

PROTOCOL MARC PER A L'ABORDATGE DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA A LA CIUTAT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT



Ajuntament de L'Hospitalet



ÍNDEX

1. Presentació	3
2. Objectius	5
3. Marc conceptual	6
4. Principis d'actuació	10
5. Eixos bàsics d'actuació	11
6. Instruments coordinats d'actuació, seguiment i avaluació	12
6.1. Circuit municipal d'atenció a dones en situació de violència masclista	12
6.2. Taula sectorial contra la violència masclista	14
6.3. Articulació entre aquest protocol i d'altres protocols segons les tipologies concretes de violència masclista	15
6.4. Revisió i actualització del protocol	16
7. Tractament i protecció de dades personals	16

1. Presentació del Protocol

La persistència de la violència masclista contra la dignitat i els drets humans de les dones ens obliga a continuar avançant en el desenvolupament de drets i en la implementació i millora dels instruments que serveixin per prevenir, intervenir i erradicar la violència masclista en totes les seves formes.

L'Hospitalet de Llobregat té com a objectiu de la seva vida social i institucional l'assoliment d'una societat igualitària, lliure, no violenta i democràtica. Per fer-ho possible s'han fet esforços en la lluita contra la discriminació i la violència masclista. Des de 1986, l'*Agenda municipal de la ciutat* ha recollit aquests objectius. En aquesta línia de treball, cal remarcar la implementació d'un *Pla d'actuació integral de prevenció i tractament de la violència contra les dones*, dins del qual, des de 2005, s'acordà desenvolupar el *Circuit municipal d'atenció a dones en situació de violència de gènere* (en endavant, el Circuit municipal).

Malgrat els avenços aconseguits, els resultats obtinguts són insuficients. La violència masclista continua sent una realitat quotidiana. Davant d'aquesta situació cal incrementar l'esforç institucional i social, així com l'acció interinstitucional coordinada i col·laborativa per tal de millorar la protecció i l'atenció de les víctimes; impulsar millors mecanismes que ajudin a detectar i prevenir situacions reals o possibles de violència, així com millorar quan sigui necessari els mecanismes ja existents; aprofundir en l'anàlisi i l'estudi local de les causes estructurals de la violència, així com dels seus efectes sobre les dones i les seves filles i fills; disposar d'eines d'anàlisi, detecció, prevenció i intervenció envers l'actuació dels qui exerceixen violència contra les dones i impulsar accions de coordinació i col·laboració entre les institucions públiques i les entitats socials implicades en la sensibilització, prevenció i acció contra la violència masclista i el seus efectes a la vida de les dones i les seves famílies.

L'Hospitalet de Llobregat vol actualitzar els seus instruments de sensibilització, prevenció i actuació coordinada contra la violència masclista. D'acord amb el Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica, d'11 de maig de 2011 (Conveni d'Istanbul), fa temps que hem estat cridades a ampliar la mirada sobre la violència masclista, així com sobre els instruments i estratègies d'actuació, de forma que cal distingir les diferents formes de violència i les seves manifestacions, cal aprofundir en el *modus operandi* de la mateixa, s'han d'identificar amb la major cura possible els factors de risc i també els factors de protecció davant les situacions de violència i hem d'incloure a l'àmbit de protecció a totes les dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista.

L'eliminació de la violència contra les dones és un repte i, al mateix temps, una responsabilitat de la societat i de les seves institucions públiques, privades i socials. És una tasca conjunta que requereix de mecanismes i models d'actuació coordinats per tal de fer possible la consecució d'aquest repte.

De conformitat amb les mocions que han estat aprovades pel Ple municipal de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat i en coherència amb el sentit del Pacte de Estat contra la Violència de Gènere, es considera necessari disposar d'un protocol marc per a l'abordatge de la violència masclista (en endavant Protocol) que, tenint en compte el circuit municipal ja existent, contribueixi a desenvolupar un model d'abordatge de la violència masclista que incorpori les novetats legals que s'han produït durant els darrers anys, així com iniciatives de millora en l'assoliment d'aquest objectiu.

La definició de la violència en vers les dones com una manifestació de les desigualtats de gènere i com una vulneració de drets humans està present a diferents normes internacionals, de dret comunitari, de dret estatal i les pròpies de Catalunya que configuren l'actual marc legal en el que s'emmarca aquest Protocol.

Entre d'altres, cal tenir presents: la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (Nacions Unides, 1979), la Declaració i Plataforma d'acció de Beijing (4^a Conferència mundial sobre la dona, 1995), el Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica (Istanbul, 2011). En l'àmbit del Dret comunitari, la Directiva 2006/54/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats i igualtat de tracte entre homes i dones en matèria de treball i ocupació; la Directiva 2011/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 5 d'abril de 2011 relativa a la prevenció i lluita contra la tracta d'éssers humans i a la protecció de les víctimes; la Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell de 25 de octubre de 2012 per la que s'estableixen les normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes.

