin als rols que estableix l'ordre simbòlic patriarcal.

Les *pressions*<sup>2</sup> s'escalonen a diversos nivells: un de general, que discrimina, critica i desvalora qualsevol infracció de les normes establertes, i d'altres de més concrets, que estigmatitzen els sectors femenins que les qüestionen o que se n'aparten. Tant el nivell més general com els més concrets configuren el que s'anomena *violència simbòlica*, és a dir, un maltractament soterrat i molts cops intangible, però que constitueix la base i la legitimació de la pràctica d'altres formes més evidents de violència. A causa de les característiques que la defineixen i per la tolerància social que l'empara, la violència simbòlica té unes dimensions incalculables i, sovint, difícils d'identificar.

Històricament, les diverses formes de violència establertes pel patriarcat s'han negat a partir d'una ideologia que legitima i mitifica l'opressió. No se'ls ha donat nom i s'han invisibilitzat, tot i el seu caràcter secular i malgrat la resistència de les dones. L'ordre simbòlic patriarcal ha cercat l'aïllament del patiment femení i n'ha impedit l'enunciació per impossibilitar que es reconegui la violència com a instrument de control i domini de les societats patriarcales.

Des de fa molts anys, el moviment i la teoria feminista donen claus per fer possible la comprensió d'un fenomen tan complex, i de base estructural, com la violència masclista. Tot i l'evidència d'aquesta realitat, no fa gaires anys que les institucions assumeixen que la violència exercida contra les dones constitueix un problema social, que sobrepassa contundentment l'àmbit privat.

---

<sup>2</sup> L'antropòloga Dolores Juliano expressa aquestes idees en diverses de les seves publicacions i articles d'opinió, que podeu consultar a través del Catàleg en línia del Centre de Documentació de l'Institut Català de les Dones.

En coherència amb la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, s'ha optat per emprar la denominació *violència masclista* perquè el masclisme és el concepte que defineix de manera més general les conductes de domini, control i abús de poder dels homes sobre les dones i que, alhora, ha imposat un model de masculinitat que encara és valorat com a superior per alguns sectors de la societat. Les diverses manifestacions de la violència masclista són l'expressió més greu i devastadora de la cultura patriarcal, que no només destrueix vides, sinó que impedeix el desenvolupament dels drets, l'autonomia i la llibertat de les dones. Per això, les intervencions no poden tractar aquest problema social des d'una perspectiva falsament neutral, sinó que els instruments de transformació han de reconèixer aquesta realitat per eliminar les desigualtats socials que genera.

D'acord amb l'article 3 de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, s'entén per *violència masclista*:

“La violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloent-hi les amenaces, les intimidacions i les coaccions, tingui com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.”

En sintonia amb aquesta definició, cal dur a terme intervencions que vagin més enllà de la violència domèstica i familiar, fet que implica incidir sobre aspectes que la majoria de protocols i circuits existents encara ignoren. Els [articles 4 i 5](#) especifiquen les diferents formes i els diferents àmbits en els quals es pot produir la violència masclista:

#### “Article 4. Formes de violència masclista

1. Als efectes d'aquesta llei, la violència masclista es pot exercir d'alguna de les formes següents:

- a) Violència física: comprèn qualsevol acte o omissió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.
- b) Violència psicològica: comprèn tota conducta o omissió intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaces, d'humiliació, de vexacions, d'exigència d'obediència o submissió, de coerció

verbal, d'insults, d'aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.

c) Violència sexual i abusos sexuals: comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, incloent-hi l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.

d) Violència econòmica: consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, de llurs filles o fills, i la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

2. La violència masclista es pot exercir d'una manera puntual o d'una manera reiterada.”

#### “Article 5. Àmbits de la violència masclista

La violència masclista es pot manifestar en alguns dels àmbits següents:

**Primer.** *Violència en l'àmbit de la parella:* consisteix en la violència física, psicològica, sexual o econòmica exercida contra una dona i perpetrada per l'home que n'és o n'ha estat el cònjuge o per la persona que hi té o hi ha tingut relacions similars d'afectivitat.

**Segon.** *Violència en l'àmbit familiar:* consisteix en la violència física, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i les menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família, en el marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar. No s'hi inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella, definida en l'apartat primer.

**Tercer.** *Violència en l'àmbit laboral:* consisteix en la violència física, sexual o psicològica que es pot produir en el centre de treball i durant la jornada laboral, o fora del centre de treball i de l'horari laboral si té relació amb la feina, i que pot adoptar dues tipologies:

a) Assetjament per raó de sexe: el constitueix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona en ocasió de l'accés al treball remunerat, la promoció en el lloc de treball, l'ocupació o la formació, que tingui com a propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat de les dones i de crear-los un



entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

b) *Assetjament sexual*: el constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una dona o de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.

**Quart.** *Violència en l'àmbit social o comunitari*: comprèn les manifestacions següents:

a) *Agressions sexuals*: consisteixen en l'ús de la violència física i sexual exercida contra les dones i les menors d'edat que està determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per a demostrar poder i abusar-ne.

b) *Assetjament sexual*.

c) *Tràfic i explotació sexual de dones i nenes*.

d) *Mutilació genital femenina o risc de patir-la*: inclou qualsevol procediment que impliqui o pugui implicar una eliminació total o parcial dels genitals femenins o hi produeixi lesions, encara que hi hagi consentiment exprés o tàcit de la dona.

e) *Matrimonis forçats*.

f) *Violència derivada de conflictes armats*: inclou totes les formes de violència contra les dones que es produeixen en aquestes situacions, com ara l'assassinat, la violació, l'esclavatge sexual, l'embaràs forçat, l'avortament forçat, l'esterilització forçada, la infecció intencionada de malalties, la tortura o els abusos sexuals.

g) *Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones*, com ara els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

Cinquè. Qualsevol altres formes anàlogues que lesionin o siguin susceptibles de lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones.”

La pràctica ha evidenciat que la violència provoca impactes físics i psicològics que van més enllà de les persones que la viuen directament i afecta també l'entorn familiar i comunitari. El procés de reparació del dany patit requereix un model d'intervenció que consideri les dones com a agents actius en el procés de recuperació, amb capacitat per

transformar la seva pròpia realitat. Però no només és necessària la reparació individual, sinó que també s'han de qüestionar els paràmetres que justifiquen i legitimen la violència masclista i posar en funcionament un model d'anàlisi i d'intervenció que abasti tots els àmbits en els quals és possible aquesta violència.

## 4.2. Model d'intervenció

Un cop s'han analitzat les causes, els efectes, les formes i els àmbits de la violència masclista, i atesa la complexitat del fenomen, cal establir un model d'intervenció que tingui en compte aquesta realitat. Es considera que el model d'anàlisi ecològica aplicat a la violència masclista, facilita l'anàlisi i l'actuació en els contextos cultural, social i individual que la permeten, i posa en evidència la interrelació dinàmica que s'estableix.

- ✓ Cultural: desarticular els paradigmes i els sistemes de creences que legitimen i perpetuen la violència, com ara l'abús del poder, la discriminació per motius de sexe i gènere i la utilització de la violència com a instrument d'imposició i resolució de conflictes.
- ✓ Social: actuar contra els dispositius que han legitimat la pràctica d'aquesta violència a través de la impunitat dels qui l'exerceixen individualment, però també contra els sistemes que la perpetuen mitjançant determinats productes culturals. També cal treballar contra la tolerància social de la violència masclista, que provoca, entre altres coses, que les dones que es troben en situacions de violència no disposin del suport necessari.
- ✓ Individual: facilitar l'atenció social i terapèutica necessària per a la recuperació de cada dona, així com dels infants que han viscut situacions de violència. D'aquesta manera, no només s'incideix en el procés individual de recuperació de les seqüeles que hagi provocat la violència, sinó que es desenvolupa un treball per prevenir noves situacions abusives.

La pràctica i l'experiència de les persones professionals que intervenen en diferents àmbits relacionats amb la violència indiquen que aquesta anàlisi pot ser aplicada a totes les formes i els àmbits en els quals es pot produir la violència masclista. En aquest sentit, aquests tres contextos d'anàlisi abasten l'àmbit general d'actuació del

Protocol marc i defineixen els eixos bàsics d'actuació des dels quals es dicten les accions necessàries: prevenció, detecció, atenció i recuperació.

### 4.3. Eixos bàsics d'actuació

Tal com s'ha avançat en l'apartat anterior, l'aplicació d'aquest model conceptual defineix quatre eixos bàsics d'actuació –prevenció, detecció, atenció i recuperació– que ordenen les intervencions que han de dur a terme els diferents organismes i agents implicats.

Per tal de fer operatius aquests quatre eixos bàsics del Protocol marc i contribuir a l'establiment de llenguatges i conceptes comuns, a continuació se n'estableix la definició consensuada:

#### **Prevenció**

S'entén per *prevenció* el conjunt d'accions encaminades a evitar o reduir la incidència del fenomen de la violència masclista mitjançant la reducció dels factors de risc. La prevenció n'evita la normalització. Les actuacions preventives han de considerar, tant els casos en els quals encara no s'han manifestat les situacions d'abús, per tal d'actuar a l'avançada, -especialment entre la població jove-, com els casos en els quals ja s'han donat situacions de violència per evitar-ne la cronicitat.

Un dels objectius de la prevenció és sensibilitzar la ciutadania, i especialment les dones, per tal que cap forma de violència no sigui justificada ni tolerada. S'entén la *sensibilització* com el conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives que tenen per objectiu generar canvis i modificacions a l'imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista.

#### **Detecció**

S'entén per *detecció* la posada en funcionament de diferents instruments teòrics i tècnics que permetin identificar i fer visible el problema de la violència masclista, tant si apareix de manera precoç com si es tracta d'una violència crònica. La detecció permet conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir per tal d'evitar-ne el desenvolupament i la cronicitat.

## Atenció

S'entén per *atenció* el conjunt d'accions destinades a una persona per tal que superi tant les situacions d'abús com les conseqüències en els contextos personals, familiars i socials. S'ha de garantir la seguretat i proporcionar informació detallada sobre els recursos i els procediments que faciliten la resolució de la situació. Els equips professionals han de facilitar una atenció de qualitat que situï les dones en el centre de l'atenció, per tal de potenciar les seves habilitats personals, i evitar la victimització secundària.

A aquest efecte, s'entén per *victimització secundària* (o revictimització) el maltractament addicional que reben les dones en situacions de violència masclista com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits –quantitatius i/o qualitatius- de les intervencions efectuades pels organismes responsables, així com per les actuacions que no han assolit el nivell de coordinació necessària amb altres agents implicats.

## Recuperació

S'entén per recuperació l'etapa del cicle personal i social on es restableixen els àmbits danyats a causa de les situacions de violència. Aquest procés es du a terme amb l'acompanyament d'una persona o d'un equip professional, i la seva durada es relaciona amb el dany patit, la cronicitat de l'abús i la capacitat de resiliència de cadascuna de les persones afectades.

La *resiliència* és la capacitat de les persones per afrontar amb èxit les situacions desfavorables o de risc, i per adaptar-se i desenvolupar-se positivament davant les circumstàncies adverses.

En relació amb la recuperació, cal esmentar la *reparació* que és el conjunt de mesures preses pels diversos organismes i agents responsables de la intervenció en el marc de la violència masclista (jurídiques, econòmiques, socials, laborals, sanitàries, educatives, etc.), que contribueixen al restabliment dels àmbits danyats per la situació viscuda. En definitiva, la reparació esdevé la manera en què el conjunt d'actors socials contribueix al procés de recuperació de les dones que han viscut situacions de violència masclista.

## 5. Principis orientadors, definició, objectius i fases d'elaboració del Protocol marc

### 5.1. Principis orientadors

L'activació i el bon funcionament d'un protocol requereixen de capacitat de coordinació dels recursos, però també depenen de la relació flexible que les persones professionals dels diferents serveis tenen amb aquest i del grau de legitimació per actuar. L'elaboració, la implementació, el seguiment i l'avaluació dels protocols específics que s'elaborin a partir del model que proposa el Protocol marc han de guiar-se pels principis següents:

- ✓ La voluntat política dels departaments i institucions participants de garantir els recursos tècnics i humans necessaris per posar en pràctica eficaçment el Protocol marc i la capacitat professional de les persones implicades.
- ✓ La participació i el consens en la definició de criteris unívocs i coherents amb relació a la intervenció en l'àmbit de la violència masclista.
- ✓ La voluntat de cooperació interdepartamental i interinstitucional necessària per poder organitzar les actuacions des dels diferents àmbits d'intervenció.
- ✓ El compromís formal, per part dels departaments de la Generalitat més implicats en l'abordatge de la violència masclista, dels ens locals i d'altres institucions i agents socials, de difondre, conèixer i aplicar el Protocol marc.
- ✓ La comprensió dels protocols i circuits específics com a mapes orientadors i facilitadors d'itineraris d'intervenció<sup>3</sup>.

### 5.2. Definició

Els protocols concreten un conjunt de mesures i mecanismes de suport, coordinació i cooperació interinstitucional que defineixen les formalitats i la successió d'actes que s'han de seguir per executar-los correctament. A partir d'aquesta definició, el Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista esdevé la

---

<sup>3</sup> És impossible fixar en un document la diversitat i singularitat de les situacions de violència, per la qual cosa cal reconèixer els marges limitadors en les intervencions, que venen donats per la interacció entre les diferents necessitats i els recursos disponibles en els diversos àmbits d'actuació.

materialització de la voluntat política, a Catalunya, d'establir la concreció i el procediment de les actuacions per garantir la prevenció, la detecció, l'atenció eficaç i personalitzada i la recuperació de les dones que es troben en situacions de violència masclista, i s'erigeix com a referent i guia per als protocols territorials que se'n derivin.

### 5.3. Objectius

- ✓ Establir el marc de referència tècnic i metodològic que possibiliti la coordinació dels diferents departaments, ens locals, institucions, agents socials i serveis que se'n desprenen i la delimitació dels àmbits d'actuació per garantir l'efectivitat de les intervencions en l'abordatge de la violència masclista.
- ✓ Consensuar uns criteris mínims d'actuació que permetin l'adaptabilitat del Protocol marc, tot considerant les necessitats i possibilitats de cada territori.
- ✓ Definir el Circuit nacional com a model de referència comú per a les intervencions davant de les maneres diferents d'exercir la violència masclista i els àmbits en els quals es pot produir.
- ✓ Promoure models d'intervenció específics i adequats als diferents àmbits on es pot produir la violència masclista, de manera que es tinguin en compte les necessitats específiques de cada dona en relació amb les formes de violència viscuda.
- ✓ Establir mecanismes de coordinació i cooperació que permetin una transmissió d'informació continuada i fluïda entre tots els organismes i agents implicats.
- ✓ Elaborar un model únic i consensuat de recollida de dades per garantir el coneixement de la realitat.

### 5.4. Fases d'elaboració

Per assolir els objectius proposats s'han de seguir les fases següents:

#### **Primera fase (finalitzada el març de 2006)**

- ✓ Conèixer i sistematitzar les línies polítiques i tècniques, els serveis i els recursos, així com els equips professionals d'intervenció dels departaments de la Generalitat implicats més directament en l'abordatge del problema.

- ✓ Elaborar una primera proposta de Circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista.
- ✓ Consensuar el treball dut a terme amb els departaments i els organismes de la Generalitat i amb altres institucions i agents socials implicats en l'eradicació de la violència masclista.

### **Segona fase (finalitzada l'abril de 2008)**

- ✓ Realitzar un treball de caràcter intradepartamental pel que fa a cada un dels àmbits d'intervenció (social, judicial, policial, de salut, etc.).
- ✓ Establir mecanismes de coordinació per tal de definir les estratègies dels actors implicats, des de la perspectiva de la interrelació, la complementarietat i la coherència en la intervenció.
- ✓ Definir el Circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista.
- ✓ Establir els estàndards de servei comuns als diferents recursos que intervenen en l'àmbit de la violència masclista.

### **Tercera fase (iniciada el mes d'abril de 2008)**

- ✓ Elaborar un model de referència tècnic i metodològic que estableixi els requisits i els continguts mínims imprescindibles que ha de reunir qualsevol protocol per abordar la violència masclista.
- ✓ Establir mecanismes interinstitucionals de coordinació i de cooperació estable per posar en pràctica el Protocol marc de manera consensuada a l'àmbit territorial.
- ✓ Establir un model únic i consensuat de recollida de dades per garantir un coneixement acurat de la realitat, tot facilitant el treball en xarxa.
- ✓ Garantir els recursos necessaris per executar, seguir i avaluar els protocols i circuits territorials establerts.

## 6. El Circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista

Fonamentat en el paradigma d'anàlisi ecològica<sup>4</sup> el Circuit nacional s'articula com a model consensuat que facilita itineraris a partir d'una comprensió multicausal i integral de les diverses formes i àmbits en els quals es pot produir la violència masclista. Esdevé un model flexible que permet identificar el fenomen de manera dinàmica, analitzar els diferents factors i contextos que hi interactuen contínuament i possibilitar, per tant, actuacions dialèctiques en cadascun dels eixos d'actuació establerts: prevenció, detecció, atenció i recuperació. El diagrama de flux<sup>5</sup> que s'adjunta esdevé la representació gràfica d'aquest model.

- ✓ La **prevenció**, situada en primer lloc, esdevé l'eix bàsic d'actuació per intervenir proactivament. Prevenir proactivament va més enllà de les recomanacions que es puguin donar com a reacció a una situació de violència per tal d'evitar la seva cronicitat. Implica actuar quan encara no s'han manifestat les situacions d'abús, mitjançant l'ús d'estratègies de sensibilització<sup>6</sup> i d'altres accions que permetin reduir els factors de risc.
  
- ✓ L'eix de la **detecció** especifica els diversos recursos públics i inclou les entitats i grups de dones, així com d'altres recursos, que es troben vinculats a l'abordatge de la violència masclista i que tenen un paper rellevant com a porta d'entrada al circuit. Els indicadors de risc, adequats als diferents àmbits en què es pot produir la violència masclista, permeten identificar i fer visible tant les situacions consumades de violència masclista, com les situacions de risc. Aquest procés d'identificació permet iniciar les accions necessàries per tal d'evitar el desenvolupament de la violència o la seva cronicitat.

---

<sup>4</sup> Veg. l'apartat 4 d'aquest document "Marc conceptual", pàg. 15-20.