Com a legislació estatal, la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció contra la violència de gènere i la Llei orgànica 3/2007 per la igualtat efectiva de dones i homes.

A Catalunya, la Llei 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya; la Llei de Catalunya 17/2020, de 22 de desembre, per la que es va modificar la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Aquest marc legal, acompanyat en la seva implementació per les actuacions institucionals i socials contemplades en aquest Protocol, han de contribuir a fer possible l'erradicació de la violència masclista.

2. Objectius d'aquest Protocol

L'objectiu general d'aquest Protocol és preveure mecanismes de coordinació, col·laboració i cooperació institucional i social entre els agents públics, privats i socials implicats en la prevenció, detecció i erradicació de la violència masclista, així com en l'atenció i recuperació de les víctimes d'aquesta violència en les seves diferents manifestacions.

Per tal d'assolir aquest objectiu general, s'estableixen els següents objectius específics:

- 2.1. Establir els criteris mínims d'actuació interinstitucional, així com el marc comú d'actuació, sense perjudici del marc regulador i competencial específic de cadascuna de les institucions intervinents.
- 2.2. Sensibilitzar al conjunt de la població del nostre municipi sobre els danys produïts per la desigualtat de gènere i les conductes violentes contra les dones. Danys que se centren en les dones, i, si és el cas, en els seus fills i filles, i, que afecten al conjunt de la societat.
- 2.3. Visualitzar des d'una perspectiva interseccional les diferents expressions que pren la violència masclista com són la violència física, psicològica, sexual i econòmica, que es pot donar en diferents àmbits relacionals: parella i ex-parella, familiar, laboral, social i comunitari i en les relacions esporàdiques.
- 2.4. Millorar la resposta coordinada de les institucions intervinents en relació a les víctimes de violència masclista potenciant especialment el treball en xarxa, evitant la victimització secundària i potenciant l'assistència a les menors i a les dones a qui pugui afectar especialment quan es doni en contextos materials i relacionals de vulnerabilització (per exemple, dones en situació de precarietat econòmica, dones grans, dones migrants, dones amb diversitat funcional, dones de minories ètniques o religioses).
- 2.5. Establir conjuntament amb les institucions participants les pautes per a la revisió del circuit municipal, garantint un tracte respectuós, professional, individualitzat i no discriminatori a l'atenció a la víctima de violència masclista. En aquest sentit, cal establir el marc de referència tècnic i metodològic que possibiliti la coordinació entre els diferents departaments, agents socials i serveis i la delimitació dels àmbits d'actuació per garantir l'efectivitat de les intervencions en la resposta a la violència masclista.
- 2.6. Impulsar el coneixement i la formació continuada dels professionals i les persones col·laboradores que estiguin implicats en les tasques de prevenció, detecció de la violència masclista i l'atenció i recuperació de les víctimes d'aquesta violència en les seves diferents manifestacions.

A nivell organitzatiu, aquest Protocol contempla el circuit municipal ja existent i que està coordinat pel Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID), així com la necessitat d'articular aquest Protocol amb els nous protocols que durant els darrers anys han estat creats a Catalunya per afrontar tipologies específiques de violència masclista. En concret: *Protocol de protecció de les víctimes de tràfic d'éssers humans*, *Protocol d'actuacions per prevenir la mutilació genital femenina*, *Protocol per a la prevenció i l'abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'empresa*, *Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront el ciberassetjament entre iguals*, *Protocol de seguretat contra les violències sexuals en entorns d'oci*, *Protocol per l'abordatge dels matrimonis forçats*, *Protocol per l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut*.

3. Marc conceptual

El marc conceptual que s'aplica en aquest Protocol és el que ha estat actualitzat i ampliat mitjançant la Llei 17/2020, del 22 de desembre, que va modificar la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. L'actualització del marc legal i, en coherència amb aquest, els continguts conceptuals aplicables per identificar i actuar contra la violència masclista, ha tingut en compte les novetats legislatives que durant els darrers anys s'han donat tant a nivell estatal com internacional.

3.1. D'acord amb l'article 2, 3 i 4 de la Llei 17/2020, i a efectes d'aquest Protocol, s'entén per violència masclista la violació dels drets humans a través de 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, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, té com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.

3.2. La violència masclista es pot exercir de manera puntual o de manera reiterada de les formes següents:

3.2.1. Violència física: comprèn qualsevol acte de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.

3.2.2. Violència psicològica: comprèn tota conducta o omissió que produeix en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaces, humiliació, vexacions, menyspreu, menyspreu, exigència d'obediència o submissió, coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat. La violència masclista també es pot dur a terme amb l'amenaça o la causació de violència física o psicològica contra l'entorn afectiu de la dona, especialment els fills i filles o altres familiars que hi convisquin o hi tinguin una relació directa, quan es dirigeixi a afligir la dona. També inclou la violència ambiental, que es duu a terme per mitjà de l'exercici de la violència sobre béns i propietats de la dona, amb valor econòmic o sentimental, o sobre els animals amb els quals té un vincle d'afecte, amb la finalitat d'afligir-la o de crear un entorn intimidatori.

3.2.3. Violència sexual: comprèn qualsevol acte que atempti contra la llibertat sexual i la dignitat personal de la dona creant unes condicions o aprofitant-se d'un context que, directament o indirectament, imposin una pràctica sexual sense tenir el consentiment ni la voluntat de la dona, amb independència del vincle que hi hagi entre la dona i l'agressor o agressors. Inclou l'accés corporal, la mutilació genital o el risc de patir-ne, els matrimonis forçats, el tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual, l'assetjament sexual i per raó de sexe, l'amenaça sexual, l'exhibició, l'observació i la imposició de qualsevol pràctica sexual, entre altres conductes.

- 3.2.4. Violència obstètrica i vulneració de drets sexuals i reproductius: consisteix a impedir o dificultar l'accés a una informació veraç, necessària per a la presa de decisions autònomes i informades. Pot afectar els diferents àmbits de la salut física i mental, incloent-hi la salut sexual i reproductiva, i pot impedir o dificultar a les dones prendre decisions sobre llurs pràctiques i preferències sexuals, i sobre llur reproducció i les condicions en què es duu a terme, d'acord amb els supòsits inclosos en la legislació sectorial aplicable. Inclou l'esterilització forçada, l'embaràs forçat, l'impediment d'avortament en els supòsits legalment establerts i la dificultat per accedir als mètodes contraceptius, als mètodes de prevenció d'infeccions de transmissió sexual i del VIH i als mètodes de reproducció assistida, i també les pràctiques ginecològiques i obstètriques que no respectin les decisions, el cos, la salut i els processos emocionals de la dona.
- 3.2.5. 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 fills o filles, en l'impagament reiterat i injustificat de pensions alimentàries estipulades en cas de separació o divorci, en el fet d'obstaculitzar la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella i en l'apropiació il·legítima de béns de la dona.
- 3.2.6. Violència digital: consisteix en els actes de violència masclista i misogínia en línia comesos, instigats, amplificats o agreujats, en part o totalment, amb l'ús de tecnologies de la informació i de la comunicació, plataformes de xarxes socials, webs o fòrums, correu electrònic i sistemes de missatgeria instantània i altres mitjans semblants que afectin la dignitat i els drets de les dones. Aquests actes causen danys psicològics i, fins i tot, físics; reforcen estereotips; danyen la dignitat i la reputació; atempten contra la privacitat i la llibertat d'obrar de la dona; li causen pèrdues econòmiques, i obstaculitzen la seva participació política i la seva llibertat d'expressió.
- 3.2.7. Violència de segon ordre: consisteix en la violència física o psicològica, les represàlies, les humiliacions i la persecució exercides contra les persones que donen suport a les víctimes de violència masclista. Inclou els actes que impedeixen la prevenció, la detecció, l'atenció i la recuperació de les dones en situació de violència masclista.
- 3.2.8. Violència vicària: consisteix en qualsevol tipus de violència exercida contra els fills i filles amb la finalitat de provocar dany psicològic a la mare.

3.3. Aquestes violències es poden donar en els àmbits següents:

- 3.3.1. Violència en l'àmbit de la parella: consisteix en la violència física, psicològica, digital, 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.
- 3.3.2. Violència en l'àmbit familiar: consisteix en la violència física, digital, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i els menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família o per membres del nucli de convivència, en el marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar. Inclou els matrimonis forçats. No inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella.
- 3.3.3. Violència en l'àmbit laboral: consisteix en la violència física, sexual, econòmica, digital o psicològica que es pot produir en l'àmbit públic o privat durant la jornada de treball, o fora del centre i de l'horari establert si té relació amb la feina. Pot adoptar els tipus següents:

- 3.3.3.1. Assetjament per raó de sexe: consisteix en qualsevol comportament no desitjat, verbal o físic, relacionat amb el sexe o gènere de la dona, realitzat amb el propòsit o efecte d'atemptar contra la dignitat, la indemnitat o les condicions de treball de les dones pel fet de ser-ho, creant un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest que dificulti llur promoció, ocupació de funcions, accés a càrrecs directius, remuneració i reconeixement professional, en equitat amb els homes.
- 3.3.3.2. Assetjament sexual: consisteix en 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 i la llibertat d'una dona o de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.
- 3.3.3.3. Discriminació per embaràs o maternitat: consisteix en tot tracte desfavorable a les dones relacionat amb l'embaràs o la maternitat, existent o potencial, que comporti una discriminació directa i una vulneració dels drets fonamentals a la salut, a la integritat física i moral i al treball.