<sup>5</sup> En l'elaboració del diagrama de flux es parteix del reconeixement de les limitacions que té qualsevol intent de simplificar o sintetitzar un fenomen tan complex com el que s'aborda en aquest document. La compartimentació del diagrama de flux no es correspon, òbviament, amb la realitat del fenomen, on és gairebé impossible definir els límits entre *prevenció*, *detecció*, i especialment entre *atenció* i *recuperació*. Malgrat aquestes limitacions, es pretén que el diagrama de flux contribueixi a construir una imatge del model d'intervenció que planteja el Protocol marc.

<sup>6</sup> S'entén per sensibilització el conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives encaminades a generar canvis i modificacions en l'imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista (art. 4.b de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista).



- ✓ Pel que fa l'eix de l'**atenció**, cal tenir en compte que tradicionalment els protocols han volgut donar resposta prioritària als casos de fets consumats de violència física i/o sexual greus -que han estat catalogats com a "Urgents"- però que tan sols són "la punta de l'iceberg". L'experiència i la pràctica en la intervenció contra la violència masclista han posat en evidència que, sense oblidar l'atenció que s'ha de donar a aquestes situacions "urgents", hi ha un gran buit en tots aquells altres casos que, o bé no s'identifiquen com a situacions de violència, o bé hi ha una baixa percepció de risc, però que constitueixen "la gran massa de l'iceberg". Aquestes situacions no identificades requereixen també d'intervencions per tal que no es desenvolupin ni desencadenin en situacions de violència més greus. El diagrama de flux intenta reflectir la importància d'aquest tipus d'intervenció a priori "no urgent", que ha de facilitar la identificació de necessitats de les dones en situació de violència o en situació de risc, per tal que la demanda d'ajuda implícita esdevingui una demanda explícita, sempre a partir del reconeixement i del respecte cap a la presa de decisions de les dones que es troben en aquest procés.
  
- ✓ El diagrama mostra que l'abordatge des de la perspectiva jurídica no és suficient per si mateixa si no va acompanyada d'altres intervencions. La denúncia, la comunicació a fiscalia o la sol·licitud d'ordre de protecció formen part del conjunt d'instruments que es poden utilitzar, però no han de configurar el centre de les intervencions contra la violència masclista. Per aquest motiu, el Circuit nacional pretén fer visible la necessitat de treballar en xarxa i a partir de la suma dels recursos i serveis que hi ha disponibles en els diferents àmbits. En aquest marc tenen sentit els termes *derivació/acompanyament* en el model de treball en xarxa intraadministratiu i interadministratiu, que ha de permetre una atenció de qualitat i no victimitzadora com a garant de la possibilitat d'iniciar el procés recuperació.
  
- ✓ L'eix de la **recuperació** inclou tots aquells recursos i serveis que, en nivells i moments diferents, faciliten el procés de recuperació de les dones en situació de violència, així com els diversos instruments de reparació que s'hi destinen (laborals, socials, jurídics, educatius, etc.). En definitiva, la *reparació* esdevé la manera en què el conjunt d'actors socials contribueix al procés de recuperació de les dones que es troben o s'han trobat en situacions de violència.

A partir d'aquests eixos d'actuació, els protocols i circuits específics són els que han de concretar el contingut i els processos a seguir, i adequar aquest model a les diferents necessitats i realitats territorials.

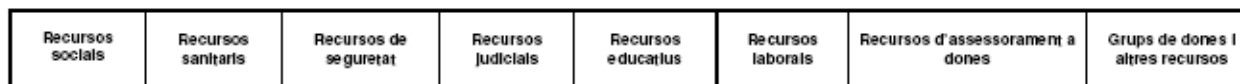
## CIRCUIT NACIONAL PER A UNA INTERVENCIÓ COORDINADA CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

### PREVENCIÓ

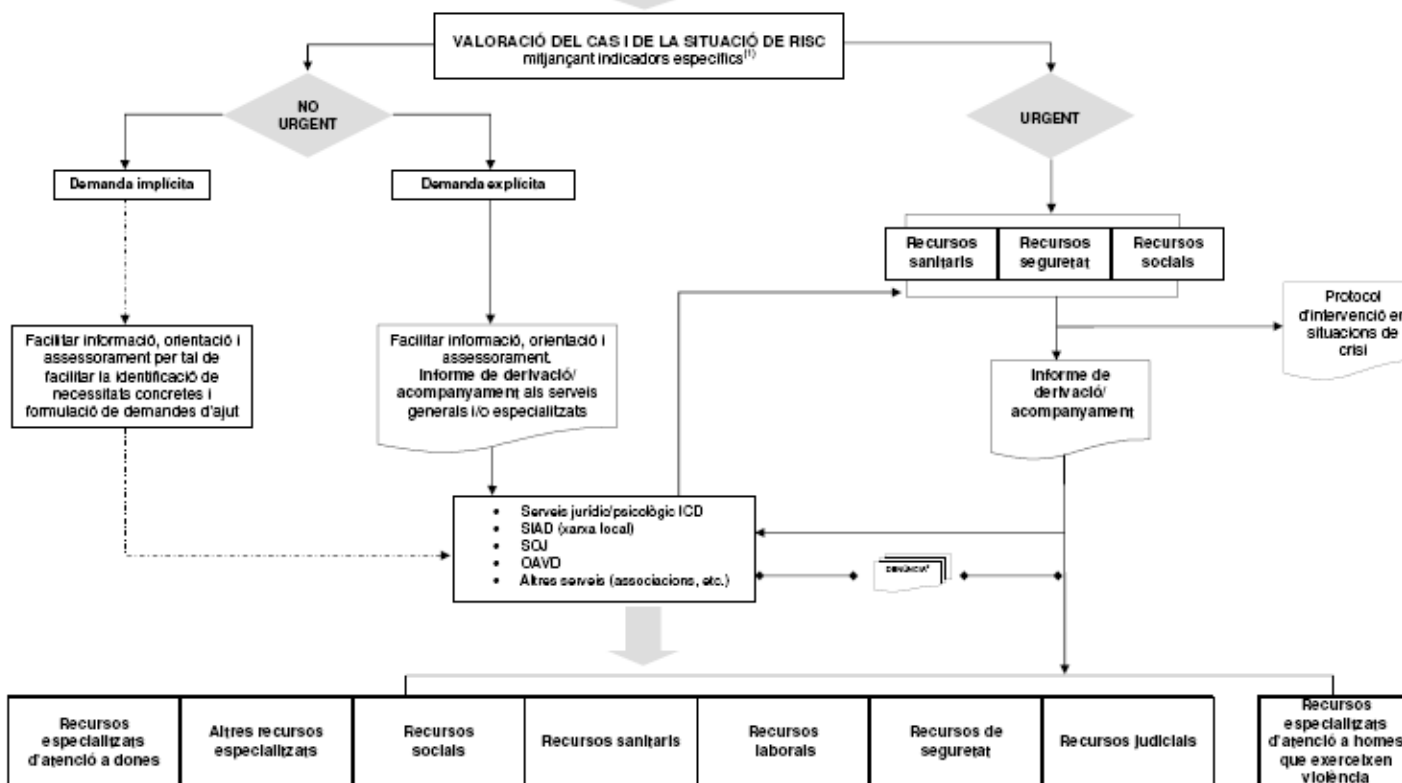
La prevenció, d'acord amb la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, consisteix en el conjunt d'accions dirigides a evitar o reduir la incidència del problema de la violència masclista per mitjà de la reducció dels factors de risc, i impedir-ne així la normalització, i les accions dirigides a sensibilitzar la ciutadania, especialment les dones, en el sentit que cap forma de violència no és justificable ni tolerable. Les actuacions preventives han de considerar tant les situacions en què encara no s'han donat situacions d'abús, per tal de permetre identificar-les, especialment entre la població jove, com els casos en què ja s'han donat situacions de violència, per evitar-ne la cronicitat. S'entén per *sensibilització* el conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives dirigides a generar canvis i modificacions en l'imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista.

### DETECCIÓ

DETECCIÓ I IDENTIFICACIÓ DE POSSIBLES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA A TRAVÉS DE DIFERENTS MITJANS D'ACCÉS: PRESENCIAL - TELEFÒNIC - EN LÍNIA



### ATENCIÓ



(1) Els indicadors poden ser força diferents segons quina sigui la casuística (2) Instrument formal de denúncia, comunicació a Fiscalia, sol·licitud d'ordre de protecció, etc.

## 7. Estàndards de servei

Els estàndards de servei determinen els criteris d'actuació que han de ser aplicables a qualsevol intervenció en violència masclista.

Són el resultat d'un procés de treball i consens en el qual han participat entitats i persones expertes en matèria de violència masclista.

Per tal de ser utilitzats com a model de referència en la intervenció, caldria que cada equip professional que atén dones en situacions de violència fes un treball previ d'anàlisi i reconeixement d'aquesta proposta. Només a partir d'aquí aquests estàndards de servei podran ser reconeguts com a veritablement vàlids.

Per establir aquests criteris comuns o estàndards de servei es van plantejar una sèrie d'interrogants:

**Quins subjectes interactuen en la intervenció?** I, específicament:

- ✓ Quins haurien de ser els paràmetres que garanteixin a les persones professionals la realització d'una intervenció de qualitat?
- ✓ Quins haurien de ser els paràmetres que garanteixin el dret a una atenció de qualitat per a les dones en situació de violència?

**Quins serveis i recursos participen en la intervenció?**

- ✓ Quina disponibilitat de serveis i recursos hi ha i quins haurien de ser els estàndards de qualitat?
- ✓ Quins són els elements de millora que afavoreixen tant la percepció de qualitat en la prestació de serveis com la percepció de qualitat en l'atenció?

**Què s'ha de fer, com i quan i quins són els contextos d'actuació?**

- ✓ Quin és el rol de cada professional en els diferents àmbits i on se situen els límits de la intervenció?
- ✓ Quins són els elements que han de facilitar una interacció de qualitat entre tots els subjectes actius en la intervenció?

- ✓ Quins elements d'entorn s'han de considerar per evitar revictimitzacions?

A partir d'aquests interrogants s'han consensuat uns estàndards o criteris comuns i específics als diferents àmbits de la intervenció, que s'han sistematitzat en tres apartats:

- ✓ amb relació a les persones professionals tant de la Xarxa<sup>7</sup> d'atenció i recuperació integral per a les dones en situació de violència masclista (d'ara endavant la Xarxa), com d'altres recursos que intervenen en cada cas;
- ✓ amb relació a la intervenció amb dones en situació de violència masclista, i
- ✓ amb relació a la coordinació i els procediments.

## 7.1. Estàndards comuns

### 7.1.1. Amb relació a les persones professionals de la Xarxa

Els paràmetres que han d'orientar i garantir la intervenció professional de tots els serveis que integren la Xarxa giren entorn dels coneixements amb els quals cal comptar, les habilitats que cal desplegar i les actituds que cal adoptar. Són els següents:

- ✓ Garantir el coneixement de les diverses formes i àmbits de la violència masclista i el seu marc legal, així com el coneixement dels recursos, serveis i prestacions disponibles.

---

<sup>7</sup> La Xarxa d'atenció i recuperació integral per a les dones en situacions de violència masclista està integrada, d'acord amb l'article 52 de la Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista, pels serveis següents:

- a) servei d'atenció telefònica especialitzada,
- b) serveis d'informació i atenció a les dones,
- c) serveis d'atenció i acolliment d'urgències,
- d) serveis d'acolliment i recuperació,
- e) serveis d'acolliment substitutori de la llar,
- f) serveis d'intervenció especialitzada,
- g) serveis tècnics de punt de trobada,
- h) serveis d'atenció a la víctima del delictes,
- i) serveis d'atenció policial,
- j) altres serveis que consideri necessaris el Govern.

- ✓ Impulsar el treball en equip, la cooperació i la vinculació amb les diferents xarxes d'intervenció.
- ✓ Garantir espais per compartir aquests coneixements i bones pràctiques en la intervenció amb dones, adolescents i infants, sobretot amb qui pateix formes o àmbits de violència més específics (situacions de violència sexual, violència en l'àmbit laboral, "trata" amb finalitat d'explotació sexual, mutilacions genitals femenines, matrimonis forçats...), que permetin construir nous coneixements i procediments, i consensuar indicadors i eines per a la detecció, sempre tenint en compte tots els àmbits d'intervenció.
- ✓ Garantir la formació i la capacitació per a la intervenció en violència masclista, d'acord amb el model d'anàlisi ecològica<sup>8</sup>, amb especial atenció a la formació adreçada a les persones professionals de primer nivell. Aquesta formació ha de permetre la identificació dels mites, creences i estereotips col·lectius i propis sobre la violència masclista i la diversitat cultural.
- ✓ Assegurar als equips professionals de la xarxa d'atenció integral, incloses les persones que treballen a les entitats de referència, espais per a l'autocura i la prevenció de la síndrome d'esgotament professional (*burnout*), que passin per la supervisió i l'acompanyament professional extern. Cal vetllar perquè aquests estiguin protocol·litzats en els mateixos procediments de treball.

### 7.1.2. Amb relació a la intervenció amb dones, adolescents i infants en situació de violència masclista o en risc de patir-la

La intervenció amb dones que es troben en situació de violència s'ha d'emmarcar en uns paràmetres d'actuació configurats per les característiques de la intervenció que tinguin en compte tant la prevenció i l'atenció com els aspectes relacionats amb l'adequació dels espais. Són els següents:

---

<sup>8</sup> Vegeu apartat 4.2 d'aquest document, on es planteja l'abordatge de la violència masclista des d'aquest model.

### **Estàndards que incidiran en la prevenció i sensibilització**

- ✓ Implementar actuacions d'apoderament de les dones i entre les dones, a partir de les seves diversitats, per tal de fer minvar els efectes estructurals de la violència masclista.
- ✓ Promoure programes d'implicació i apoderament per tal que les mateixes dones que han patit determinades formes de violència masclista puguin ser abanderades de futures accions preventives.
- ✓ Assegurar que la població en general i les diverses comunitats que practiquen algunes formes concretes de violència masclista, com la mutilació genital femenina i els matrimonis forçats, coneguin el marc legal que condemna les violències masclistes, així com el contingut de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- ✓ Assegurar que les accions preventives no promoguin l'estigmatització de determinats col·lectius, incorporant agents socials de les mateixes comunitats i adaptant les accions de prevenció en funció de a qui van adreçades.
- ✓ Assegurar campanyes de difusió dels drets dels infants, fent especial èmfasi en aquells drets que atempten contra la llibertat individual.

### **Estàndards que incidiran en la millora de l'atenció**

- ✓ Garantir en qualsevol moment del procés el respecte dels drets de les dones i de les seves filles i fills, des d'una perspectiva dels drets humans i de gènere, independentment de la seva situació administrativa.
- ✓ Oferir una escolta activa a les dones, adolescents i infants en situació de violència masclista o en risc de patir-la.
- ✓ Oferir una actitud proactiva en la detecció de diferents situacions de violència masclista, més enllà del que la dona pugui expressar.

- ✓ Informar de manera clara i comprensible sobre els drets, els serveis i els recursos disponibles, i sobre les possibles vies de resolució de la situació de violència masclista que viuen o que estan en risc de patir. Cal, molt especialment, donar informació sobre els serveis d'urgència i els serveis de referència per atendre futures consultes, dubtes i incidències relacionades amb la seva situació.
- ✓ Acompanyar les dones, adolescents i infants en l'expressió i clarificació de la situació viscuda, personalitzant l'atenció a partir de la comprensió de la seva demanda, la valoració de les seves expectatives i el respecte dels seus ritmes. Aquesta atenció ha de ser integral i ha de tenir en compte la diversitat de les dones i les especificitats pròpies de determinades formes i àmbits de la violència masclista, com la violència sexual, la violència en l'àmbit laboral, la "trata" amb finalitat d'explotació sexual, la mutilació genital femenina i els matrimonis forçats.
- ✓ Defugir la reinterpretació dels fets i la creació de falses expectatives. Cal facilitar nous elements en el discurs que ajudin a la reformulació i a la reflexió conjunta. Cal evitar actituds paternalistes i judicis de valor sobre les actuacions de la dona, l'adolescent o l'infant i del presumpte agressor/s.
- ✓ Respectar la independència en la presa de decisions de les dones, adolescents i infants en situació de violència masclista o en risc de patir-la. Cal donar suport a les seves decisions, tot i que rebutgin els recursos i serveis oferts i decideixin utilitzar els seus propis recursos, observant sempre els diferents contextos de risc condicionants.
- ✓ Acompanyar sempre en les derivacions dels casos a d'altres serveis. És especialment important l'agilitat en aquestes derivacions.
- ✓ Garantir, des dels recursos, el necessari seguiment multidisciplinari dels casos, creant els espais d'intercanvi necessaris pels equips, que permetran una valoració global i una avaluació continuada dels procediments.
- ✓ Procurar que cada dona, a cada recurs, tingui una única persona professional de referència.



- ✓ Incloure en la intervenció, si escau, altres membres de la família, sempre que això no pugui posar en risc la integritat física de les dones, adolescents o infants.
- ✓ No posar en risc, amb la intervenció, altres persones properes a les dones, tant si resideixen al país com fora.
- ✓ Vetllar perquè les traduccions, si s'escauen, les facin persones professionals col·legiades, i mai persones traductores de l'entorn de les dones que estan en situació o risc de violència masclista, per tal d'assegurar un relat imparcial.

### **Estàndards que incidiran en la millora de l'entorn i dels espais d'intervenció**

- ✓ Facilitar un espai d'atenció personalitzada i la lliure expressió de sentiments de la dona, adolescent o infant en situació de violència.
- ✓ Garantir l'adequació, la confortabilitat, la confidencialitat i la seguretat dels espais, en funció del tipus d'intervenció que s'hi estigui fent i de les necessitats de les persones amb les quals s'intervingui.
- ✓ Facilitar un espai separat i acompanyat, adequat per a infants i adolescents.
- ✓ Evitar la coincidència en el mateix espai físic del presumpte agressor o agressors amb la dona i les seves filles i fills, amb l'adolescent o amb la nena atesa.
- ✓ Facilitar que l'espai no reveli per si mateix a terceres persones quin és el tipus d'atenció que s'hi duu a terme.
- ✓ Evitar les interrupcions al llarg de la sessió d'intervenció.

#### **7.1.3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments**

Els paràmetres que han d'orientar i garantir la coordinació interprofessional a tota la Xarxa parteixen d'un triple objectiu:

- assegurar la celeritat i la qualitat en el traspàs d'informació entre les persones i els serveis que intervenen en l'abordatge de la violència masclista,
- garantir el principi d'intervenció mínima,
- detectar els buits i dèficits de la intervenció per tal de millorar l'atenció.