3.4. Violència en l'àmbit social o comunitari. Comprèn les manifestacions següents:

- 3.4.1. Agressions sexuals: ús de la violència física i sexual contra les dones determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per a demostrar poder i abusar-ne.
- 3.4.2. Assetjament sexual.
- 3.4.3. Tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual i amb altres finalitats amb dimensió de gènere.
- 3.4.4. Mutilació genital femenina o risc de patir-ne: inclou qualsevol procediment que impliqui o pugui implicar una eliminació total o parcial dels genitals femenins o que hi produeixi lesions, encara que consti el consentiment exprés o tàcit de la dona.
- 3.4.5. Violència derivada de conflictes armats: inclou totes les formes de violència contra les dones que es produeixen en aquestes situacions, com 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.
- 3.4.6. Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones, com els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.
- 3.4.7. Femicidis: els assassinats i homicidis de dones per raó de gènere, les induccions al suïcidi i els suïcidis com a conseqüència de la pressió i violència exercida cap a la dona.
- 3.4.8. Agressions per raó de gènere.
- 3.4.9. Vexacions, tractes degradants, amenaces i coaccions en l'espai públic.
- 3.4.10. Restriccions o privacions de llibertat a les dones, o d'accés a l'espai públic o als espais privats, o a activitats laborals, formatives, esportives, religioses o lúdiques, i també restriccions a l'expressió en llibertat pel que fa a llur orientació sexual o expressió i identitat de gènere, o a llur expressió estètica, política o religiosa.

3.4.11. Represàlies pels discursos i expressions individuals i col·lectius de les dones que reclamen el respecte de llurs drets, i també expressions i discursos públics que fomentin, promoguin o incitin directament o indirectament l'hostilitat, la discriminació o la violència envers les dones.

3.5. Violència en l'àmbit digital: violència masclista que es produeix a les xarxes de comunicació digitals, enteses com a nova àgora d'interacció, participació i governança per mitjà de les tecnologies de la informació i la comunicació. Entre altres pràctiques, inclou el ciberassetjament, la vigilància i el seguiment, la calúmnia, els insults o les expressions discriminatòries o denigrants, les amenaces, l'accés no autoritzat als equips i comptes de xarxes socials, la vulneració de la privacitat, la manipulació de dades privades, la suplantació d'identitat, la divulgació no consentida d'informació personal o de continguts íntims, el dany als equips o canals d'expressió de les dones i dels col·lectius de dones, els discursos d'incitació a la discriminació envers les dones, el xantatge de caràcter sexual per canals digitals i la publicació d'informació personal amb la intenció que altres persones agredeixin, localitzin o assetgin una dona.

3.6. Violència en l'àmbit institucional: accions i omissions de les autoritats, el personal públic i els agents de qualsevol organisme o institució pública que tinguin per finalitat retardar, obstaculitzar o impedir l'accés a les polítiques públiques i a l'exercici dels drets que reconeix aquesta llei per a assegurar una vida lliure de violència masclista, d'acord amb els supòsits inclosos en la legislació sectorial aplicable. La manca de diligència deguda, quantitativa i qualitativa, en l'abordatge de la violència masclista, si és coneguda o promoguda per les administracions o esdevé un patró de discriminació reiterat i estructural, constitueix una manifestació de violència institucional. Aquesta violència pot provenir d'un sol acte o pràctica greu, de la reiteració d'actes o pràctiques de menor abast que generen un efecte acumulat, de l'omissió d'actuar quan es conegui l'existència d'un perill real o imminent, i de les pràctiques o omissions revictimitzadores. La violència institucional inclou la producció legislativa i la interpretació i aplicació del dret que tingui per objecte o provoqui aquest mateix resultat. La utilització de la síndrome d'alienació parental també és violència institucional.

3.7. Violència en l'àmbit de la vida política i l'esfera pública de les dones: la violència masclista que es produeix en espais de la vida pública i política, com les institucions polítiques i les administracions públiques, els partits polítics, els mitjans de comunicació o les xarxes socials. Quan aquesta forma de violència masclista ocorre en les institucions polítiques o les administracions públiques i és tolerada i no sancionada, esdevé també una forma de violència institucional.

3.8. Violència en l'àmbit educatiu: qualsevol tipus de violència que es produeix en l'entorn educatiu entre els membres de la comunitat educativa. Es pot produir entre iguals, de major d'edat a menor d'edat o viceversa.

En el marc d'aquest Protocol també es contempla com a violència a atendre desde la perspectiva de la violència masclista aquella violència que es doni en el marc de les anomenades 'relacions esporàdiques' sempre que aquesta violència respongui a la definició de violència masclista que s'adopta en aquest Protocol: "violació dels drets humans a través de 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, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, té com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat."

4. Principis d'actuació

Els principis d'actuació que guien aquest Protocol són el següents:

- 4.1. **Universalitat en l'accés als serveis:** donat que la raó de ser fonamental d'aquest Protocol és atendre i acompanyar a les dones que han estat víctimes de violència masclista, a més de prevenir i detectar aquestes violències, s'ha de garantir l'accés de la població resident a L'Hospitalet de Llobregat als diferents serveis contemplats en aquest Protocol. Per fer-lo possible, a més de garantir el manteniment dels serveis que són necessaris i que estan previstos en aquest Protocol, cal desenvolupar polítiques actives que donin a conèixer l'existència d'aquests serveis i com accedir-hi.
- 4.2. **Coordinació i col·laboració:** sempre que sigui necessari, es prioritzarà la intervenció coordinada i col·laborativa de les diferents institucions intervinents i de les diferents professionals que intervenen des d'aquestes institucions.
- 4.3. **Transversalitat i complementaritat:** les actuacions que es realitzin han de tenir en compte les diferents institucions que intervenen, així com, si fos el cas, els marcs competencials propis, per tal de potenciar i dissenyar estratègies específiques i espais de treball conjunt que permetin el treball transversal i complementari.
- 4.4. **Atenció integral i especialitzada:** en les actuacions, sobretot en les que fan referència a l'atenció i tractament de la violència i de les seves conseqüències en la vida de les dones i de les seves filles i fills, s'ha d'oferir una resposta integral que reculli totes les vessants d'aquella problemàtica.
- 4.5. **Acompanyament a la prestació de serveis:** especialment en les derivacions entre serveis, s'aplicarà el principi d'oferiment d'acompanyament a la dona per tal d'afavorir els itineraris d'intervenció establerts.
- 4.6. **Diversitat i interseccionalitat:** atès que la situació vital de cada persona pot ser diversa, el model d'actuació que es duu a terme ha de tenir en compte i adaptar-se a les necessitats específiques de cada cas. A més, cal aplicar una perspectiva interseccional al abordar la violència masclista que tingui en compte diferents factors discriminatoris que poden interseccionar com l'edat, l'origen, el color de la pell, l'ètnia, la classe social, la religió, la situació administrativa, la precarietat econòmica, l'estat de salut, la diversitat funcional o psíquica, les addiccions, l'estat serològic, o la diversitat sexual i de gènere que en la seva interacció configuren la situació vital de la persona.
- 4.7. **Professionalitat i formació adequada:** les persones que intervinguin en l'aplicació del Protocol hauran de comptar amb la formació i professionalització adequades segons les funcions i responsabilitats vinculades a l'aplicació d'aquest Protocol.
- 4.8. **Qualitat de la resposta:** el model d'intervenció es basa en la qualitat de la resposta, consistent aquesta en la seva eficàcia, rapidesa, proximitat i adequació al cas concret. En tot cas, s'ha d'evitar la victimització secundària, especialment quan aquesta es evitable des d'una adequada coordinació entre serveis.

- 4.9.** Respecte cap a la presa de decisions: les dones en situació de violència masclista o en risc de patir-la han de ser respectades en la presa de decisions referents a utilitzar o rebutjar el recursos i serveis que se l'ofereixen per part de les institucions concernides per aquest Protocol. Llevat de les previsions legals vigents, de forma especial quan la violència masclista s'exerceix o afecta a menors d'edat cal respectar la llibertat de la persona a acceptar o rebutjar l'atenció i acompanyament que se l'ofereix. En coherència amb aquesta previsió, no es condicionarà l'atenció a la dona, ni l'ofertament de serveis, a la interposició de denúncia penal dels fets violents del que ha estat víctima.
- 4.10.** Coneixement de les bones pràctiques: cal tenir coneixement de les bones pràctiques que es duen a terme a la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat en matèria de prevenció i actuació en situacions de violència masclista. Cal complementar aquest coneixement amb la recollida i anàlisi de dades sobre les situacions de violència masclista, així com l'anàlisi dels factors de protecció i d'exposició de les dones davant la violència masclista en les seves diferents manifestacions. Es prestarà especial atenció a les evidències i testimonis aportats per les mateixes dones.
- 4.11.** Confidencialitat i protecció de dades: les persones i professionals que intervinguin en l'aplicació d'aquest Protocol, o intervinguin en funcions vinculades amb el desenvolupament d'aquest Protocol han de guardar secret respecte dels fets i les dades de què tinguin coneixement per tal de garantir la privacitat i el dret a la protecció de les dades personals de totes les persones implicades. Tanmateix, les persones seran informades dels drets que tenen sobre les seves dades.

5. Eixos bàsics d'actuació

Aquest Protocol desenvolupa la seva actuació preveient sis eixos bàsics d'actuació: sensibilització, prevenció, detecció, atenció, recuperació i reparació. Aquests eixos d'actuació son compartits, amb les seves especificitats institucionals i normatives, pel conjunt de serveis i agents que s'articulen en aquest Protocol i que intervenen en el desenvolupament dels eixos bàsics d'actuació mencionats: serveis sanitaris, serveis educatius, serveis laborals, serveis socials, serveis policials i de seguretat, serveis judicials, serveis jurídics especialitzats i agents socials i comunitaris.