Són els següents:

- ✓ Formalitzar la coordinació entre les diferents institucions, administracions i entitats especialitzades a tot el territori, mitjançant la creació d'espais estables de coordinació interdisciplinària i de protocols i circuits específics d'intervenció i derivació en els quatre eixos bàsics d'intervenció que estableix aquest protocol. La coordinació s'ha de promoure, si s'escau, també en l'àmbit internacional.
- ✓ Impulsar el treball en equip, la cooperació i la vinculació a les diferents xarxes d'intervenció, tot assegurant la presència de les associacions de dones de referència del territori.
- ✓ Delimitar les responsabilitats i els límits de la intervenció per a cada un dels àmbits i professionals de la Xarxa.
- ✓ Assegurar, per part de tot el personal professional, un coneixement acurat dels recursos i persones de referència, tot dotant aquestes de l'autoritat pertinent.
- ✓ Garantir, des dels recursos, un seguiment acurat dels casos i una derivació adequada.
- ✓ Garantir un sistema d'informació global dels recursos de tot el territori que permeti l'intercanvi d'informació i coneixements entre les persones professionals, així com una derivació eficaç, especialment en aquelles situacions on es donen més factors de vulnerabilitat.
- ✓ Diferenciar i adequar els circuits i protocols segons els diferents nivells evolutius i segons les diverses situacions de vulnerabilitat.

- ✓ Adaptar els procediments de treball dels diferents recursos a les necessitats específiques pròpies de cada àmbit on es manifesta la violència masclista i a cada forma concreta d'aquesta, tot garantint una especial atenció a la violència sexual, la violència en l'àmbit laboral, la mutilació genital femenina, els matrimonis forçats i la "trata" amb finalitat d'explotació sexual.
- ✓ Establir eines consensuades i compartides per totes les persones professionals de la xarxa, que facilitin un comportament professional i una intervenció amb les dones, infants i adolescents que sigui homogènia i igualitària en tot el territori (escales de valoració de risc, indicadors de valoració de l'estat emocional...).
- ✓ Garantir l'avaluació continuada, el seguiment i l'adequació dels protocols i circuits, tot dissenyant un sistema de registre de dades a aquest efecte.
- ✓ Analitzar les necessitats formatives dels diferents circuits de tots els territoris de Catalunya i organitzar espais per compartir i generar coneixement que permetin desenvolupar eines consensuades.
- ✓ Assegurar la confidencialitat de la informació sobre dones, adolescents i infants en els processos d'intervenció. En el traspàs d'informació, cal protegir a cada moment tant aquestes dades com la seguretat de les dones i professionals. Així mateix, cal treballar sobre mecanismes, en el marc de la Llei de protecció de dades, per a la cessió de dades de caràcter personal necessàries que permetin intervenir de manera ràpida i coordinada entre tots els serveis.
- ✓ Promoure la cooperació internacional amb entitats i institucions dels països d'origen per treballar conjuntament en l'eradicació de les diverses expressions de la violència masclista.

## 7.2. Estàndards de servei específics

### 7.2.1. Estàndards de servei en els casos de violència sexual

#### Delimitació del fenomen

D'acord amb el que estableix la Llei 5/2008, entenem per **VIOLÈNCIA SEXUAL** i **ABUSOS SEXUALS** qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.

S'hi inclou:

**ASSETJAMENT SEXUAL<sup>9</sup>**: el constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una dona o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.

**AGRESSIONS SEXUALS<sup>3</sup>**: consisteix en l'ús de la violència física i sexual exercida contra les dones i les menors d'edat, que està determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per demostrar poder i abusar-ne.

Tenint en compte aquesta delimitació, els estàndards proposats són els següents:

#### 7.2.1/ 1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa

- ✓ Garantir la formació i capacitació de les persones professionals per assegurar les competències (habilitats, coneixements i actituds) sobre:
  - Els diferents tipus de violències sexuals i les diferències en el seu abordatge:
- ✓ Agressió

---

<sup>9</sup> Definició article 5 de la Llei 5/2008.

- ✓ Abús
- ✓ Assetjament
- ✓ Violència sexual amb coacció<sup>10</sup> o coerció<sup>11</sup>
- ✓ Intersecció entre violència sexual, física i psicològica
  - El marc legal general i específic en funció dels factors de vulnerabilitat.
  - Els protocols i abordatges aplicats en els diferents àmbits d'actuació.
  - La prevenció: coneixement dels indicadors de risc de patir violència sexual i desenvolupament de factors de protecció.
  - La detecció: coneixement d'indicadors d'estar patint o haver patit violència sexual i reducció de riscos i danys associats.
  - L'acompanyament i suport a les dones, adolescents i nenes en el seu estat emocional i personal, que pot ser:
- ✓ Reconeixement de la violència
- ✓ Confusió davant la violència
- ✓ Negació de la violència
  - L'abordatge integral en les situacions de violència sexual aguda, entesa com la violència exercida de forma puntual, ja sigui per un conegut o per un desconegut i que generi la demanda d'atenció.
  - L'abordatge específic i diferenciat en el cas de nenes i adolescents en funció del grau de vulnerabilitat, de les diferències evolutives segons l'edat i les característiques emocionals i capacitats cognitives associades.
- ✓ Vetllar, especialment, perquè els equips professionals que intervenen en els casos de violència sexual disposin d'espais per a l'autocura i la prevenció de la

---

<sup>10</sup> La coacció és un terme emprat freqüentment en dret i ciència política que es refereix a la violència o imposició de condicions emprades per obligar un subjecte a realitzar o ometre una determinada conducta.

<sup>11</sup> La coerció és l'amenaça d'utilitzar la violència (no solament física sinó de qualsevol altre tipus) amb l'objectiu de condicionar el comportament dels individus.

síndrome d'esgotament professional, que passin per la supervisió i l'acompanyament professional extern.

### **7.2.1/ 2. Amb relació a la intervenció amb dones, nenes i adolescents en situació de violència sexual**

#### **Estàndards que incidiran en la prevenció i sensibilització**

- ✓ Establir procediments per a la prevenció i detecció precoç, que tinguin en compte la relació entre violència física i psíquica amb la violència sexual, i que permetin visualitzar aquesta forma de violència.

#### **Estàndards que incidiran en la millora de l'atenció**

- ✓ Defugir l'estigmatització davant de determinades circumstàncies personals de les dones en situació de violència sexual, com, per exemple, VIH, prostitució, drogodependències, malaltia mental, que contribueixen a banalitzar el cas i a no donar l'atenció adequada.
- ✓ Garantir un abordatge integral en les diverses situacions de violència sexual que arribin als diferents recursos, especialment en el moment en què es fa la valoració. Aquest abordatge integral ha de perdurar en el temps fins a la completa recuperació i reparació dels danys produïts. Però, en el moment de fer-la, la valoració inicial ha d'incloure:
  - ✓ L'exploració física detallada de la dona (de totes les edats).
  - ✓ La valoració del seu estat emocional.
  - ✓ La valoració del risc imminent de la dona i de les persones que en depenguin.
  - ✓ La intervenció amb l'entorn social, laboral, familiar i de parella més proper de les dones, les nenes o les adolescents.

- ✓ El suport legal, amb els documents necessaris.

### 7.2.1/ 3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments

- ✓ Identificar les persones professionals i/o equips amb expertesa en violència sexual, tant de la xarxa pública com de l'associativa, promovent que formin part dels circuits, per tal de millorar la competència tècnica de les persones professionals que participen en la intervenció.
- ✓ Identificar, als circuits territorials, els recursos específics per a violència sexual, així com les persones referents especialitzades de cada un d'aquests serveis.

### Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració

Aquest document és fruit del treball de les persones, institucions i entitats següents:

Sra. Teresa Echevarría	Hospital Clínic de Barcelona.
Sra. Montserrat Vilà	Grup de treball de violència masclista. Consell Nacional de Dones de Catalunya.
Sra. María José Giménez	Fundació Vicki Bernadet.
Sra. Ariadna Nuño Siebrecht	Associació Exil.
Sra. Cèlia Ruiz	Associació d'Assistència a Dones Agredides Sexualment.
Sra. Lídia Vaquero	Associació El Safareig.
Sra. Montserrat Pineda	Associació Creació Positiva.
Sra. Alba Alfageme	Programa de seguretat contra la violència masclista. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.
Sra. Montserrat Estruch	Àrea Tècnica de Proximitat i Seguretat Ciutadana. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.
Sra. Lídia Serratusell	Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima. Departament de Justícia.
Sra. Antonia Medina i Sra. Iria Caamiña	Departament de Salut.

Sra. Paquita Planas	Observatori dels Drets de la Infància. Secretaria d'Infància i Adolescència.
Sra. Lluïsa Jiménez	Direcció General d'Atenció a la Comunitat Educativa. Departament d'Educació.
Sra. Rosa Gallardo	Unitat d'actuacions en matèria de violència familiar. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania. Departament d'Acció Social i Ciutadania.
Sra. Conxita Faro	PASSIR-CAP de Numància. Departament de Salut.
Sra. Júlia Vega i Sra. Susana Martínez	Programa per a la intervenció integral contra la violència masclista. Institut Català de les Dones

### 7.2.2. Estàndards de servei en situacions de “trata” amb finalitat d’exploració sexual

#### Delimitació del fenomen

En la definició d’aquests estàndards de servei s’entén el concepte d’**exploració sexual** com a **prostitució forçada**. I s’inclouen dins d’aquest concepte les situacions de “trata” amb finalitat d’exploració sexual. La prostitució forçada implica, com a forma de violència masclista, la coacció per a l’exercici de la prostitució, però sense donar-se necessàriament la captació, transport i trasllat de la persona.

De la mateixa manera, entenem el **tràfic** de persones com un fenomen independent de la situació de regularitat administrativa per transitar o residir en un territori i que pot adoptar diferents formes: en l’àmbit intern, dins un mateix país, o a través del creuament de fronteres d’un país a un altre, d’una regió a una altra o d’un continent a un altre. En el primer cas es denomina “trata” interna, i, en el segon, “trata” internacional.

Cal destacar, per tant, que, en la definició d’aquests estàndards de servei, no s’han entès com a exploració sexual altres tipus de situacions vinculades a l’exercici voluntari de la prostitució.

Tenint en compte aquesta delimitació, els estàndards proposats són els següents:



### **7.2.2/ 1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa**

- ✓ Garantir la formació i capacitació de les persones professionals per assegurar les competències (habilitats, coneixements i actituds) sobre:
  - El marc legal i els aspectes judicials, policials, socials, laborals i sanitaris que intervenen en l'abordatge de la "trata" amb finalitat d'explotació sexual.
  - Indicadors que permetin identificar les possibles víctimes, des de les particularitats pròpies de cada àmbit d'intervenció.
  - L'avaluació dels factors de risc i de protecció de les dones i de les persones professionals.
  - Els procediments d'atenció, incloent-hi habilitats comunicatives, per tal d'establir vincles de confiança.
  - Els diversos recursos i serveis existents i les intervencions que realitzen en l'àmbit de "trata" amb finalitat d'explotació sexual.
  - Les dinàmiques migratòries, la diversitat cultural i les diferents realitats de la prostitució, fent especial èmfasi en la deconstrucció dels mites, creences i estereotips, i defugint l'estigmatització i els prejudicis personals.
  - L'abordatge específic en els casos de nenes i noies adolescents.

### **7.2.2/ 2. Amb relació a la intervenció amb dones víctimes de "trata" i d'explotació sexual**

- ✓ Garantir, en qualsevol moment del procés, el respecte dels drets de les dones, independentment de la seva situació administrativa i/o disposició de la documentació que acrediti la seva identitat.
- ✓ Garantir, en qualsevol moment del procés d'intervenció, la seguretat de les dones i professionals, fent una avaluació dels factors de risc en cada cas i extremant les mesures de seguretat en tot el procés i els procediments, especialment en l'elecció i designació dels espais d'atenció, de les persones professionals i dels recursos de mediació cultural.

- ✓ Prioritzar, quan es tracta de menors adolescents en situació de “trata” amb finalitat d’exploració sexual, la seva experiència o situació com a víctima de “trata”, respectant el marc legal i valorant en cada cas els recursos més adients per oferir una atenció adequada a la seva situació.
- ✓ Conèixer en profunditat la situació integral i en context de: la tipologia de la xarxa, el vincle de dependència i els riscos sobre les dones i el seu entorn, tant als països d’origen com al de destinació.

### **7.2.2.3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments**

- ✓ Garantir la intervenció coordinada en tots els territoris catalans sobre les diferents realitats i formes de la “trata” amb finalitat d’exploració sexual, amb la participació i l’experiència de les entitats socials, recursos, serveis i administracions.
- ✓ Garantir la coordinació entre els diferents cossos policials, atenent les diferents atribucions de competències, així com la participació de tots els cossos de seguretat en els circuits territorials.
- ✓ Garantir la coordinació intradepartamental i interinstitucional, especialment amb l’administració central i representacions estrangeres, identificant els àmbits d’especial atenció per a l’abordatge dels casos de “trata” i d’exploració sexual.
- ✓ Promoure la coordinació amb els països d’origen per tal d’intercanviar informació, millorar la prevenció i actuar conjuntament davant situacions concretes.

### **7.2.2/ 4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l’elaboració**

Aquest document és fruit del treball de les persones, institucions i entitats següents:

Sra. Clarissa Velocci	Consell Nacional de Dones de Catalunya.
Sra. Irene Rodríguez	Associació Genera.

Sra. Lourdes Perramon	Associació El Lloc de la Dona.
Sra. Mercè Meroño	Associació Àmbit Prevenció.
Sra. Encarna Jordán	Projecte SICAR cat. Adoratius.
Sra. Rosa Maria Cendón	Xarxa Catalana sobre la Trata de Persones.
Sra. Alba Alfageme	Programa de seguretat contra la violència masclista. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.
Sra. Montserrat Estruch	Àrea Tècnica de Proximitat i Seguretat Ciutadana. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.
Sra. Lídia Serratusell	Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima. Departament de Justícia.
Sra. Amàlia Tarrés	Unitat d'actuacions en matèria de violència familiar. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania. Departament d'Acció Social i Ciutadania.
Sra. Meritxell Benedí	Secretaria per a la Immigració. Departament d'Acció Social i Ciutadania.
Sra. Sílvia Migueiz	Programa Inclusió i Gènere. Direcció de Programes de Joventut. Secretaria de Joventut.
Sra. Eulàlia Creus	Direcció General d'Atenció a la Infància. Secretaria d'Infància. Departament d'Acció Social i Ciutadania.
Sra. Júlia Vega i Sra. Susana Martínez	Programa per a la intervenció integral contra la violència masclista. Institut Català de les Dones.

### 7.2.3. Estàndards de servei en relació amb la mutilació genital femenina (MGF)

#### Delimitació del fenomen

“La MGF és el nom genèric donat a aquelles pràctiques que impliquen l’extirpació total o parcial dels genitals externs femenins o altres agressions als òrgans genitals de les dones per raons culturals, religioses o d’altres amb finalitat no terapèutica.”<sup>12</sup>

Tenint en compte aquesta delimitació, els estàndards proposats són els següents:

<sup>12</sup> Remetem a la definició donada en el capítol 2 del Protocol d’actuacions per prevenir la mutilació genital femenina de la Secretaria per a la Immigració.

### **7.2.3/ 1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa**

- ✓ Incorporar i reconèixer la interculturalitat des de la figura de professionals de la mediació comunitària com a peça fonamental en l'abordatge de les MGF.
- ✓ Garantir la formació i capacitació de les persones professionals així com de les persones que pertanyen a les mateixes comunitats culturals i que intervinguin en l'abordatge de les MGF, per assegurar competències (habilitats, coneixements i actituds) sobre:
  - ✓ Les comunitats i en concret les dones, adolescents i nenes en risc d'aquestes comunitats, des d'una òptica intercultural.
  - ✓ Les conseqüències de la MGF: físiques, psicològiques, sexuals i socials, tant a curt termini com a llarg termini.
  - ✓ Els indicadors de risc que permetin tant la detecció de situacions de risc i el treball des de la prevenció, com també la detecció i intervenció en els casos on ja s'ha produït la mutilació.
  - ✓ L'abordatge diferenciat en els casos on ja s'ha produït la mutilació i en els casos on hi ha risc de patir-la.
  - ✓ Els protocols d'actuació per àmbits de mutilacions genitals femenines, coneixent l'abordatge que se'n fa des dels diferents àmbits d'intervenció.

### **7.2.3/ 2. Amb relació a la intervenció amb dones, adolescents i nenes que han patit o estan en risc de patir una mutilació genital**

- ✓ Tant en els casos on es detecta el risc com en aquells casos on ja s'ha produït la MGF, cal explorar altres possibles violències masclistes (sexuals, físiques i/o psicològiques) relacionades.
- ✓ Contextualitzar la MGF com una manifestació de violència masclista i específicament com una manifestació de violència sexual (control de la sexualitat de les dones).

### **Estàndards que incidiran en la intervenció PREVENTIVA per evitar les mutilacions genitals femenines**

- ✓ Treballar amb les comunitats des d'una perspectiva sensibilitzadora per tal que qualsevol possible família practicant conegui les conseqüències físiques i psicològiques que impliquen les mutilacions, abandoni la pràctica pel seu propi convenciment i protegeixi les seves descendents.
- ✓ Treballar amb les diferents entitats implicades, promovent el sorgiment de líders de les mateixes comunitats que tinguin un paper rellevant en les accions preventives d'informació i sensibilització contra les MGF.
- ✓ Involucrar en les accions de sensibilització, així com a la resta de fases del procés d'intervenció, les diferents persones professionals dels diversos àmbits implicats, especialment aquelles de l'àmbit sanitari i educatiu.
- ✓ Donar a conèixer a les comunitats el marc legal i abstenir-se d'utilitzar-lo com a principal motiu dissuasiu.
- ✓ Promocionar la figura comunitària de l'agent de salut entre les dones provinents de països on es duen a terme aquestes pràctiques.

### **Estàndards que incidiran en l'ATENCIÓ a les dones, adolescents i nenes que ja han patit la mutilació genital**

- ✓ Establir mecanismes d'intervenció diferenciats entre els casos de prevenció de MGF i els de mutilacions consumades.
- ✓ Garantir una atenció integral i multidisciplinària que permeti l'atenció i recuperació de les dones que han estat mutilades, tant a nivell físic i psicològic, com social.
- ✓ Garantir a les dones, adolescents i nenes que han estat mutilades el dret a la reconstrucció quirúrgica dels seus genitals.

### 7.2.3/ 3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments

- ✓ Garantir el compliment del Protocol d'actuacions per prevenir la MGF.
- ✓ Impulsar la participació de les persones professionals de les diverses institucions implicades, en col·laboració amb les entitats, en les taules de coordinació de MGF. Tanmateix, les taules de coordinació han d'estar vinculades als circuits territorials de violència masclista aprofitant, en la mesura que sigui possible, els espais de coordinació entre professionals ja existents.
- ✓ Promoure la cooperació internacional amb entitats i institucions dels països d'origen per treballar conjuntament en l'eradicació d'aquesta pràctica.

### 7.2.3/ 4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració

Aquest document és fruit del treball de les persones, institucions i entitats següents:

Sr. Llorenç Olivé	Secretaria per a la Immigració. Departament d'Acció Social i Ciutadania.
Sra. Clarissa Velocci	Consell Nacional de Dones de Catalunya.
Sr. Xavier Casademont	Consorti de la Garrotxa.
Sra. Bombo N'dir	Associació Equis.
Sra. Adama Boiro	Associació Ekrea i Associació Jokkere Endam.
Sra. Sally Saidy i Sr. Modika Bah	Asociación de Mujeres Antimutilación.
Sra. Sara Morrerres	Programa de seguretat contra la violència masclista. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.
Sra. Rosa Negre	Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà. Regió Policial Girona. Policia Generalitat - Mossos Esquadra. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.
Sra. Sílvia Migueiz	Programa Inclusió i Gènere. Direcció de Programes de Joventut. Secretaria de

	Joventut.
Sra. Montse Sabaté	Unitat de Detecció i Prevenció del Maltractament Infantil. DGAIA. Departament d'Acció Social i Ciutadania.
Sra. Tona Lizana	Pla de salut i immigració. Departament de Salut.
Sra. Júlia Vega i Sra. Susana Martínez	Programa d'intervenció integral contra la violència masclista de l'Institut Català de les Dones.

#### 7.2.4. Estàndards de servei en relació amb els matrimonis forçats

##### Delimitació del fenomen

“És aquell que es produeix sense el consentiment vàlid de, com a mínim, un dels contraents per la intervenció de terceres persones, que solen ser de l'entorn familiar (sovint els progenitors), que s'atorguen la facultat de decisió i pressionen perquè aquesta pràctica es produeixi.” El matrimoni prematur s'entendria també com a matrimoni forçat, ja que és aquell que es produeix quan una de les persones contraents del matrimoni forçat és menor de 18 anys.

Tenint en compte aquesta delimitació, els estàndards proposats són els següents:

##### 7.2.4/ 1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa

- ✓ Garantir la formació i capacitació de les persones professionals per assegurar competències (habilitats, coneixements i actituds) sobre:
  - Les diferents situacions de risc i els seus indicadors, per tal d'assegurar la detecció precoç dels casos de matrimonis forçats.
  - Les especificitats de la violència en els casos de matrimonis forçats, contextualitzant-la com una manifestació de la violència masclista en l'àmbit social i comunitari.

- L'abordatge més adequat en els processos de recuperació, tant en els casos de matrimonis forçats evitats, com consumats, per tal de formar especialistes en aquesta matèria.
- L'abordatge diferencial entre els casos de matrimonis forçats amb dones menors d'edat i dones majors d'edat.
- La interculturalitat (incloent-hi l'ètnia gitana). És molt important que les persones professionals parteixin d'un posicionament no etnocèntric i que coneguin la diversitat cultural.

#### **7.2.4/ 2. Amb relació a la intervenció amb dones, adolescents i nenes en risc o situació de matrimoni forçat**

##### **Estàndards que incidiran en la prevenció i sensibilització**

- ✓ Reforçar les accions dirigides a assegurar l'escolarització obligatòria de les nenes, per exemple, amb registres d'absentisme escolar.
- ✓ Promoure campanyes de sensibilització, adreçades a la població en general, visualitzant les diferents formes interculturals de viure el matrimoni.

##### **Estàndards que incidiran en la millora de l'atenció**

- ✓ Adaptar les intervencions tenint en compte els factors següents:
  - Si és una situació de risc o una situació de consumació.
  - En el cas de menors, si és un acte consentit i desitjat per la menor o no (amb coaccions i amenaces).
  - La comunitat a què es pertany.
  - Si es tracta d'un o diversos agressors.
  - Si aquest/s agressor/s és/són de la mateixa família o de la comunitat.



- ✓ Assegurar que no participin en el procés mediadores i mediadors de la mateixa comunitat. Es recomana, en la majoria dels casos, la conveniència que no hi hagin acompanyants durant les entrevistes.

#### 7.2.4/ 3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments

- ✓ Incorporar, en els circuits territorials de violència masclista, un seguiment dels casos de risc de matrimonis forçats i dels matrimonis forçats consumats, i que hi hagi un servei de referència per a aquests casos que impulsi aquest seguiment.
- ✓ Consensuar els procediments d'abordatge dels matrimonis forçats en funció del consens sobre els indicadors de risc.
- ✓ Promoure la cooperació internacional amb entitats i institucions dels països d'origen per treballar conjuntament en l'eradicació d'aquesta pràctica.
- ✓ Accelerar els convenis bilaterals internacionals per al reconeixement, al nostre país, dels matrimonis i divorcis fets al país d'origen.
- ✓ Vetllar per tal que les dones, adolescents o nenes que decideixin o hagin de fer un trencament amb les seves famílies i amb les seves comunitats, puguin restaurar i/o substituir les seves relacions afectives i socials.

#### 7.2.4/ 4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració

Aquest document és fruit del treball de les persones, institucions i entitats següents:

Sra. Montserrat Vilà	Consell Nacional de Dones de Catalunya.
Sra. Fathia Benhammou	Xarxa de Dones Immigrades a Catalunya.
Sra. Huma Jamshed	Associació Cultural Educativa i Social Operativa de Dones Pakistaneses.
Sra. Sara Morrerres	Programa de Seguretat contra la violència masclista. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

Sra. Rosa Negre	Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà. Regió Policial Girona. Policia Generalitat - Mossos Esquadra. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.
Sra. Engràcia Querol	Unitat d'actuacions en matèria de violència familiar. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania. Departament d'Acció Social i Ciutadania.
Sra. Meritxell Benedí	Secretaria per a la Immigració.
Sra. Sílvia Migueiz	Programa Inclusió i Gènere. Direcció de Programes de Joventut. Secretaria de Joventut.
Sra. Lluïsa Jiménez	Direcció General d'Atenció a la Comunitat Educativa. Departament d'Educació.
Sra. Júlia Vega i Sra. Susana Martínez	Programa d'intervenció integral contra la violència masclista. Institut Català de les Dones.

#### 7.2.5. Estàndards de servei en relació amb l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe a l'àmbit laboral

Aquests estàndards es troben en procés d'elaboració.

## 8. La protecció de dades personals en els circuits territorials<sup>13</sup>

En aquest capítol VIII s’hi concreten les finalitats i s’especifiquen els usos del tractament de les dades personals de dones en situacions de violència masclista en relació amb les diferents parts que hi intervenen.

### 8.1. Consideracions generals

#### 8.1.1. Objectius del capítol

El capítol VIII sobre protecció de dades personals en els circuits territorials estableix unes instruccions que permeten i afavoreixen el treball en xarxa amb les garanties necessàries per a dones, adolescents i infants. En aquest sentit, aquesta part s’estructura en cinc punts:

1. Consideracions generals: presentació i procés d’elaboració del capítol.
2. Context normatiu: definició dels articles de les lleis a partir dels quals es basa el contingut del capítol.
3. Drets i responsabilitats en el tractament de dades: què s’entén per dades de caràcter personal i com s’han de tractar. Les dades personals tenen bàsicament un cicle de vida: recollida, tractament, cessió i conservació. Tot i que la recollida, el tractament i la conservació no són els temes principals del capítol – el punt clau és la cessió –, en aquest apartat s’hi exposen algunes qüestions bàsiques en relació amb aquests aspectes i el tractament general de les dades (en l’annex es dóna més informació sobre les obligacions legals i tècniques que cada servei ha de complir).
4. La cessió de dades. Com se cedeixen les dades? (punt central del capítol) Segons la llei, es poden cedir sempre que sigui per a la “gestió adequada” dels serveis de la Xarxa d’atenció i recuperació integral. *Gestió adequada* no és un concepte ambigu, sinó que s’ha definit de forma clara: és la concreció exacta de les raons per les quals se cedeixen les dades (finalitat i funcions), dels agents i destinataris (qui cedeix i a qui), i de les dades concretes que es poden cedir. En aquest sentit, s’han elaborat quatre taules, que cal seguir per saber si es poden cedir o demanar determinades dades: a la primera taula (fluxograma) s’hi fan unes recomanacions prèvies a la cessió; a la segona s’hi determinen els agents i els destinataris; a la tercera (fluxograma) s’hi defineixen funcions i finalitats, i a la quarta s’hi concreten les dades que es poden demanar o cedir.
5. Finalment, hi ha els annexos que donen eines i suport a aspectes importants, com ara: a l’annex I s’hi exposen els drets i les responsabilitats que ha de complir cada servei en matèria de protecció de dades; a l’annex II s’hi presenta

<sup>13</sup> Agraïments: aquest capítol 8 s’ha elaborat amb la col·laboració de Joana Marí, Montse Rof i Ramon Miralles de l’Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

un model per assabentar la dona del dret a la informació i per sol·licitar el seu consentiment; a l'annex III s'hi troben eines orientatives per gestionar determinades dades (valoració del risc i comunicació als òrgans judicials), a l'annex IV hi ha un formulari per sol·licitar la cessió de dades, i a l'annex V s'hi ha elaborat un glossari i un apèndix legislatiu.

### 8.1.2. Antecedents

Aquest capítol s'ha confeccionat gràcies al lideratge de l'Institut Català de les Dones i a la participació de diverses expertes que, a través d'un grup de treball, han proposat uns criteris per dur a terme les cessions de dades dins la xarxa i per abordar integralment i coordinadament la violència masclista (vegeu l'apartat 8.2.7). Aquestes expertes formen part de l'associació El Safareig, l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, el Circuit Barcelona contra la Violència vers les Dones, els recursos de violència masclista gestionats per la Secretaria de Família, la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes del Departament d'Interior, la Policia de Catalunya-Mossos d'Esquadra, el Departament de Justícia, el de Salut i el d'Ensenyament.

El contingut complet d'aquest capítol s'ha presentat i esmenat en el marc de les comissions tècniques de diferents circuits territorials, com són: el Circuit Barcelona contra la violència vers les dones, el Circuit territorial de Terres de l'Ebre, el Circuit territorial del Camp de Tarragona i el Circuit del Protocol d'actuació en situacions de violència contra les dones en l'àmbit de la parella de la mancomunitat intermunicipal de la Conca d'Òdena. El resultat d'aquest treball és el que es presenta a continuació.

La previsió és que, durant el proper any, els diferents circuits territorials establerts per a l'abordatge de la violència masclista de tot Catalunya continuïn treballant i avaluant aquesta proposta per millorar-la i per oferir una eina útil als professionals que atenen directament les dones en situació de violència masclista i que fan de la coordinació el seu instrument d'intervenció fonamental.

## 8.2. Context normatiu

Fonamentalment, l'actuació dels serveis públics en l'àmbit de la violència masclista s'emmarca dins del context normatiu següent:

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista,<sup>14</sup> disposa en l'article 11.1 que "totes les persones professionals, especialment les professionals de la salut, dels serveis socials i de l'educació, han d'intervenir obligatòriament quan tinguin coneixement d'una situació de risc o d'una evidència fonamentada de violència masclista, d'acord amb els protocols específics i en coordinació amb els serveis de la Xarxa d'atenció i recuperació integral".

L'article 78 de la mateixa llei regula que "les administracions públiques competents s'han de cedir mútuament les dades de caràcter personal necessàries, amb la finalitat

<sup>14</sup> Vegeu: [DOGC núm. 5123, de 2 de maig de 2008](#).

de gestionar adequadament els serveis de la Xarxa d'atenció i recuperació integral i les prestacions econòmiques previstes per aquesta Llei, i també d'altres que s'estableixin per llei i que estiguin relacionades amb la violència masclista". A més, estableix que "a aquest efecte s'ha de crear un fitxer específic que ha d'ésser regulat per reglament".

També l'article 85 que regula els protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista i concretament en el punt 2.b recull l'obligació d'"establir els mecanismes de coordinació i cooperació que permetin una transmissió d'informació continuada i fluida entre els organismes implicats".

S'observa que un dels principis d'actuació en matèria de violència masclista és la coordinació entre els diversos sistemes de benestar social –que inclouen serveis socials, educació, salut, serveis policials, justícia, treball i habitatge– i les administracions públiques, amb la finalitat d'establir programes d'actuació conjunts.

En relació amb el tractament de dades personals que es dugui a terme en el context del Protocol marc i dels circuits territorials, cal que s'emmarqui en el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant, LOPD)<sup>15</sup> i el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la LOPD (d'ara endavant, RLOPD).<sup>16</sup>

Es parteix de la base, doncs, que tota la informació sobre persones físiques concretes està protegida per la LOPD, així com pel RLOPD. Segons la LOPD, les *dades de caràcter personal* són "qualsevol informació referent a persones físiques identificades o identificables" (art. 3 a). El RLOPD hi afegeix "qualsevol informació numèrica, alfabètica, gràfica, fotogràfica, acústica o de qualsevol altre tipus que concerneix persones físiques identificades o identificables" (art. 5.1 f). A més, d'acord amb l'article 5.1.g d'aquesta mateixa norma, són dades de caràcter personal relacionades amb la salut "les informacions que concerneixen la salut passada, present i futura, física o mental d'un individu. En particular, es consideren dades relacionades amb la salut de les persones les referents al seu percentatge de discapacitat i a la seva informació genètica".

D'acord amb la LOPD, cal entendre per *tractament de dades* "les operacions i els procediments tècnics de caràcter automatitzat o no, que permetin recollir, gravar, conservar, elaborar, modificar, bloquejar i cancel·lar, així com les cessions de dades que derivin de comunicacions, consultes, interconnexions i transferències" (art. 3c). Així, doncs, el tractament de dades recull el que se'n diu el cicle de vida de les dades: recollida, ús de les dades, cessió o comunicació i conservació.

<sup>15</sup> Vegeu: [BOE núm. 298, de 14 de desembre de 1999](#).

<sup>16</sup> Vegeu: [BOE núm. 17, de 19 de gener de 2008](#).

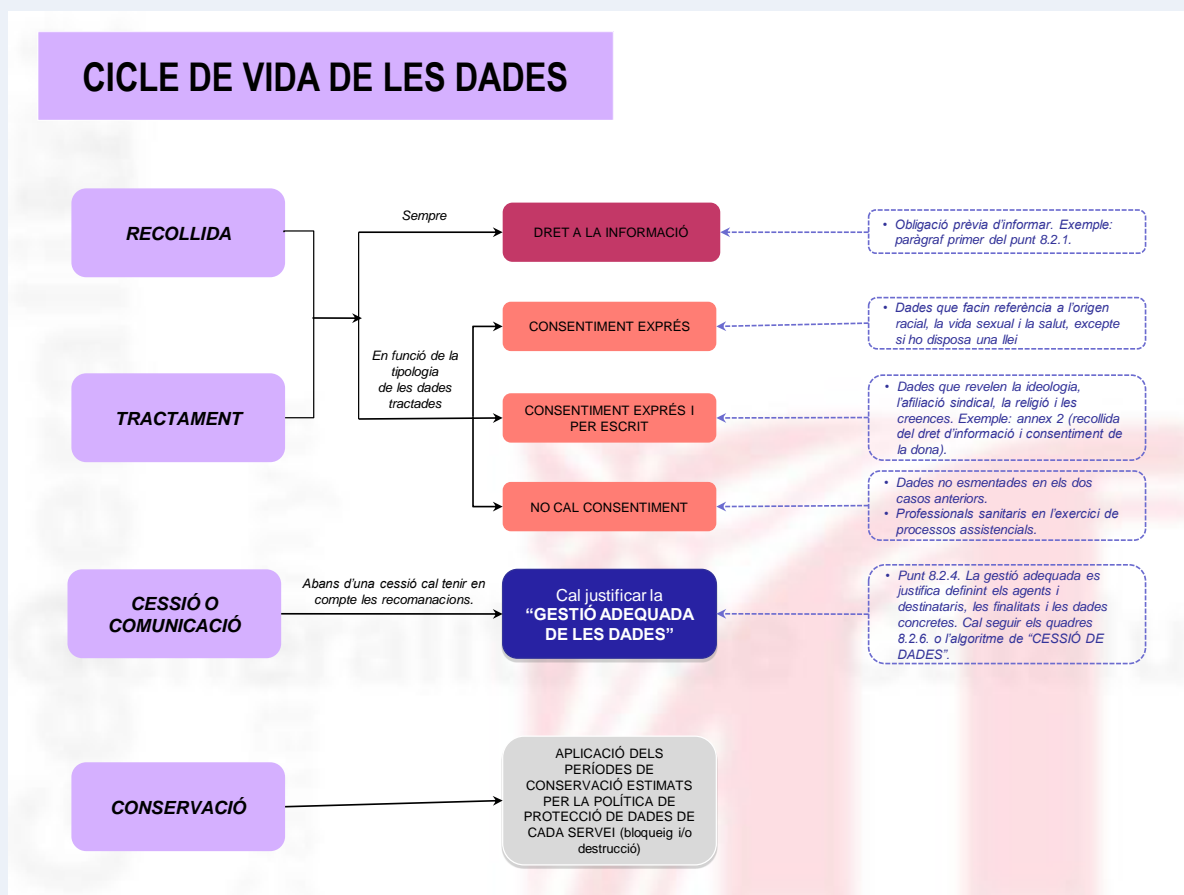


Fig. 1. Cicle de vida de les dades

Per tractar dades s'han de tenir en compte els elements que s'expliciten a continuació i que es recullen sota el **principi de qualitat de les dades** a l'article 4 de la LOPD:

- Només es poden recollir dades personals per al compliment de **finalitats determinades, explícites i legítimes** per a les quals s'han obtingut.
- Les dades han de ser **adequades, pertinents i no excessives**, en relació amb l'àmbit i les finalitats determinades per a les quals es recullen.
- Les dades **no es poden utilitzar** per a **finalitats incompatibles** amb aquelles per a les quals han estat recollides.
- Les dades han de ser **exactes i posades al dia** de manera que responguin amb veracitat a la situació actual de la persona afectada.
- Si les dades registrades són inexactes, en tot o en part, o incompletes, s'han de **cancel·lar i substituir** d'ofici per les dades corresponents rectificades o completades.
- Les dades s'han de **cancel·lar** quan hagin deixat de ser necessàries o pertinents per a la finalitat per a la qual s'havien recollit o registrat (bloqueig).