- 5.1.** Sensibilització: s'entén per sensibilització el conjunt d'accions educatives, pedagògiques i comunicatives en què s'aborda la realitat de les vivències de les persones en contextos de violència masclista. Les actuacions de sensibilització tenen com a objectiu aconseguir que qualsevol manifestació de violència masclista sigui vista socialment com a injustificable i intolerable.
- 5.2.** Prevenció: s'entén per prevenció el conjunt d'accions encaminades a evitar i/o reduir la incidència del fenomen de la violència masclista mitjançant la reducció dels factors de risc. La prevenció busca evitar la normalització dels mecanismes que generen, reproduïxen i mantenen violències. 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 tal d'evitar-ne la cronicitat.

- 5.3.** 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 forma esporàdica com si ho fa de forma estable. La detecció permet conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir per tal d'evitar-ne el desenvolupament i la cronicitat. Té una especial importància que la detecció sigui el més primerenca possible per reduir, en la mesura del possible, els impactes negatius de la violència.
- 5.4.** Atenció: s'entén per atenció el conjunt d'accions destinades a una persona per tal que superi tant les situacions d'abús com les seves conseqüències en els contextos personals, familiars, laborals i socials. Cal garantir la seguretat i proporcionar informació detallada sobre els recursos i els procediments que faciliten la millora i la resolució de la situació. Els equips professionals i els grups de suport que hi col·laborin 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.
- 5.5.** 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 viscuda. Aquest procés es duu a terme amb l'acompanyament d'un equip professional i, si fos el cas, un grup de suport. La seva durada s'estableix en funció del dany/s sofert/s, la cronicitat de l'abús i la capacitat de resiliència de cadascuna de les persones afectades.
- 5.6.** Reparació: s'entén per reparació 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 i similars) que contribueixen al restabliment de la persona en els àmbits danyats per la situació de violència viscuda. Per tal de contribuir a la reparació cal garantir l'acompanyament i l'assessorament que siguin necessaris.

6. Instruments coordinats d'actuació, seguiment i avaluació

Aquest Protocol recull espais de coordinació ja existents, com és el cas del Circuit municipal, i, al mateix temps, preveu la creació de la *Taula sectorial contra la violència masclista* i la *Comissió de Seguiment i Impuls del Protocol Marc*. Tanmateix es preveu l'articulació entre aquest Protocol marc i d'altres protocols que son rellevants en l'abordatge de la violència masclista.

6.1. Circuit municipal d'atenció a dones en situació de violència masclista.

Des de l'any 2005, la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat compta amb un Circuit d'atenció a dones en situació de violència masclista. Aquest Circuit va apostar per un model integral d'intervenció amb voluntat d'articular els diferents serveis locals implicats en la detecció, l'atenció i la recuperació de les dones en situació de violència de gènere.

L'actualització del marc de referència que es contempla en aquest Protocol ha de contribuir a detectar i atendre totes les violències masclistes, amb independència de l'àmbit en què es donin o al tipus de relació en què es produeixin.

Tenint en compte l'àmbit d'aplicació d'aquest nou Protocol, el Circuit ha de redefinir els seus objectius, composició i funcions, seguint les pautes següents:

- 6.1.1. Identificar, revisar i, si calgués, actualitzar les tasques i responsabilitats dels serveis i les professionals que hi treballen als diferents serveis que es coordinen al Circuit.