- Han de ser emmagatzemades de manera que **permetin a la persona interessada l'exercici del dret d'accés.**
- Es prohibeix la recollida de dades personals a través de **mitjans fraudulents, deslleials o il·lícits.**

Cal tenir en compte que el Protocol marc i els circuits territorials es refereixen a diferents serveis de les administracions públiques (serveis socials, cossos policials, salut, educació i altres) que tenen atribuïdes per la normativa sectorial aplicable unes competències i capacitats d'actuació, i serà en funció d'aquestes –i no d'altres– que es podran tractar determinades dades personals de dones en situació de violència masclista o de terceres persones que hi estan relacionades.

**En qualsevol cas cada servei, en primer lloc, ha de localitzar i determinar, si escau, els fitxers preexistents de què disposa. En segon lloc, ha d'analitzar aquests fitxers i, finalment, ha de determinar a quins els cal fer la modificació normativa (segons el procediment que s'especifica en l'apartat 8.3) perquè es faci el tractament i la cessió de dades en el marc de les actuacions previstes en aquest Protocol marc.**

### 8.3. Drets i responsabilitats en el tractament de dades

La LOPD i el RLOPD reconeixen uns drets a favor de les persones titulars de les dades personals i, consegüentment, unes obligacions per a les persones responsables dels fitxers –obligacions que han de complir tots els serveis abans de cedir dades (cadascun segons les seves particularitats; vegeu l'annex I):

a) Principals drets de les persones sobre les seves dades personals:

- ✓ Dret a ser informat.
- ✓ Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (drets ARCO).
- ✓ Dret a revocar el consentiment.
- ✓ Dret de consulta al Registre.
- ✓ Dret a reclamar la tutela dels drets ARCO.

b) Obligacions del responsable del fitxer:

- ✓ En el cas de fitxers de titularitat pública s'han de crear, modificar o suprimir mitjançant disposició de caràcter general o acord, i publicar-ho al diari oficial corresponent.
- ✓ Inscriure els fitxers de dades personals als registres de protecció de dades.
- ✓ Complir el deure d'informar els titulars de les dades personals que es tracten.
- ✓ Complir el principi de qualitat de les dades.
- ✓ Obtenir el consentiment del titular de les dades per poder tractar-les. Atès que en l'abordatge de la VM tractarem dades considerades com sensibles o especialment protegides, caldrà el consentiment exprés i per escrit per el

tractament d'aquestes dades tret que la Llei disposi una altra cosa. . Us facilitem un model a l'annex II.

- ✓ Atendre els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (drets ARCO).
- ✓ Complir el deure de secret.
- ✓ Adoptar mesures de seguretat.
- ✓ Controlar i autoritzar les comunicacions/cessions de dades personals.
- ✓ Establiment, , de contractes o clàusules específiques amb tercers que tractin les dades per compte de les persones responsables de fitxer.

#### 8.4. Cessió de dades

La cessió o comunicació de dades personals es defineix a l'article 3.i) de la LOPD com "qualsevol revelació de dades efectuada a una persona diferent de la persona interessada; és a dir, a una persona diferent de la persona física titular de les dades".

Cal tenir en compte que la cessió de dades comporta, per a la persona interessada, una pèrdua important de control sobre les seves dades personals, atès que la informació es transmet a entitats o persones diferents d'aquelles a qui, en principi, ella ha facilitat les dades. És per això que és important la informació i la transparència que es té dels destinataris de la informació.

En aquest sentit, cal aplicar el règim general de les possibles cessions o comunicacions de dades previst en els articles 11 i 21 de la LOPD.

La cessió de dades dins del marc de l'article 78 de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, Quant a la part que intervé i que està implicada en la prestació de serveis a les dones en situació de violència masclista, ha de servir per complir les seves competències i les funcions determinades per la normativa sectorial corresponent, com a premissa per analitzar la resta de variables.

Així mateix, l'article 78 de la Llei 5/2008 preveu l'habilitació legal necessària per a la cessió de dades sense requerir el consentiment de la persona titular només si es justifica que és per a la "gestió adequada" dels serveis de la Xarxa; és a dir, sempre que el cedent i el cessionari estiguin habilitats per tractar aquella informació personal i necessitin tractar-la ateses les funcions que duen a terme. A més, el mateix article especifica que les dades que se cedeixen hauran de ser només les "necessàries" en cada cas.

El model de cessió de dades per als circuits territorials requereix la definició dels criteris que han de regir aquesta cessió que esmenta l'article 78 de la Llei 5/2008. La definició, d'acord amb la LOPD, incorpora les variables següents:

<b>Agents</b> (persones físiques i jurídiques) que intervenen en la cessió de dades en els circuits.
--



<b>Persones destinatàries d'aquestes dades.</b>
<b>Finalitats i funcions d'aquestes cessions de dades.</b>
<b>Dades concretes que se cediran.</b>

En l'apartat 8.4.2 s'explica la definició de cada una d'aquestes variables a través dels criteris que cal tenir en compte per a la cessió de dades en els circuits territorials.

### 8.4.1. Recomanacions per a la cessió de dades dins la Xarxa pública d'intervenció en violència masclista

A banda d'aquest quadre explicatiu, que recull la definició dels criteris per cedir les dades dins la Xarxa, cal esmentar algunes recomanacions a l'hora de tractar-les:

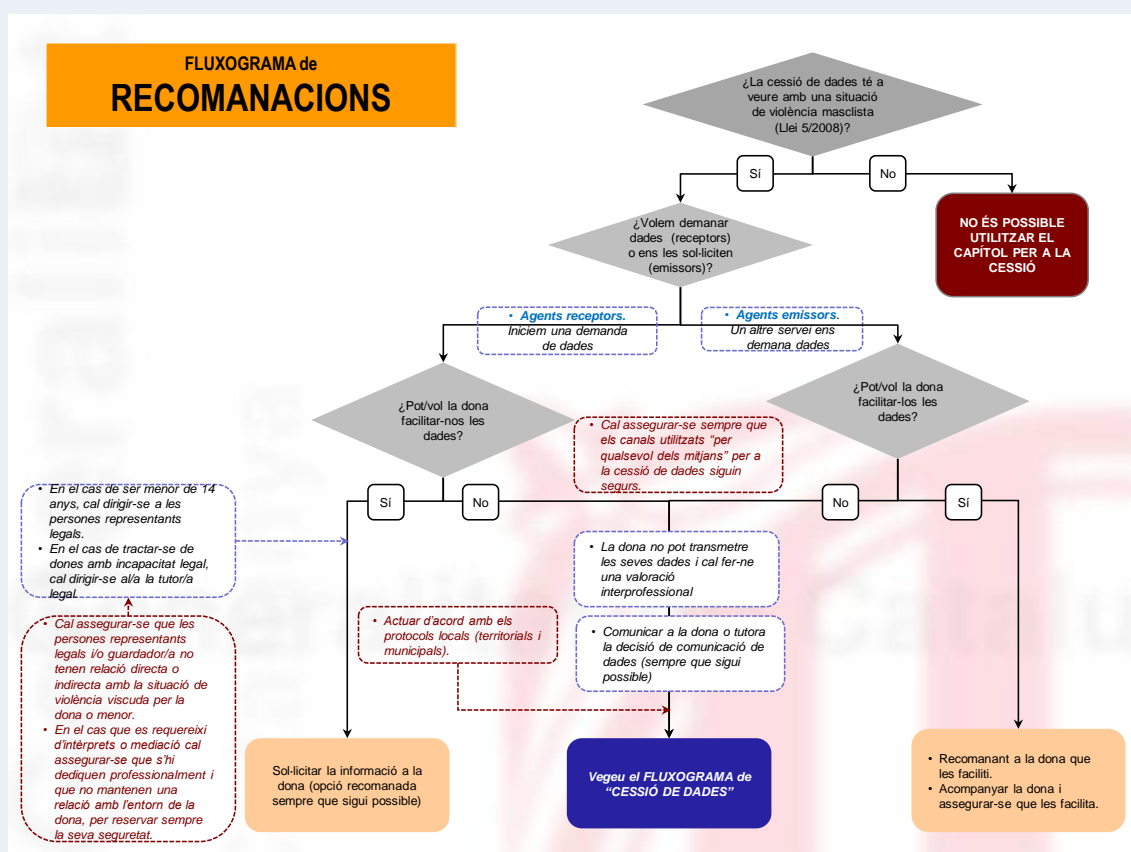


Fig. 2. Recomanacions per a la cessió de dades dins la Xarxa pública d'intervenció en violència masclista

- En relació amb les persones que en el seu exercici professional obtenen dades que han de ser sotmeses al secret professional d'acord amb els respectius codis deontològics, tot i que és evident, cal recordar que la LOPD autoritza la comunicació de dades sempre que la informació que se sol·licita estigui emparada per la "gestió adequada" i es mantingui en secret tot allò que no tingui relació amb aquest criteri, això sens perjudici de les exempcions que la

- normativa de protecció de dades atorga a les persones professionals sanitàries exposades en l'annex I.
- b) Tal com indiquen la Llei 5/2008 i aquest document, cal entendre que la pràctica professional que s'empra en abordar la violència masclista se situa en el marc d'una perspectiva de gènere i d'apoderament. Això implica reconèixer que la dona, com a adulta de ple dret, és la propietària de la seva informació i que, per tant, sempre que sigui possible, s'ha de vetllar perquè sigui ella la que controli la informació relativa al seu cas i la transmeti als serveis.
  - c) El quadre que configura els criteris per cedir les dades dins de la mateixa xarxa està pensat per identificar les dades que es poden cedir en funció de la finalitat de la cessió, els agents i les persones destinatàries. Més enllà del deure d'informació esmentat a l'apartat 8.3 i a l'annex I, es recomana, sempre que sigui possible, comunicar a les dones la decisió de la cessió de dades abans de fer-ho.
  - d) És necessari identificar les cessions per la seva finalitat: informar (transmetre uns coneixements, una determinada situació als òrgans competents, etc.), derivar (establir el contacte entre un servei i un altre, amb traspàs d'informació o no) i/o coordinar (crear un determinat saber o coneixement compartit sobre el cas/la situació).
  - e) Per poder fer una bona gestió i un bon ús del quadre explicatiu, s'aconsella que el professional es pregunti en primer lloc: "Amb quina finalitat sol·licito/cedeixo les dades?" i, a partir d'aquí, que la cerqui en el quadre.
  - f) Cal que els canals que s'utilitzin per cedir les dades (qualsevol dels mitjans) siguin segurs i compleixin tots els requeriments exigits per la LOPD. Així mateix, s'ha d'assegurar que la persona destinatària és la correcta i l'única, així com comprovar que és qui diu ser.
  - g) S'ha d'actuar d'acord amb els protocols establerts, siguin municipals, comarcals o territorials, així com els propis de cada departament, servei o organisme.

#### 8.4.2. Criteris per a la cessió de dades dins la xarxa

El procediment per cedir o demanar dades a la xarxa cal fer-lo seguint aquests quatre passos:

1. En primer lloc, cal seguir el fluxograma de recomanacions presentat. Cal assegurar-se que s'hagin esgotat totes les possibilitats perquè sigui la mateixa dona la que cedeixi les dades i, sobretot, que els canals, les mediacions necessàries, etc. siguin segurs i adequats.
2. En segon lloc, s'ha de consultar la taula d'agents i destinataris. Cal trobar els dos serveis (tant el cedent de les dades com el receptor) en el quadre de serveis i àmbits funcionals, que hauran de ser de dos àmbits diferents.
3. En tercer lloc, cal tenir clar amb quina finalitat i funció se cediran les dades, ja que depenent d'aquestes en podrem cedir unes o altres. Cal, doncs, seguir el fluxograma de cessió de dades i determinar la finalitat i la funció amb què es

farà la cessió i en quin espai es farà (entre dos serveis o en comissió). Tot seguit se n'obtindrà un codi, que ens remetrà a la taula de dades que cal cedir, i on es trobarà les dades que són necessàries i pertinents per a aquell cas.

4. Finalment, cal buscar les dades exactes que es poden sol·licitar o cedir segons el codi del fluxograma de cessió de dades.

Per tant, a continuació s'exposen:

- a) El quadre d'agents emissors i receptors responsables de la cessió de dades dins la Xarxa.
- b) El quadre de finalitats i funcions.
- c) El quadre de dades que podem cedir dins la Xarxa.

#### **a) Agents emissors i receptors responsables de la cessió de dades**

Els agents emissors i receptors responsables de la cessió de dades pertanyen als recursos i serveis públics, tant de la Xarxa d'atenció i recuperació integral (definida a l'art. 54 de la Llei 5/2008) com d'altres recursos implicats en la prevenció, la detecció, l'atenció i la recuperació de les diferents administracions públiques.

Les persones que faciliten o reben les dades han de ser sempre les referents de cada cas i han d'estar degudament identificades. Aquestes persones treballen en recursos que pertanyen a diferents serveis de diversos àmbits funcionals. Els recursos concrets s'han de recollir en els diversos protocols territorials.

**A continuació es descriuen les diferents funcions pròpies de cada àmbit funcional:**

Àmbit funcional	Funcions de l'àmbit <sup>17</sup>	Serveis específics <sup>18</sup> (agents i persones destinatàries)
<b>Específics d'atenció a les dones</b>	Atenció telefònica permanent que informa, assessora i facilita l'expressió dels casos de violència masclista. Suport psicològic i jurídic, si escau. Informació i derivació als recursos públics i privats més adients.	<b>Servei telefònic d'atenció a les dones en situació de violència: 900 900 120</b>
	Informació, assessorament, primera atenció i acompanyament en relació amb l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits relacionats amb llur vida laboral, social, personal i familiar. Atenció psicològica i jurídica especialitzada.	<b>Serveis d'informació i atenció a les dones</b> <b>Oficines d'informació de l'Institut Català de les Dones</b> <b>Serveis d'informació i recursos per a les dones</b>
	Intervenció especialitzada: atenció integral i tramitació de recursos en el procés de recuperació de les dones que han patit o pateixen situacions de violència masclista i llurs filles i fills. Atenció psicològica, assessorament jurídic, formació i/o consultoria professional, orientació i inserció laboral i mediació intercultural.	<b>Servei d'intervenció en crisis greus en l'àmbit de la violència masclista</b> <b>Serveis d'intervenció especialitzada en recuperació i servei d'atenció a nenes i nens que han patit violència masclista</b>
	Atenció especialitzada, que proporciona acolliment d'urgència d'estada llarga. Fa les mateixes funcions que l'anterior, però, a més, dóna assessorament psicopedagògic.	<b>Serveis d'acolliment i recuperació</b> <b>Servei d'acolliment substitutori de la llar</b> <b>Serveis d'atenció i acolliment d'urgències</b> <b>Servei d'acolliment i protecció a les víctimes de tràfic d'éssers humans amb finalitat d'exploració sexual</b>
<b>Social</b>	Atenció bàsica de proximitat, que facilita l'accés als diferents serveis i prestacions socials.	<b>Serveis socials bàsics</b> <b>Serveis d'emergències i urgències socials</b>
	Atenció social especialitzada. <b>Infància:</b> Intervenció en maltractaments infantils, diagnòstic i proposta de mesura protectora a	<b>Serveis tècnics de punt de trobada</b> <b>Serveis sobre el maltractament infantil</b>

<sup>17</sup> Per obtenir funcions més detallades, vegeu el *Directori de recursos per a l'abordatge de la violència masclista a Catalunya* ([www.recursosviolenciamasclista.cat](http://www.recursosviolenciamasclista.cat)).

<sup>18</sup> Aquests són els serveis que consten el maig de 2011. El nom d'aquests serveis es pot modificar. Les funcions són més estables. Per consultar una llista de serveis més actualitzada i el detall dels recursos vinculats, vegeu el *Directori de recursos per a l'abordatge de la violència masclista a Catalunya* ([www.recursosviolenciamasclista.cat](http://www.recursosviolenciamasclista.cat)).

Àmbit funcional	Funcions de l'àmbit <sup>17</sup>	Serveis específics <sup>18</sup> (agents i persones destinatàries)
	<p>l'administració competent. Intervenció per al compliment del règim de visites.</p> <p>Valoració, actuació i atenció d'infants en risc o en situació de desemparament, així com el seguiment i el tractament de les seves famílies.</p> <p>Atenció urgent als casos d'abusos i/o maltractaments infantils.</p> <p>Atenció telefònica permanent i gratuïta de trucades relatives preferentment a situacions de risc per a menors.</p> <p>Acollida i residència d'infants.</p> <p><b>Joves:</b></p> <p>Informació, orientació i/o acompanyament, inserció laboral, prevenció i sensibilització comunitària i recursos residencials / d'habitatge per al jovent.</p> <p><b>Gent gran:</b></p> <p>Acolliment temporal i residencial. Atenció psicossociosanitària.</p> <p><b>Lloguer i habitatge:</b></p> <p>Mediació entre persones propietàries i demandants de lloguer, prestació de serveis públics d'habitatge (informació, gestió i tramitació).</p> <p><b>Homes:</b></p> <p>Informació, assessorament i tractament sobre els maltractaments.</p>	<p><b>Altres serveis adreçats a la infància</b></p> <p><b>Punts d'informació juvenil i oficines d'emancipació juvenil</b></p> <p><b>Serveis d'acolliment i residencials de gent gran</b></p> <p><b>Serveis de lloguer i habitatge</b></p> <p><b>Servei d'atenció a homes per a la promoció de relacions no violentes</b></p>
<b>Sanitari</b>	<p>Atenció preventiva, curativa, rehabilitadora i promoció de la salut de la comunitat.</p>	<b>Serveis d'atenció primària</b>
	<p>Atenció mèdica d'internament, atenció quirúrgica, consultes externes on es fan les visites ambulatories per fer proves prèvies a intervencions o de seguiment dels pacients i serveis d'urgències.</p>	<b>Serveis d'atenció hospitalària</b>
	<p>Atenció integral i multidisciplinària que garanteix una atenció de qualitat a les persones grans, els malalts crònics amb dependència i les persones en situació terminal.</p>	<b>Serveis d'atenció sociosanitària</b>
	<p>Atenció especialitzada de salut mental i suport a l'atenció primària de salut; atenció hospitalària psiquiàtrica amb diferents nivells d'intensitat; hospitalització parcial o hospital de dia i rehabilitació comunitària.</p>	<b>Serveis d'atenció psiquiàtrica i salut mental</b>

Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista

Àmbit funcional	Funcions de l'àmbit <sup>17</sup>	Serveis específics <sup>18</sup> (agents i persones destinatàries)
	<p>Atenció i seguiment de les drogodependències, tractament ambulatori especialitzat, informació i orientació per a persones drogodependents, acollida immediata.</p> <p>Atenció mèdica especialitzada extrahospitalària i que serveix de suport i de referència als centres d'atenció primària (CAP), rehabilitació, tractament de la insuficiència renal crònica (diàlisi), prevenció i control de malalties de transmissió sexual, vacunacions i consells a persones viatgeres internacionals.</p> <p>Promoció de la salut, prevenció de la malaltia i educació sanitària, treball en relació amb l'ús racional del medicament.</p> <p>Atenció sanitària urgent: consell telefònic, atenció in situ dels professionals sanitaris i, si cal, trasllat en ambulància segons la gravetat del cas.</p>	<p><b>Serveis d'atenció a drogodependències</b></p> <p><b>Altres recursos d'atenció especialitzada</b></p> <p><b>Atenció farmacèutica</b></p> <p><b>Serveis d'emergències mèdiques</b></p>
<b>Seguretat</b>	<p>Intervenció immediata, atenció, formació i informació de drets de la víctima, gestió d'assistència jurídica a dependències policials i a la seu judicial, recollida de la denúncia, actuacions amb l'agressor i protecció de la víctima, informació i gestió de l'ordre de protecció, informació i derivació a recursos assistencials especialitzats i seguiment de la víctima.</p> <p>Treball preventiu: anàlisi de l'entorn de la víctima, detecció d'indicadors de risc i indicadors protectors.</p>	<p><b>Serveis de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra</b></p> <p><b>Serveis de les policies locals</b></p>
<b>Execució penal</b>	<p>Assessorament tècnic a l'òrgan judicial, peritatge forense i suport en la declaració judicial.</p> <p>Atenció, suport i orientació a les víctimes i persones perjudicades per un delictes o falta. Punt de coordinació de les ordres de protecció.</p> <p>Assessorament i suport tècnic als jutjats de violència sobre la dona mitjançant l'emissió d'informes pericials que proporcionin una valoració integral (informe biopsicosocial).</p> <p>Adreçat a interns condemnats per delictes de violència domèstica o de gènere: treball preventiu amb la població penitenciària de situacions d'alt risc, aprenentatge de l'autocontrol, millora de les habilitats assertives i de comunicació, treball en relació amb les creences i actituds respecte a les dones.</p>	<p><b>Equips d'assessorament tècnic penal</b></p> <p><b>Oficines d'atenció a víctimes del delictes</b></p> <p><b>Unitat de valoració forense integral</b></p> <p><b>Centres penitenciaris</b></p>

Àmbit funcional	Funcions de l'àmbit <sup>17</sup>	Serveis específics <sup>18</sup> (agents i persones destinatàries)
	<p>Adreçat a dones recluses: detecció i abordatge de la violència masclista.</p> <p>Conducció dels processos de mediació i reparació extrajudicial, assessorament a les instàncies judicials sobre les circumstàncies socials i personals dels menors i joves.</p> <p>Intervenció a través de programes de caràcter general (formatius, d'educació per a la salut, de competència psicosocial...) i dels programes d'actuació especialitzada, com ara els delictes de violència familiar.</p> <p>Facilitació de les eines que permetin reinserir-se en condicions més favorables, potenciar l'adquisició d'habilitats i coneixements, fomentar l'empatia amb la víctima i potenciar un major autocontrol.</p>	<p><b>Centres de justícia juvenil</b></p> <p><b>Mesures penals alternatives</b></p>
<b>Judicial</b>	<p>Garantia que la funció jurisdiccional s'exerceixi eficaçment conforme les lleis i els terminis que s'hi assenyalen, exercitant, en el seu cas, les accions, recursos i actuacions pertinents.</p> <p>Intervenció en el procés penal, instant l'autoritat judicial perquè adopti les mesures cautelars que procedeixin i practiqui les diligències encaminades a aclarir els fets, o instruint directament el procediment que disposa la Llei orgànica reguladora de la responsabilitat penal dels menors ordenant a la Policia Judicial les diligències que estimi oportunes.</p> <p>Garantia de la protecció processal de les víctimes i la protecció de testimonis i perits, promovent els mecanismes previstos perquè rebin l'ajuda i l'assistència efectives.</p> <p>En matèria de responsabilitat penal de menors, exercici de les funcions que determini la legislació específica, orientant la seva actuació a la satisfacció de l'interès superior del menor.</p> <p>Promoció o, si escau, oferiment de l'auxili judicial internacional previst a les lleis, tractats i convenis internacionals.</p> <p>Actuació en l'ordre penal i civil en processos relatius a violència masclista que determina la llei.</p>	<p><b>Ministeri Fiscal</b></p> <p><b>Jutjats de Violència sobre la Dona (VIDO)</b></p>

Protocol Marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista

Àmbit funcional	Funcions de l'àmbit <sup>17</sup>	Serveis específics <sup>18</sup> (agents i persones destinatàries)
	Assistència lletrada o de representació, respectivament, a persones que ho sol·licitin: acompanyament a l'acte judici oral, actuacions judicials, assessorament jurídic, atenció i assistència jurídica, atenció policial i suport en la declaració judicial.	<b>Servei de Torns d'Ofici dels Col·legis d'Advocats/ades</b>
	Assessorament a les peticions judicials en matèria de família, mitjançant dictàmens tècnics per facilitar la presa de decisions judicials.	<b>Servei d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de la Família</b>
	Suport als òrgans judicials mitjançant la pràctica de proves pericials mèdiques.	<b>Institut de Medicina Legal de Catalunya</b>
	Assessorament jurídic, atenció/assistència jurídica, atenció social, tramitació de recursos, informació, orientació i/o acompanyament.	<b>Servei d'Orientació Jurídica dels Col·legis d'Advocats</b>
<b>Educatiu</b>	Intervenció i assessorament psicopedagògic als centres educatius.	<b>Equips d'assessorament psicopedagògic</b>
	Informació, suport i orientació en relació amb la violència masclista als centres escolars.	<b>Unitat de Suport a la Convivència Escolar</b>
	Residència temporal per a menors de zero a divuit anys sota mesura de tutela o guarda administrativa mentre no poden retornar amb la seva família o en cas que no tinguin una família d'acollida.	<b>Serveis residencials d'acció educativa</b>
<b>Ocupacional</b>	Assessorament i orientació laboral Inserció laboral Contractació de dones en situació de violència masclista	<b>Xarxa d'oficines del Servei d'Ocupació de Catalunya</b> <b>Serveis locals d'orientació i inserció laboral</b>

**b) Finalitats, funcions i dades que cal cedir dins la Xarxa**

Un cop identificats les recomanacions i els agents i destinataris, cal tenir molt clar amb quina finalitat i funció se cediran les dades (ja que en funció d'aquests criteris se'n podran cedir unes o altres) i en quin espai (entre dos serveis o en comissió). Cal, doncs, seguir el fluxograma de cessió de dades i determinar-ho. Al final s'obté un codi que ens remet a la taula de dades que cal cedir, on es concreten quines són les dades necessàries i pertinents per a aquell cas.



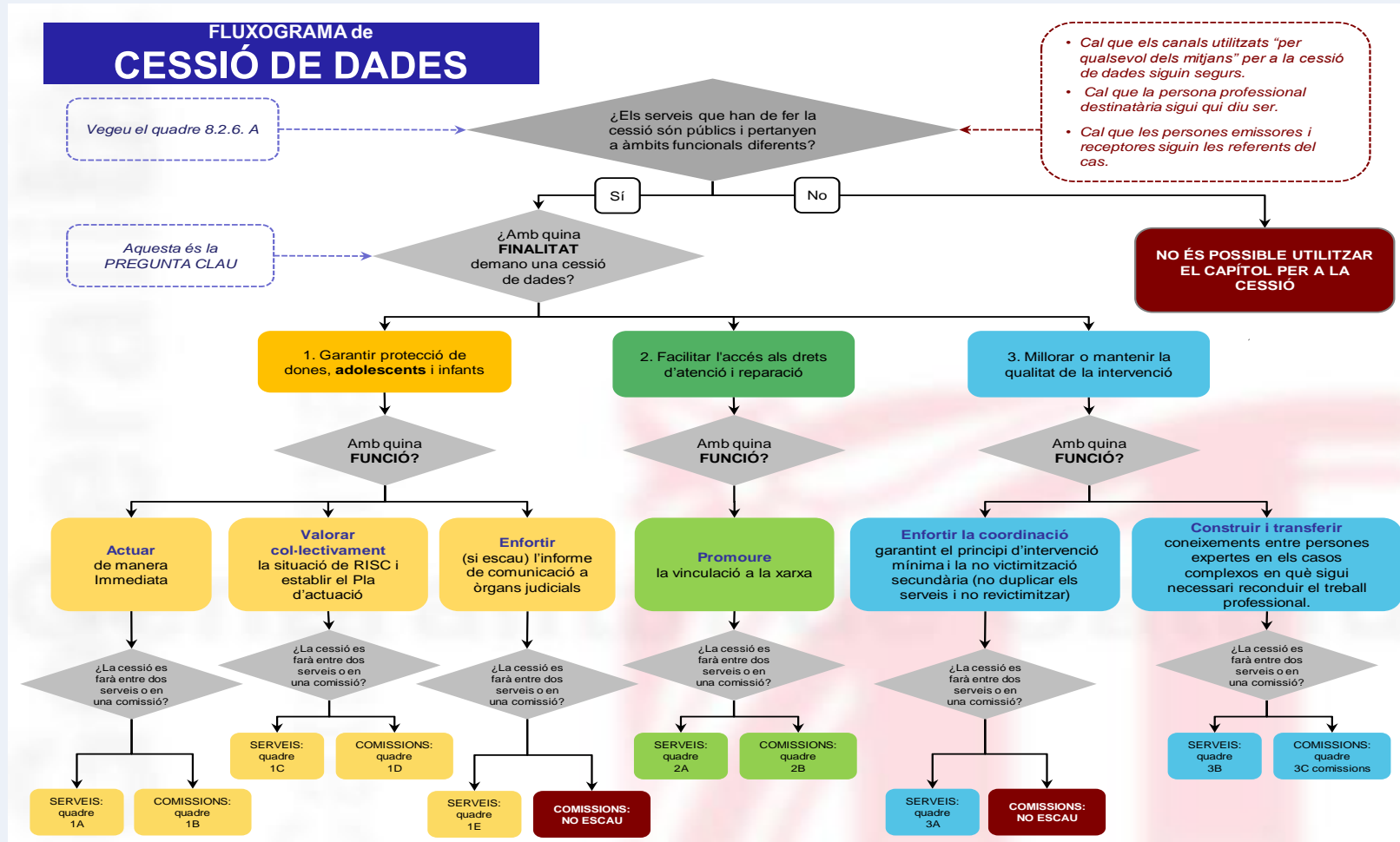


Fig. 3. Finalitats i funcions per a la cessió de dades

### c) Quadres de dades a cedir

Segons el codi del fluxograma de cessió de dades, cal buscar les dades exactes que es poden sol·licitar o cedir.

Fig. 3	Entre dos serveis o recursos d'àmbits funcionals diferents	Fig. 3	En les comissions de treball de casos o entre totes les persones participants
<b>1A</b>	<p>Les que calguin per garantir la integritat de les dones i les seves filles i fills.*</p> <p>La comunicació es farà com a mínim als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan judicial.</p> <p>Es recomana: <b>nom i cognoms, adreça, telèfon, valoració de la urgència, demanda de la dona, valoració de risc, intervenció feta, derivació, si s'ha interposat denúncia i si hi ha ordre de protecció.</b></p>	<b>1B</b>	<p>Les que calguin per garantir la integritat de les dones i les seves filles i fills.</p> <p>Es recomana: <b>nom i cognoms, adreça, telèfon, valoració de la urgència, demanda de la dona, valoració del risc, intervenció feta, derivació, si s'ha interposat denúncia i si hi ha ordre de protecció.</b></p>
<b>1C</b>	<p><b>Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.</b></p> <p><b>Nom i cognoms del presumpte maltractador.</b></p> <p>La valoració global del risc.</p> <p>Assistència o vinculació al recurs.</p> <p>Només la valoració d'aquells indicadors de risc que siguin rellevants per al cas tractat, que, en cas de violència masclista <b>en l'àmbit de la parella</b>, podrien ser alguns dels que figuren a l'<b>annex III</b>.</p>	<b>1D</b>	<p><b>Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.</b></p> <p><b>Nom i cognoms del presumpte maltractador.</b></p> <p>La valoració global del risc.</p> <p>Assistència o vinculació al recurs.</p> <p>Només la valoració d'aquells indicadors de risc que siguin rellevants per al cas tractat, que, en cas de violència masclista <b>en l'àmbit de la parella</b>, podrien ser alguns dels que figuren a l'<b>annex III</b>.</p>
<b>1E</b>	<p>Dades contingudes en el model d'informe de comunicació a Fiscalia del mateix centre/servei/protocol.</p> <p>En cas que no n'hi hagi, es proposen unes dades mínimes contingudes a l'annex III.</p> <p>'ha d'informar la dona, l'adolescent o l'infant de la comunicació als òrgans judicials.</p>		<b>No escau.</b>

**Fig. 4. Dades a cedir vinculades a la finalitat "Garantir la protecció de dones, adolescents i infants"**

Fig. 3	Entre dos serveis o recursos d'àmbits funcionals diferents	Fig. 3	En les comissions de treball de casos o entre totes les persones participants
2A	Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant. Si ha arribat el recurs o no.	2B	Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant. Si ha arribat el recurs o no.

Fig. 5. Dades a cedir vinculades a la finalitat "Facilitar l'accés als drets d'atenció i reparació"

Fig. 3	Entre dos serveis o recursos d'àmbits funcionals diferents	Fig. 3	En les comissions de treball de casos o entre totes les persones participants
3A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o nen/a.</li> <li>• Telèfon de contacte.</li> <li>• Filles/fills a càrrec.</li> <li>• Demanda.</li> <li>• Motiu de derivació.</li> <li>• Intervenció feta.</li> <li>• Professional/s de referència del servei derivador.</li> <li>• Si caldrà fer un seguiment o coordinacions posteriors.</li> </ul>		<b>No escau.</b>
3B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.</li> <li>• Intervenció feta per cada un dels serveis.</li> </ul>	3C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.</li> <li>• Intervenció feta per cada un dels serveis.</li> </ul>

Fig.6. Dades a cedir vinculades a la finalitat "Millorar o mantenir la qualitat de la intervenció"

## 8.5 Conclusions

1. El tractament de dades recull el que s'anomena el cicle de vida de les dades (recollida, ús de les dades, cessió o comunicació i conservació). Per tant, la cessió de dades és una part del cicle de vida d'aquestes; és una part fonamental, ja que representa per a la persona interessada una pèrdua important del control sobre la seva informació.
2. L'article 78 de la Llei 5/2008 reconeix la cessió de dades entre administracions públiques **sense requerir el consentiment** de la persona titular sempre que es justifiqui que és per a la "**gestió adequada**" dels serveis de la xarxa; és a dir, sempre que el cedent i el cessionari estiguin habilitats per tractar aquella informació personal i necessitin tractar-la ateses les funcions que duen a terme. A més, el mateix article especifica que les dades que se cedeixen hauran de ser només les "**necessàries**" en cada cas.
3. Assegurar que les dades que cedim són rellevants per a la "gestió adequada" dels serveis de la xarxa d'intervenció integral contra la violència masclista significa definir els quatre paràmetres que marca la LOPD:
  - a. Definir els agents que intervenen en la cessió de dades.
  - b. Definir les finalitats d'aquestes cessions.
  - c. Definir les persones destinatàries de la informació.
  - d. Definir les dades concretes que s'han de cedir en cada cas.
4. Els "**criteris que s'han de tenir en compte per a la cessió de dades dins de la xarxa**" (apartat 8.4.2) són unes recomanacions construïdes amb consens tècnic i en col·laboració amb l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (vegeu 8.1.2 Antecedents) que afecten exclusivament les cessions de dades entre serveis i recursos públics d'àmbits funcionals diferents (s'entén que les cessions de dades dins del mateix àmbit seran molt menys restrictives i que ja hi ha normatives sectorials que les regulin).
5. El quadre que configura els "**criteris per dur a terme la cessió de dades dins de la xarxa**" està pensat per identificar les dades que es poden cedir en funció de la finalitat de la cessió, els agents i les persones destinatàries.
6. Cal identificar les cessions de dades a partir, sobretot, de la seva **finalitat**, que pot ser: informar (transmetre uns coneixements, una determinada situació als òrgans competents, etc.), derivar (establir el contacte entre un servei i un altre, amb traspàs d'informació o no) i/o coordinar (crear un determinat saber o coneixement compartit sobre el cas/la situació).
7. És molt important que els diferents professionals dels circuits contra la violència masclista, en els seus espais de coordinació, treballin a partir d'aquestes recomanacions, les discuteixin i les facin seves.

## 8.6 Annexos

### Annex I

#### Drets i responsabilitats per al tractament de dades

Totes les persones tenen el dret fonamental a la protecció de les seves dades personals, que implica la possibilitat de controlar què es fa amb aquestes dades; és a dir, saber **qui** té informació, **quina** és aquesta informació, d'on prové, per a quina **finalitat** es tenen les dades i a qui es faciliten, entenent que es tracta d'informació que no pertany a qui la gestiona, sinó a la persona titular de les dades.

En concret, els drets de què gaudeixen les persones interessades/afectades són els següents:

a) Dret a ser informat. En recollir les dades s'ha d'informar clarament la persona sobre els aspectes següents (article 5 de la LOPD):

- ✓ L'existència d'un fitxer o tractament de dades de caràcter personal.
- ✓ La finalitat de la recollida.
- ✓ Les persones destinatàries de la informació.
- ✓ La identitat i la direcció de la persona responsable del tractament.
- ✓ La possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (coneguts per la sigla ARCO).
- ✓ Si és obligatori o no respondre les preguntes que es demanen.
- ✓ Les conseqüències de proporcionar aquestes dades i de no fer-ho.

Per contra, no se n'ha d'informar quan es recullen les dades d'una persona que no n'és la propietària. En aquest cas, però, el responsable del fitxer, en tres mesos a partir del moment en què disposa d'aquestes dades, sí que ha d'informar la persona afectada sobre els aspectes abans esmentats així com de la procedència de les dades.

Un exemple de la informació que cal proporcionar és la següent: “De conformitat amb la Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades personals, us comuniquem que les vostres dades personals s'incorporaran al fitxer XXX, titularitat de YYY, amb la finalitat de ZZZ. Us informem també que podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició establerts a la llei esmentada, adreçant un escrit a YYY, a l'atenció de la Secció YYY (carrer..., núm. ... de . .....CP de .....), o a l'adreça electrònica següent: ...”.

b) Dret a controlar les dades a través de l'exercici dels drets ARCO

b.1. Dret d'accés: és el dret de la persona afectada a sol·licitar i obtenir informació gratuïtament sobre si les seves dades personals es tracten, amb quina finalitat i quins usos concrets se'n fa, d'on s'han tret i si s'han comunicat o es pretenen comunicar i a qui.

b.2. Dret de rectificació: és el dret de la persona afectada a rectificar gratuïtament les seves dades personals quan siguin errònies o incompletes.

b.3. Dret de cancel·lació: és el dret de la persona afectada a suprimir gratuïtament les seves dades personals quan siguin inadequades, excessives o innecessàries, o quan es conservin durant un temps superior al que pertorqui, o siguin contràries a la LOPD. La cancel·lació origina el bloqueig de les dades, i només s'han de conservar a la disposició d'administracions públiques, jutges i tribunals per atendre les responsabilitats que hi pugui haver.

b.4. Dret d'oposició: és el dret de la persona afectada a sol·licitar gratuïtament que no es tractin les seves dades personals.

Tots aquests procediments s'inicien adreçant una petició escrita a la persona responsable del fitxer.

c) Consentiment de la persona afectada. El responsable del tractament ha d'obtenir el consentiment de la persona interessada per tractar les seves dades personals, tret d'aquells casos en què no calgui, i ha de provar que disposa d'aquest consentiment.

c.1. Principals casos en què no cal el consentiment:

- ✓ Quan el tractament està autoritzat per llei.
- ✓ Quan les dades es recullen per exercir funcions pròpies de les administracions públiques en l'àmbit de competències que la llei els atribueix.
- ✓ Quan el tractament sigui necessari:
  - per fer la prevenció o el diagnòstic mèdics, la prestació d'assistència sanitària o de tractaments mèdics o la gestió de serveis sanitaris, sempre que els faci un professional sanitari subjecte al secret professional o una altra persona subjecta a una obligació equivalent;
  - per salvaguardar l'interès vital de la persona afectada o d'una altra persona, en el cas que la persona afectada estigui físicament o jurídicament incapacitada per donar el consentiment.

- Quan les dades personals són recollides i tractades per la policia per prevenir un perill real, garantir la seguretat pública o reprimir infraccions penals.

- Quan les dades personals són recollides i tractades per la policia i exclusivament en els casos en què sigui absolutament necessari per a les finalitats d'una investigació concreta.

#### c.2. Casos en què sí que cal el consentiment:

Si és per tractar dades personals que tenen la consideració de sensibles o especialment protegides:

- ✓ Cal el consentiment **explícit** si fan referència a l'origen racial o ètnic, la salut i la vida sexual, excepte si una Llei ho preveu.
- ✓ Cal el consentiment **explícit i per escrit** si fan referència a la ideologia, l'afiliació sindical, la religió i les creences.

#### c.3. Com s'ha d'obtenir el consentiment en cas de menors:

- ✓ Si són menors de 14 anys, s'ha de demanar el consentiment als pares, mares o tutors. A les persones menors només se'ls pot demanar el nom i els cognoms, i l'adreça dels pares, mares o tutors per demanar-los el consentiment.
- ✓ Si són majors de 14 anys, poden donar consentiment ells mateixos, tret que una llei disposi el contrari. S'ha d'utilitzar un llenguatge senzill i no se'ls pot demanar informació sobre altres membres de la família, ni sobre la professió ni l'aspecte econòmic.

c.4. Revocació del consentiment: la persona que ha donat el seu consentiment té dret a revocar-lo d'una manera senzilla i gratuïta.

d) Creació i Inscripció del fitxer de dades personals. Si el fitxer és de titularitat pública, prèviament cal crear-lo mitjançant una disposició de caràcter general o un acord i publicar-lo al diari oficial corresponent. Quan hi hagi canvis en el fitxer respecte de la inscripció inicial, s'ha de fer la modificació al registre de protecció de dades corresponent. Si cessa l'ús del fitxer, s'ha de suprimir i comunicar-ho al registre corresponent.

Abans d'iniciar qualsevol tractament de dades personals, el responsable del fitxer l'ha d'inscriure al registre de protecció de dades corresponent (Registre de Protecció de Dades de Catalunya si els responsables dels fitxers es troben dins de l'àmbit d'actuació de l'APDCAT).

e) Relació amb la persona encarregada del tractament. El tractament fet per compte de tercers, si escau, ha d'estar regulat en un contracte escrit en què estableixi expressament que l'encarregat del tractament:

- ✓ només ha de tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament;
- ✓ no pot aplicar ni utilitzar les dades amb una finalitat diferent de la que figuri en el contracte;
- ✓ no pot comunicar les dades a altres persones, ni tan sols per conservar-les;
- ✓ està obligat a implementar les mesures de seguretat que es defineixin en el contracte, i

- ✓ està obligat a destruir o tornar al responsable del tractament les dades personals i qualsevol suport o document que contingui alguna dada que hagi estat objecte del tractament, una vegada acomplerta la prestació contractual.

f) Controlar i autoritzar les comunicacions o cessions de dades personals. El responsable del fitxer ha de controlar i autoritzar les comunicacions o cessions de dades personals a tercers perquè es facin d'acord amb la llei. La cessió o comunicació de dades és un tractament que comporta revelar la informació a una persona diferent del titular de les dades (és un accés a la informació per part d'un tercer, sempre que aquest no tingui la consideració d'encarregat del tractament).

g) Conservar les dades. Les dades de caràcter personal s'han de conservar durant els terminis que preveuen les disposicions aplicables o, si escau, les relacions contractuals entre la persona responsable del tractament i la persona interessada. El responsable del fitxer ha de cancel·lar les dades quan han deixat de ser necessàries o pertinents per a la finalitat per a la qual han estat sol·licitades o registrades. No obstant això, es poden conservar durant el temps en què es pugui exigir algun tipus de responsabilitat derivada d'una relació o obligació jurídica o de l'execució d'un contracte. En cas que alguna obligació legal estableixi la necessitat de conservar les dades una vegada conclosa la finalitat que va motivar la seva recollida, el responsable del fitxer pot conservar les dades bloquejant-les o abans del procés de dissociació.

Quant al bloqueig de les dades, la LOPD estableix que "la cancel·lació donarà lloc al bloqueig de les dades i es conservaran únicament a disposició de les administracions públiques, jutges i tribunals, per a l'atenció de les possibles responsabilitats nascudes del tractament durant la prescripció d'aquestes".

h) Deure de confidencialitat i secret. El responsable del fitxer i totes les persones que intervenen en qualsevol fase del tractament de les dades, estan obligats al secret professional respecte a aquelles informacions a les quals hagin tingut accés per raó de l'exercici de les funcions que tenen atribuïdes, fins i tot després de finalitzar el tractament.

i) Deure d'adoptar mesures de seguretat. La seguretat de les dades (principi de seguretat) implica el deure del responsable del tractament i, si escau, de l'encarregat del tractament de dur a terme les accions necessàries per protegir les dades de caràcter personal dels riscos derivats del seu tractament i de la naturalesa de les dades tractades. Hi ha tres nivells de seguretat, segons la naturalesa de la informació: el nivell bàsic, el mitjà i l'alt. Però cal tenir en compte que aquests nivells són acumulatius, de manera que en un fitxer de nivell alt s'hi han d'aplicar també les mesures previstes en els nivells bàsic i mitjà. Als fitxers que continguin dades derivades d'actes de violència de gènere s'hi apliquen les mesures de seguretat de nivell alt. D'altra banda, els sistemes d'informació i instal·lacions de tractament i emmagatzematge de dades s'han de sotmetre, almenys cada dos anys, a una auditoria interna o externa.



## Annex II

### Dret d'informació i consentiment de la dona

(Nom i cognoms) ....., amb  
DNI/NIE/passaport....., de conformitat amb la Llei orgànica  
15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal,

#### MANIFESTO:

(Marqueu el quadre que correspongui.)

Que, prèviament a la recollida de les meves dades personals, he estat informada de l'existència del fitxer ....., que la finalitat de la recollida de les dades és ..... i les persones destinatàries de la informació són.....

.....  
També m'he assabentat de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, sempre que m'adreci per escrit a (nom de l'entitat) ....., a l'atenció de (unitat o servei específic de l'entitat) .....  
....., carrer .....  
....., núm. ..., de ..... (CP ....) o per correu electrònic a .....

Que dono el meu consentiment a tractar les meves dades personals facilitades per tramitar la meva sol·licitud, en el marc de la gestió adequada dels serveis de la xarxa i conforme a les finalitats previstes en el fitxer.

Que autoritzo el tractament de les dades personals de la meua filla/del meu fill menor de catorze anys perquè es tramiti la meua sol·licitud, en el marc de la gestió adequada dels serveis de la xarxa i conforme a les finalitats previstes en el fitxer.

(Localitat i data)

(Signatura)

## Annex III

### Propostes complementàries a les finalitats 1C i 1D del quadre dels "Criteris per a la cessió de dades dins la xarxa" de l'apartat 8.2.6

#### Proposta de categories sota les quals s'agrupen els indicadors de valoració del risc en l'àmbit de la parella<sup>19</sup>

- Si hi ha menors a càrrec.
- Si hi ha història de conducta violenta del presumpte maltractador.
- Si s'han produït amenaces i/o abusos greus contra la dona i en quin moment.
- Si hi ha alguna circumstància agreujant de la seva situació.
- Si hi ha algun factor clau de vulnerabilitat de la dona.
- Si ha interposat denúncia.
- Situació actual de l'agressor: empresonat, compliment de les mesures penals alternatives i de la mesura de justícia juvenil, al carrer en situació coneguda o desconeguda.

#### Proposta d'informe de comunicació a òrgans judicials

- Nom i cognoms de la dona.
- Domicili i telèfon.  
Dia/dies en què s'ha efectuat l'atenció/les atencions.  
Presència de lesions físiques (sí/no).  
Descripció de les lesions / del fet.  
Estat emocional de la dona.  
Existència de menors vinculats (sí/no).  
Denúncies prèvies (sí/no).
- Si té ordre de protecció.
- Si hi ha hagut un trencament de l'OP.
- Si disposa de telèfon d'assistència mòbil.
- Situació actual de l'agressor: empresonat, compliment de les mesures penals alternatives i de la mesura de justícia juvenil, al carrer en situació coneguda o desconeguda.
- Factors de protecció.
- Tipologia d'atenció feta.

<sup>19</sup> Aquests blocs d'indicadors es basen en les categories de factors de risc proposades en el Protocol de valoració de risc de violència masclista en l'àmbit de la parella del Circuit Barcelona contra la violència vers les dones. Si es vol consultar l'eina, el qüestionari complert està publicat al *Directori de recursos per a l'abordatge de la violència masclista a Catalunya* ([www.recursosviolenciamasclista.cat](http://www.recursosviolenciamasclista.cat)).

## Annex IV

### Model per a la sol·licitud de cessió de dades de caràcter personal

**Persona sol·licitant:**

[Nom i cognoms] .....,  
com a professional del servei [nom del servei, telèfon i correu electrònic].....  
.....  
, amb el càrrec de  
.....,

**Responsable de les dades:**

**Dades sol·licitades:**

**Finalitats/Ús de les dades:**

L'entitat responsable de les dades està obligada a facilitar la informació sol·licitada d'acord amb l'article 78 de la Llei 5/2008, de 24 d'abril del dret de les dones a eradicar la violència masclista, normativa que atorga cobertura a aquesta cessió de dades, no sent necessari el consentiment de la persona afectada d'acord amb l'establert a l'article 11.2.a de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i.

[Localitat i data]

[Signatura]<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Amb aquesta signatura la persona sol·licitant es compromet a usar les dades cedides exclusivament per a les finalitats expressades.

**Responsable de les dades:**

Un cop vista la sol·licitud del servei... i d'acord amb la Llei orgànica 15/1999,

Autoritzo la cessió de dades, sempre que s'adverteixi a la persona sol·licitant que té l'obligació d'usar-les exclusivament per a la finalitat per a la qual les va sol·licitar.

No autoritzo la cessió de dades pels motius següents:

Data i signatura de la persona responsable de les dades

## Annex V

### Glossari i apèndix legislatiu

#### Glossari

✓ **Autodeterminació informativa:** dret fonamental que té tota persona a controlar la informació referent a la seva vida. El punt de partida és que la informació personal no pertany a qui la gestiona, sinó a la persona titular de les dades. Aquest dret inclou poder controlar què es fa amb les dades, qui té la informació i quina té, d'on s'ha obtingut, per a quina finalitat i a qui es facilita.

✓ **Autoritat Catalana de Protecció de Dades:** organisme independent que garanteix, en l'àmbit de les competències de la Generalitat, els drets a la protecció de dades personals i a l'accés a la informació que hi està vinculada.

El seu àmbit d'actuació comprèn els fitxers i els tractaments que duen a terme les institucions públiques, els ens locals, les entitats autònomes, els consorcis i les altres entitats de dret públic vinculades a l'Administració de la Generalitat o als ens locals o que en depenen, les entitats de dret privat que llur capital pertanyi majoritàriament als ens públics esmentats o que llurs ingressos pressupostaris provinguin majoritàriament d'aquests, o que en llurs òrgans directius les persones membres designades per aquests ens públics siguin majoria. També actua en relació amb els fitxers i els tractaments fets per entitats de dret privat que presten serveis públics per gestió directa o indirecta, sempre que es tracti de fitxers i tractaments vinculats a la prestació d'aquests serveis, i també en relació amb les universitats públiques i privades que integren el sistema universitari català, les persones físiques o jurídiques que compleixen funcions públiques, i les corporacions de dret públic que compleixen llurs funcions exclusivament en l'àmbit territorial de Catalunya.

✓ **Auditoria:** procediment intern o extern al qual se sotmeten (almenys cada dos anys) els sistemes d'informació i instal·lacions de tractament i emmagatzematge de les dades a partir del nivell mitjà de seguretat, per verificar el compliment de les mesures de seguretat.

✓ **Bloqueig de dades:** procediment resultant de la cancel·lació de dades que consisteix a identificar i reservar les dades per impedir-ne el tractament, llevat que s'hagin de posar a disposició de les administracions públiques, jutjats i tribunals perquè atenguin les possibles responsabilitats nascudes del tractament, i només durant el termini de prescripció de les responsabilitats esmentades.

✓ **Cancel·lació de dades:** procediment en virtut del qual la persona responsable del fitxer o tractament cessa l'ús de les dades.

✓ **Cessió o comunicació de dades:** qualsevol revelació de dades efectuada a una persona diferent de la interessada.

✓ **Consentiment de la persona interessada:** qualsevol manifestació de la voluntat, lliure, inequívoca, específica i informada, mitjançant la qual la persona interessada consent el tractament de les seves dades personals.

✓ **Dades de caràcter personal:** qualsevol informació numèrica, alfabètica, gràfica, fotogràfica, acústica o de qualsevol altre tipus que concerneix persones físiques, identificades o identificables.

El règim de protecció de les dades de caràcter personal no és aplicable a les dades relatives a persones jurídiques, empresaris individuals i persones mortes. En aquest darrer supòsit, les persones vinculades a la mort, per raons familiars o anàlogues, es poden adreçar als responsables dels fitxers o tractaments que continguin dades de la persona morta per notificar l'òbit (sempre que se n'aporti l'acreditació), i sol·licitar la cancel·lació de les dades quan sigui possible.

✓ **Dades dissociades:** són aquelles que no permeten la identificació d'una persona afectada o interessada.

✓ **Dades de caràcter personal especialment protegides:** informació referent a la ideologia, la religió, les creences, l'afiliació sindical, l'origen racial, la salut i la vida sexual.

✓ **Dades de caràcter personal relacionades amb la salut:** informació referent a la salut passada, present i futura, física o mental, d'una persona; concretament la que està relacionada amb al seu percentatge de discapacitat i amb la seva informació genètica.

✓ **Destinatari o cessionari:** persona física o jurídica, pública o privada o òrgan administratiu, a qui es revelen les dades.

✓ **Deure d'informació a la persona interessada:** obligació del responsable del fitxer d'informar –prèviament a la recollida de dades, de manera expressa, precisa i inequívoca– les persones a les quals se sol·licitin dades de l'existència d'un fitxer, de la finalitat de la recollida de les dades i de les persones destinatàries de la informació, del caràcter obligatori o facultatiu de la resposta a les preguntes formulades, de les conseqüències de l'obtenció de les dades o de la negativa a subministrar-les, de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, i de la identitat i la direcció del responsable del tractament o, si escau, del seu representant.

✓ **Deure de secret:** obligació de mantenir el secret professional de les dades i de guardar-les que té el responsable del fitxer i les persones que intervinguin en qualsevol fase del tractament de les dades de caràcter personal.

✓ **Document de seguretat:** document que ha d'elaborar el responsable del fitxer o tractament i que recull les mesures d'índole tècnica i organitzativa conformes a la

normativa de seguretat vigent, que és de compliment obligat per al personal amb accés als sistemes d'informació.

✓ **Dret d'accés:** dret de la persona interessada a sol·licitar i obtenir gratuïtament informació de les seves dades de caràcter personal sotmeses a tractament, l'origen de les dades i les comunicacions efectuades o que es prevegin fer.

✓ **Dret de rectificació:** dret de la persona interessada a modificar les dades que siguin inexactes o incompletes.

✓ **Dret de cancel·lació:** dret de la persona interessada a suprimir les dades que siguin inadequades o excessives, sense perjudici del bloqueig de dades.

✓ **Dret d'oposició:** dret de la persona interessada a oposar-se al tractament de les seves dades de caràcter personal o a cessar el tractament en els supòsits que no sigui necessari el seu consentiment, o quan es tracti de fitxers que tinguin per finalitat fer activitats de publicitat i prospecció comercial, i quan el tractament tingui per finalitat adoptar una decisió en relació amb la persona afectada i basada únicament en un tractament automatitzat de les seves dades destinat a avaluar determinats aspectes de la seva personalitat, com ara el seu rendiment laboral, crèdit, fiabilitat o conducta.

✓ **Encarregat del tractament:** la persona física o jurídica, l'autoritat pública, el servei o qualsevol altre organisme que, sol o juntament amb altres, tracti les dades personals per compte del responsable del tractament o del responsable del fitxer, ja que hi ha una relació jurídica que l'hi vincula i li delimita l'àmbit de la seva actuació per prestar un servei.

El fet que un encarregat d'un tractament necessari per prestar un servei al responsable accedeixi a les dades.

No es considera comunicació de dades quan un encarregat d'un tractament necessari accedeixi a les dades per prestar un servei al responsable.