- 6.1.2. Garantir la vinculació d'aquestes tasques i responsabilitats a un encàrrec professional que atengui la realitat de les diferents tipologies de violència masclista i els àmbits en el que es donen. Aquests encàrrecs professionals han d'estar suficientment definits, articulats i sistematitzats. Per tal de desenvolupar aquests encàrrecs professionals cal preveure i garantir la seva sostenibilitat pressupostària, així com la seva viabilitat funcional dins de cada àmbit institucional.
- 6.1.3. Definir i, si fos el cas, actualitzar els estàndards comuns d'intervenció que contribueixin a prestar serveis integrals focalitzats en la atenció, acompanyament i recuperació de la dona que ha estat víctima de violència masclista.
- 6.1.4. Revisar i, si fos necessari, actualitzar els criteris utilitzats per identificar situacions de violència. En el mateix sentit, cal disposar de criteris d'anàlisi que permetin calibrar en cada cas el risc tant de patir violència com el risc d'intensificació de la violència exercida contra la dona.
- 6.1.5. Preveure la protecció tant de la víctima com de les persones quan, per donar suport a la víctima, siguin objecte de violència directa o indirecta per part dels maltractadors o per part d'altres persones vinculades al maltractador que intenten aïllar socialment i institucionalment a la víctima.
- 6.1.6. Potenciar la connexió efectiva entre els diversos recursos que treballen en l'abordatge de la violència masclista a la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat. Aquesta connexió efectiva requereix vetllar perquè el traspàs d'informació entre els serveis intervinents sigui fluït i correcte. Així mateix, els circuits de derivació han de ser clars i identificables, així com les professionals de referència que garanteixen la connexió i col·laboració entre els serveis que s'articulen mitjançant el Circuit.
- 6.1.7. Identificar i potenciar aquelles intervencions que poden desenvolupar altres serveis i entitats per tal de complementar les intervencions dutes a terme pel Circuit. Entre d'altres, cal destacar:
 - a) Sensibilització i detecció de la violència masclista en l'àmbit educatiu.
 - b) Prevenció de la violència a l'àmbit laboral.
 - c) Actuacions d'inserció laboral.
 - d) Sensibilització i detecció de la violència masclista a les xarxes socials i a l'espai digital.
 - e) Recuperació a llarg termini de la dona i, en el seu cas, filles i fills, que han estat víctimes de violència masclista.
 - f) Enfortiment de la xarxa social de la dona.
- 6.1.8. Sistematitzar l'atenció a les menors d'edat que pateixin violència masclista o estiguin en risc de patir-la per tal de consensuar les metodologies d'intervenció.
- 6.1.9. Definir estratègies i accions per a l'atenció des col·lectius que es troben en contextos que poden incrementar el seu risc de patir violència masclista en qualsevol de les seves manifestacions: dones grans, dones migrades, dones en situació de diversitat funcional, dones en situació de tràfic o explotació sexual i dones precaritzades.
- 6.1.10. Establir línies d'actuació per tal de garantir la intervenció i l'assessorament respecte a aquells tipus de violències que presenten gran complexitat com són el tràfic o l'explotació sexual de dones o nenes. En aquests casos cal prestar una especial atenció a la seva protecció.

- 6.1.11. Establir un model d'actuació en coordinació amb les administracions i organitzacions pertinents i els seus treballadors/treballadores davant situacions de violència masclista que es puguin donar al transport públic i als equipaments municipals (poliesportius, museus, centres culturals i similars). Aquest model d'actuació ha de proveir d'eines de resposta ràpida a les treballadores i treballadors, fent palesa la tolerància zero als serveis públics municipals i metropolitans per tal de garantir un marc de protecció, compressió i seguretat per a les dones agredides, requerint l'actuació de la policia competent quan sigui necessari.
- 6.1.12. Implementar les recomanacions i bones pràctiques per a la detecció precoç de la violència masclista i, si fos el cas, implementar aquelles iniciatives que contribueixen a la no repetició de la mateixa. Tanmateix, caldria reforçar àmbits formatius i de trobada adreçats a homes on es puguin treballar models relacionals igualitaris i no violents.
- 6.1.13. Implementar un registre de dades estadístiques sobre l'abordatge de la violència masclista a la ciutat. Aquest sistema de registre ha de presentar un seguit de característiques:
- a) Ha de recollir les dades comparables que siguin rellevants i significatives tant des del punt de vista dels motius de les intervencions com de les intervencions realitzades i dels resultats obtinguts.
 - b) Aquest registre ha de contribuir a avaluar les polítiques i estratègies d'actuació.
 - c) Ha de permetre retre comptes de les actuacions realitzades i dels resultats obtinguts.

6.2. Taula sectorial contra la violència masclista.

Es proposa la creació de la Taula sectorial contra la violència masclista de la Ciutat de L'Hospitalet de Llobregat. Aquesta Taula actuarà com a instrument de coordinació entre els serveis institucionals i les actuacions desenvolupades de les entitats socials que intervenen en l'abordatge de la violència masclista i les entitats privades que participin en l'assoliment d'aquest objectiu.

Aquesta Taula disposarà d'un reglament de funcionament propi que desenvoluparà els següents criteris:

6.2.1. Les funcions atribuïdes a aquesta Taula són:

- a) Ser un espai de col·laboració i coordinació entre els serveis institucionals i les entitats socials i privades que participen en l'abordatge de la violència masclista;
- b) Rebre informació sobre el desenvolupament de les polítiques públiques en matèria de violència masclista desenvolupades a la Ciutat de L'Hospitalet de Llobregat.
- c) Actuar com a espai de col·laboració en l'anàlisi de noves situacions de violència masclista que puguin aparèixer.
- d) Elaborar propostes d'actuació que millorin els models d'intervenció previstos en aquest Protocol.

- 6.2.2. Formen part de la Taula: i. els serveis institucionals que intervenen en l'abordatge de la violència masclista (per defecte, en formen part els serveis articulats al Circuit d'atenció a dones en situació de violència masclista); ii. les entitats socials amb implantació a la Ciutat de L'Hospitalet de Llobregat que tenen com a objectiu social l'abordatge de la violència masclista; iii. les entitats privades que tenen interès en col·laborar en l'abordatge de la violència masclista.
- 6.2.3. Les funcions d'impuls i de secretaria de la Taula correspondran al Centre d'Atenció i Informació a la Dona de la Ciutat de L'Hospitalet de Llobregat (CAID). Correspon a la direcció de CAID convocar les reunions periòdiques de treball i exercir les funcions de secretaria.
- 6.2.4. Periodicitat de les reunions: la periodicitat mínima serà d'una reunió semestral.
- 6.2.5. Format de les reunions: les reunions podran ser presencials i/o telemàtiques.
- 6.2.6. La Taula podrà treballar mitjançant comissions de treball per tal d'agilitzar el seu funcionament.
- 6.2.7. La direcció de la Taula serà triada per consens entre els serveis i entitats que hi participin a la Taula i d'acord amb el reglament de funcionament.

6.3. Articulació entre aquest Protocol i altres Protocols segons les tipologies concretes de violència masclista.

Aquest Protocol marc s'articula amb d'altres Protocols que han de ser tinguts en compte per desenvolupar intervencions eficaces en l'abordatge de la violència masclista. Aquesta articulació afecta tant els Protocols ja existents a data d'aprovació d'aquest Protocol com als Protocols que es puguin crear amb posterioritat i que siguin aplicables a la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat. En aquest darrer cas, el mecanisme de revisió i actualització del present Protocol atindrà aquesta possibilitat.

L'articulació entre aquest Protocol marc i els altres Protocols prioritzarà el disseny d'actuacions consensuades i coordinades per part del Circuit municipal d'atenció a dones en situació de violència masclista. Donades la pluralitat d'institucions intervinents i les modificacions en els criteris específics d'actuació, cal revisar i actualitzar les actuacions concretes en les que es materialitza aquest principi d'articulació entre Protocols.

Protocols amb els que s'articula aquest Protocol:

- 6.3.1. Protocol d'actuació per a la prevenció i el tractament de la mutilació genital femenina (Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, 2010).
- 6.3.2. Protocol contra les agressions sexistes en les festes majors i esdeveniments festius de la ciutat (Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, 2018).
- 6.3.3. Protocol per a l'abordatge dels matrimonis forçats.
- 6.3.4. Protocol de protecció de les víctimes de tràfic d'éssers humans.
- 6.3.5. Protocol per a l'abordatge dels matrimonis forçats.
- 6.3.6. Protocol per a l'abordatge de la violència masclista en l'àmbit de la salut.
- 6.3.7. Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant el ciberassetjament entre iguals.

6.3.8. Protocol per a la prevenció i l'abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe a l'empresa.

6.4. Revisió i actualització del Protocol.

Per tal de revisar i actualitzar aquest Protocol es constituirà una Comissió de Seguiment i Impuls del Protocol Marc que analitzarà i avaluarà la implementació i el compliment del present Protocol.

Aquesta Comissió estarà integrada per un membre de cada servei o entitat que apliqui el present Protocol. Es reunirà un cop cada trimestre de l'any, establint un calendari, per dinamitzar el protocol i assegurar que es posi en marxa correctament.

Correspon al CAID realitzar les tasques de secretaria tècnica que facin possible la convocatòria i funcionament ordinari d'aquesta Comissió.

7. Tractament i protecció de dades personals

La protecció i el tractament de les dades de les dones que pateixen situacions de violència i que són ateses als diferents serveis del Circuit han de seguir els preceptes bàsics establerts al marc legal de referència: Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, així com les previsions i les obligacions establertes a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Entre les diferents disposicions que afecten al tractament i protecció de les dades personals, cal atendre especialment aquests drets:

- a) Dret a la transparència i la comprensibilitat de la informació que rep la dona per part dels serveis institucionals.
- b) Dret a accedir a les dades, dret de rectificació, supressió, portabilitat de les dades, dret de limitació del tractament, dret a la portabilitat i dret d'oposició.
- c) Dret a revocar el consentiment sobre la cessió de les dades en qualsevol moment.
- d) Dret a no ser objecte d'una decisió basada en únicament el tractament automatitzat de dades o en l'aplicació de sistemes algorítmics automatitzats, inclosa l'elaboració de perfils.

Els serveis institucionals estan obligats a complir unes obligacions que cal compaginar amb la necessitat de treballar en xarxa i fer possible la coordinació entre serveis. Entre aquestes obligacions destaquen:

- a) Transparència sobre la captació i ús de les dades.
- b) Limitació de les dades captades en atenció al que sigui estrictament necessari per abordar la situació concreta de violència masclista.
- c) Exactitud de les dades recollides.
- d) Rectificació de les dades registrades en cas d'error o inexactitud.
- e) Obligació de tenir un registre legalitzat de dades.
- f) Confidencialitat respecte a l'ús de les dades.

L'Hospitalet de Llobregat, 20 de desembre de 2021.



Ajuntament de L'Hospitalet



Generalitat de Catalunya