✓ **Fitxer:** qualsevol conjunt organitzat de dades de caràcter personal que permeti l'accés a les dades d'acord amb uns criteris determinats, sigui quina sigui la forma o modalitat de la seva creació, emmagatzematge, organització i accés.

El règim de protecció de les dades de caràcter personal no s'aplica als fitxers mantinguts per persones físiques en l'exercici d'activitats exclusivament personals o domèstiques, als sotmesos a la normativa sobre protecció de matèries classificades, i als establerts per a la investigació del terrorisme i de formes greus de delinqüència organitzada.

Es regeixen per la seva normativa específica els fitxers i els tractaments sobre règim electoral, estadística pública, Registre Civil, Registre central de penats i rebels, videovigilància policial, i els informes personals de qualificació del personal de les forces armades.

✓ **Fitxer de titularitat privada:** els fitxers els responsables dels quals siguin les persones, empreses o entitats de dret privat.

✓ **Fitxer de titularitat pública:** els fitxers els responsables dels quals siguin els òrgans constitucionals o les institucions autonòmiques, les administracions públiques territorials, així com les entitats o organismes que hi estan vinculats o en depenen i les corporacions de dret públic, sempre que la seva finalitat sigui l'exercici de potestats de dret públic.

La creació, modificació o supressió dels fitxers de titularitat pública només es poden fer per mitjà d'una disposició general o acord publicats en el diari oficial corresponent.

✓ **Fitxer no automatitzat:** qualsevol conjunt de dades de caràcter personal organitzat de forma no automatitzada i estructurat conforme a criteris específics relatius a persones físiques que permetin accedir sense esforços desproporcionats a les seves dades personals.

✓ **Fonts accessibles al públic:** fitxers que poden ser consultats per qualsevol persona, sense que ho impedeixi una norma limitadora o sense altra exigència que, si escau, l'abonament d'una contraprestació. Només tenen aquesta consideració els fitxers relatius a cens promocional, guies de serveis de comunicacions electròniques, llistes de persones que pertanyen a grups professionals, diaris i butlletins oficials, i mitjans de comunicació.

✓ **Nivells de seguretat:** mesures de seguretat aplicables per garantir la confidencialitat i integritat de la informació. Es classifiquen en tres nivells acumulatius: nivell bàsic per als fitxers de dades personals; nivell mitjà per a fitxers amb dades relatives a solvència patrimonial, hisenda pública, infraccions administratives, dades que permetin obtenir el perfil d'una persona, i nivell alt per a fitxers amb dades sobre ideologia, afiliació sindical, religió, creences, origen racial, salut, vida sexual, dades obtingudes per a fins policials sense consentiment de les persones afectades i dades derivades d'actes de violència de gènere.

✓ **Persona afectada o interessada:** persona física titular de les dades que siguin objecte de tractament.

✓ **Persona identificable:** qualsevol persona la identitat de la qual es pugui determinar, directament o indirectament, sense esforços desproporcionats mitjançant qualsevol informació relativa a la seva situació física, econòmica, cultural o social.

✓ **Procediment de dissociació:** qualsevol tractament de dades personals que permeti obtenir dades dissociades; és a dir, que la informació que se n'obtingui no es pugui associar a una persona identificada o identificable.

✓ **Registre de Protecció de Dades de Catalunya:** òrgan integrat dins l’Autoritat Catalana de Protecció de Dades, de consulta pública i gratuïta, que té com a finalitat fer efectiu el dret de tota persona a conèixer l’existència de tractaments de dades de caràcter personal, les seves finalitats i la identitat del responsable del fitxer, per poder exercir davant seu els drets d’accés, rectificació, cancel·lació i oposició.

En aquest Registre s’hi han d’inscriure els fitxers que tenen com a responsable una persona física o jurídica que es troba dins l’àmbit d’actuació de l’Autoritat, independentment si el fitxer és de titularitat pública o privada.

✓ **Responsable del fitxer o el tractament:** persona física o jurídica, pública o privada, o òrgan administratiu, que decideix sobre la finalitat, el contingut i l’ús del tractament.

✓ **Seguretat de les dades:** mesures necessàries de caràcter tècnic i organitzatiu que han d’adoptar el responsable del fitxer i, si escau, l’encarregat del tractament per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal i evitar-ne l’alteració, la pèrdua, el tractament o l’accés no autoritzat.

✓ **Tractament de dades:** operacions i procediments tècnics de caràcter automatitzat o no que permetin recollir, gravar, conservar, elaborar, modificar, bloquejar i cancel·lar dades, així com cedir les dades que derivin de comunicacions, consultes, interconnexions i transferències.

✓ **Transferència internacional de dades:** tractament de dades que suposa una transmissió de dades fora del territori de l’Espai Econòmic Europeu.



## Apèndix legislatiu

### Legislació internacional

#### Consell d'Europa

- ✓ Convenció per a la salvaguarda dels drets humans i de les llibertats fonamentals (art. 8).
- ✓ Convenció per a la protecció de les persones pel que fa al tractament automatitzat de dades de caràcter personal i el seu protocol addicional.

### Legislació europea

- ✓ Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea (arts. 7 i 8).
- ✓ Tractat de funcionament de la Unió Europea (art. 16).
- ✓ Reglament (CE) núm. 45/2001, del Parlament Europeu i del Consell de 18 de desembre de 2000, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals per les institucions i els organismes comunitaris i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- ✓ Decisió marc 2008/977/JAI, del Consell de 27 de novembre de 2008, relativa a la protecció de dades personals tractades en el marc de la cooperació policial i judicial en matèria penal.
- ✓ Directiva 1995/46/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 24 d'octubre de 1995, relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- ✓ Directiva 1999/93/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 13 de desembre de 1999, per la qual s'estableix un marc comunitari per a la firma electrònica.
- ✓ Directiva 2000/31/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 8 de juny de 2000, relativa a determinats aspectes jurídics dels serveis de la societat de la informació, en particular el comerç electrònic al mercat interior.
- ✓ Directiva 2002/20/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 7 de març de 2002, relativa a l'autorització de xarxes i serveis de comunicacions electròniques.
- ✓ Directiva 2002/21/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 7 de març de 2002, relativa a un marc regulador comú de les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques.

- ✓ Directiva 2002/58/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 12 de juliol de 2002, relativa al tractament de les dades personals i a la protecció de la intimitat en el sector de les comunicacions electròniques.
- ✓ Directiva 2006/24/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 15 de març de 2006, sobre la conservació de dades generades o tractades en relació amb la prestació de serveis de comunicacions electròniques d'accés públic o de xarxes públiques de comunicacions i per la qual es modifica la Directiva 2002/58/CE.
- ✓ Directiva 2009/136/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 25 de novembre de 2009, per la qual es modifiquen la Directiva 2002/22/CE relativa al servei universal i els drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques, la Directiva 2002/58/CE relativa al tractament de les dades personals i a la protecció de la intimitat en el sector de les comunicacions electròniques, i el Reglament (CE) núm. 2006/2004 sobre la cooperació en matèria de protecció dels consumidors.

#### Legislació estatal

- ✓ Constitució espanyola de 27 de desembre de 1978 (art. 10, 14, 16 18, 20, 53 i 105).
- ✓ Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, modificada per la disposició addicional cinquanta-sisena de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible.
- ✓ Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- ✓ Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica (disposició addicional quarta per la qual es modifica el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999).

#### Legislació de Catalunya

- ✓ Estatut d'autonomia de Catalunya (art. 31, 156 i 182.3).
- ✓ Llei 32/2010, d'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
- ✓ Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'estatut de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
- ✓ Circular 1/2002 que indica les regles d'ús correcte del correu electrònic per part del personal de l'Administració de la Generalitat.

✓ Recomanació 1/2008 sobre la difusió d'informació que contingui dades de caràcter personal per Internet.

✓ Instrucció 1/2009, de 10 de febrer, sobre el tractament de dades de caràcter personal mitjançant càmeres amb fins de videovigilància.

Instrucció 1/2012, de 15 de juny sobre us de les TIC a la Generalitat de Catalunya.

✓ Recomanació 1/2010 sobre l'encarregat del tractament en la prestació de serveis per compte d'entitats del sector públic de Catalunya.

✓ Recomanació 1/2011 sobre la creació, modificació i supressió de fitxers de dades de caràcter personal de titularitat pública.

✓ Resolució de 4 d'abril de 2011, per la qual s'aprova la modificació dels suports normalitzats per formalitzar les inscripcions dels fitxers al Registre de Protecció de Dades de Catalunya.

## 9. Síntesi del procés d'elaboració del Protocol marc. Un model de referència tècnic i metodològic

A partir de l'experiència i la participació de les persones que formen el grup de treball que ha elaborat el Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, es planteja i es desenvolupa un model de referència tècnic i metodològic en el qual se situen els elements que es consideren bàsics i centrals en el procés d'elaboració dels protocols i circuits que se'n desprenguin i que han de tenir en compte les següents consideracions prèvies:

- ✓ La importància de la formació especialitzada de totes les persones que han de participar en l'elaboració, la revisió, la implementació, el seguiment i l'avaluació del Protocol, d'acord amb el que preveu la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- ✓ El procés participatiu com a garant de l'aplicabilitat del protocol, ja que contribueix a elaborar un document final àmpliament consensuat i que esdevé vàlid per a totes les parts implicades.
- ✓ La concreció del compromís pressupostari per al desenvolupament dels recursos necessaris per elaborar el protocol i fer-ne el seguiment, així com per a la formació especialitzada dels equips professionals que l'han d'aplicar.
- ✓ La delimitació de les responsabilitats que han de ser compartides, per tal que no recaigui tot el pes del protocol en les persones professionals de la intervenció.

El Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista facilita un context de referència comú, a partir del qual cal situar els elements de responsabilitat i legitimació per tal de donar resposta, en l'àmbit de la definició de les polítiques públiques, als interrogants següents:

- què cal fer: identificació de necessitats;
- qui és competent per fer-ho: definició dels objectius generals i específics per a cadascun dels agents de la intervenció;
- de quins recursos es disposa per dur a terme la intervenció: identificació dels mitjans existents i dels mitjans necessaris a curt i a mitjà termini;
- com i quan s'han de realitzar les intervencions: definició d'indicadors de risc i d'estàndards de servei (uns seran comuns per a tots els serveis, i d'altres seran específics en funció de l'objecte de la intervenció i de l'àmbit des del qual s'intervé).

La sistematització de la resposta a aquests interrogants aporta –metodològicament– la definició d'un protocol i d'un circuit fonamentats en el consens de totes les parts implicades en la intervenció, i el reconeixement de la flexibilitat com a principi facilitador d'itineraris diversos que, en un context de coherència amb el Protocol marc, reconegui la pluralitat i la diversitat tant dels factors com de les circumstàncies específiques de cada intervenció.

### 9.1. Constitució del grup impulsor del Protocol i del grup tècnic

- ✓ Creació d'un grup impulsor, de caràcter institucional.
- ✓ Designació, per part de cada institució o agent social, de persones referents que hauran de constituir el grup tècnic (o comissió tècnica), legitimades pel grup impulsor, i amb capacitat i autoritat en la gestió i la presa de decisions.
- ✓ Definició de les funcions del grup tècnic (definició i/o revisió de documents, avaluació, etc.), així com designació de l'òrgan o agent a qui correspon el paper de promoció del protocol.
- ✓ Detecció de les necessitats formatives.
- ✓ Establiment d'un calendari de trobades dels diferents grups, per dinamitzar el protocol i assegurar que es posi en marxa correctament.

### 9.2. Delimitació de l'àmbit d'intervenció i dels objectius a assolir

- ✓ Concreció de l'àmbit de la violència masclista<sup>20</sup> sobre el qual es pretén intervenir. La concreció dels diferents àmbits de la violència masclista establerts en l'article 5 de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, condicionarà el tipus d'intervenció i els processos que cal seguir d'acord amb els recursos i els serveis disponibles i la legislació de referència aplicable, entre d'altres.
- ✓ Definició<sup>21</sup> del model d'intervenció que cal seguir i dels conceptes que s'utilitzen en el document. És important consensuar les definicions que s'utilitzaran en el document i que han de ser compartides per tal d'evitar confusions en l'aplicació del protocol. En aquest sentit, cal tenir en compte l'article 3 de l'esmentada Llei 5/2008, que recull les definicions dels conceptes següents: violència masclista, sensibilització, prevenció, detecció, atenció, recuperació, reparació, victimització secundària, i precarietat econòmica.

---

<sup>20</sup> Veg. l'apartat 4.1. "Anàlisi de la causalitat", pàg. 15-18.

<sup>21</sup> Veg. els apartats 4.2. "Model d'intervenció del Protocol marc", i 4.3. "Eixos bàsics d'actuació del Protocol marc", pàg. 15-20.

- ✓ Principis orientadors o criteris d'actuació<sup>22</sup>: que han de guiar l'elaboració, la implementació, el seguiment i l'avaluació del protocol.
- ✓ Definició dels objectius del protocol<sup>23</sup>: definir què és el que es pretén aconseguir amb el protocol, planificar les diferents fases d'elaboració i delimitar-ne metodològicament l'aplicabilitat.

### 9.3. Sistematització i diagramació de la informació<sup>24</sup>

#### Descripció dels organismes/serveis existents

Sistematització de les línies polítiques i tècniques, dels serveis i recursos i dels equips professionals d'intervenció:

- ✓ Detecció i anàlisi de desajustaments, dèficits i elements de victimització secundària que afecten les dones en situacions de violència masclista.
- ✓ Anàlisi de les incidències en els processos i les interrelacions entre la diversitat d'agents i definició dels models d'actuació.
- ✓ Establiment dels estàndards de servei per a la intervenció.
- ✓ Sistematització de possibles indicadors de risc.

#### Elaboració dels diagrames de flux

Faciliten la comprensió procedimental dels sistemes de coordinació/derivació establerts en els protocols.

#### Concreció de les persones referents dels serveis i recursos que intervenen en el Protocol:

- ✓ Legitimació: les persones referents han de disposar d'una legitimació jeràrquica (suport de l'Administració), però també d'una legitimació funcional (coneixement i reconeixement des de la Xarxa mateixa).
- ✓ Especialització i capacitació de professionals: formació i intercanvi d'experiències.
- ✓ Cooperació i coordinació: treball en xarxa.

---

<sup>22</sup> Veg. l'apartat 5.1. "Principis orientadors", pàg. 21.

<sup>23</sup> Veg. l'apartats 5.3. "Objectius", pàg. 22.

<sup>24</sup> Per a l'elaboració del Protocol marc es van establir tres fases per assolir els objectius proposats. Veg. l'apartat 5.4. "Fases d'elaboració", pàg. 22-23.

### **Reordenació de la informació i difusió del document que s'elabori entre la Xarxa d'intervenció:**

- ✓ Facilitar la informació del procés de treball que s'està realitzant.
- ✓ Previsió de la creació, revisió i actualització de documents relacionats amb el protocol.
- ✓ Difusió del protocol entre tots els agents de la Xarxa d'intervenció.

### **Previsió de mecanismes de seguiment i avaluació<sup>25</sup>**

S'han de preveure els mecanismes que facin possible el seguiment i l'avaluació de l'aplicació dels protocols:

- ✓ Calendari de reunions de seguiment.
- ✓ Recollida de dades.
- ✓ Anàlisi de casos.
- ✓ Altres.

La definició i sistematització d'indicadors quantitatius i qualitatius permeten fonamentar -metodològicament- les conclusions dels diferents processos de seguiment que han de permetre la realització de:

- ✓ L'avaluació de la implementació: aplicabilitat del protocol, eficiència i eficàcia dels instruments de coordinació, etc.
- ✓ L'avaluació de l'impacte: difusió a la Xarxa d'intervenció i impacte de les activitats de formació i de les estratègies de prevenció i d'actuació.

---

<sup>25</sup> Veg. els apartats 3.4. "Seguiment" i 3.5 "Avaluació", pàg. 12-13.

#### 9.4. Quadre resum del procés d'elaboració del Protocol marc

<b>Consideracions prèvies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formació especialitzada</li> <li>- Procés participatiu com a garant d'aplicabilitat</li> <li>- Concreció del compromís pressupostari</li> <li>- Delimitació de responsabilitats compartides</li> </ul>
<b>Constitució del grup impulsor i del grup tècnic del Protocol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitat i autoritat de gestió política i tècnica</li> <li>- Caràcter interdisciplinari</li> <li>- Determinació de l'agent o òrgan promotor del protocol</li> <li>- Detecció de les necessitats formatives</li> <li>- Calendari de trobades i reunions de treball</li> </ul>
<b>Sistematització a partir dels nivells de concreció</b>	
<b>1. QUÈ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Àmbits de la violència masclista</li> <li>- Definicions</li> <li>- Objectiu general</li> <li>- Objectius específics</li> </ul>
<b>2. QUI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marc normatiu i competencial</li> <li>- Definició dels serveis integrants de la Xarxa d'intervenció</li> <li>- Detecció de desajustaments</li> <li>- Anàlisi de problemes en les derivacions</li> </ul>
<b>3. AMB QUINS MITJANS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concreció dels serveis, recursos i equips</li> <li>- Persones referents dels serveis i recursos: legitimació, especialització i capacitació, cooperació i coordinació</li> </ul>
<b>4. COM I QUAN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principis orientadors</li> <li>- Model d'intervenció</li> <li>- Delimitació dels procediments</li> <li>- Definició d'indicadors de risc</li> <li>- Estàndards de servei</li> <li>- Estratègies d'informació i difusió</li> </ul>
<b>Diagramacions específiques i documents annexos</b>	
<b>Previsió de mecanismes de seguiment i avaluació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaluació de la implementació: aplicabilitat, eficàcia i eficiència</li> <li>- Avaluació de l'impacte: difusió a la Xarxa, impacte d'activitats formatives, impacte d'estratègies de prevenció i d'actuació</li> <li>- Elaboració d'indicadors</li> </ul>

En el cas del Protocol marc, en la primera fase d'elaboració, tots els àmbits competencials i nivells d'intervenció que hi van participar van seguir el següent esquema d'informació i diagnosi.



Concreció als interrogants: què, qui i amb quins mitjans	Eixos <sup>26</sup> d'intervenció definits en el Protocol marc			
	Prevenició	Detecció	Atenció	Recuperació
Línies polítiques i tècniques: objectius generals, específics, actuacions				
Serveis i recursos implicats				
Equips professionals				

A partir d'aquesta darrera graella s'han sistematitzat els continguts específics que es troben en l'[Annex](#) vinculat a aquest document, i que es revisaran periòdicament.

---

<sup>26</sup> Veg. l'apartat 4.3. "Eixos bàsics d'actuació del Protocol marc", pàg. 19-20.