

PROTOCOL MARC
PER A UNA INTERVENCIÓ COORDINADA
CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA



PROTOCOL MARC PER A UNA INTERVENCIÓ COORDINADA CONTRA LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

© Institut Català de les Dones
Maquetació: febrer 2020

Aquest document és una reproducció fidedigna del protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista de 2008.

Aquesta maquetació inclou noves seccions com ara: el capítol 7 sobre estàndards del servei del protocol marc, i l'apartat 7.2.5 sobre estàndards de servei amb relació a adolescents i violència masclista. També s'ha actualitzat el capítol 8 sobre protecció de dades personals en els circuits territorials.



Aquesta obra està subjecte a una llicència de Reconeixement-NoComercial 4.0 Internacional de Creative Commons. Se'n permet la còpia, la distribució i la comunicació pública sense ús comercial, sempre que se'n citi la font.



Maquetació del document finançada a càrrec dels crèdits rebuts del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Igualdad.

Index contingut:

Acord d'aprovació del Protocol marc en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya	5
Presentació.....	7
1. Introducció.....	9
2. Marc normatiu i altres documents de referència	11
3. Instruments de coordinació, seguiment i avaluació	13
3.1. La Comissió nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista.....	13
3.2. El Grup de treball coordinació	13
3.3. Circuits territorials i comissions sectorials.....	14
3.4. Seguiment.....	14
3.5. Avaluació.....	15
4. Marc conceptual.....	17
4.1. Anàlisi de la causalitat de la violència masclista	17
4.2. Model d'intervenció	20
4.3. Eixos bàsics d'actuació	21
5. Principis orientadors, definició, objectius i fases d'elaboració del Protocol marc.....	23
5.1. Principis orientadors	23
5.2. Definició	23
5.3. Objectius.....	24
5.4. Fases d'elaboració.....	24
6. El Circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista.....	27
7. Estàndards de servei	31
7.1. Estàndards comuns.....	32
7.1.1. Amb relació a les persones professionals de la Xarxa.....	32
7.1.2. Amb relació a la intervenció amb dones, adolescents i infants en situació de violència masclista o en risc de patir-la	33
7.1.3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments	35
7.2. Estàndards de servei específics	37
7.2.1. Estàndards de servei en els casos de violència sexual	37
7.2.1 /1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa	37
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	43
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	45
7.2.3 /4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració	45
7.2.4. Estàndards de servei en relació amb els matrimonis forçats.....	46
7.2.4 /1. Amb relació a les persones professionals de la xarxa	46
7.2.4 /2. Amb relació a la intervenció amb dones, adolescents i nenes en risc o situació de matrimoni forçat	47
7.2.4 /3. Amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments	47
7.2.4 /4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració	48
7.2.5. Estàndards de servei amb relació a adolescents i violències masclistes	48
7.2.5 /1. Estàndards de servei amb relació a les persones professionals de la xarxa i les seves organitzacions.....	49
7.2.5 /2. Estàndards de servei amb relació a la intervenció amb adolescents en situació de violència masclista o lgbtifòbia o en risc de patir-la	50
7.2.5 /3. Estàndards de servei amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments	55
7.2.5 /4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració dels estàndards.....	56
8. La protecció de dades personals en els circuits territorials	59
8.1. Consideracions generals	59
8.1.1. Objectius del capítol	59

8.1.2. Antecedents	60
8.2. Context normatiu	60
8.3. Drets i responsabilitats en el tractament de dades	63
8.4. Comunicació de dades	65
8.4.1. Recomanacions per a la comunicació de dades dins la Xarxa pública d'intervenció en violència masclista	66
8.4.2. Criteris per a la comunicació de dades dins la xarxa	67
8.5. Conclusions	78
8.6. Annexos	80
Annex I	80
Drets i responsabilitats per al tractament de dades.....	80
Annex II	89
Model del dret d'informació de l'Institut Català de les Dones	89
A. Informació obtinguda directament de la persona interessada	89
B. Informació no obtinguda de la persona interessada	91
Annex III	94
Annex IV	95
Annex V	96
Annex VI	98
Glossari.....	98
Apèndix legislatiu	102
9. Síntesi del procés d'elaboració del Protocol marc. Un model de referència tècnic i metodològic.....	103
9.1. Constitució del grup impulsor del Protocol i del grup tècnic	104
9.2. Delimitació de l'àmbit d'intervenció i dels objectius a assolir	104
9.3. Sistematització i diagramació de la informació	105
9.4. Quadre resum del procés d'elaboració del Protocol marc	107

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 constitueixen¹, 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

1 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 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 derivin del Protocol marc.
- Establir mecanismes de cooperació i de col·laboració per tal de dinamitzar els protocols i circuits específics que es derivin 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.
- 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*² 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 patriarcals.

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.

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

2 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.

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 omisió 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 omisió 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 únics 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'intervenció³.

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 materialització de la voluntat política, a Catalunya, d'establir la concreció i el procediment de les actuacions per garantir la prevenció, la detecció,

³ 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.

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 ecològica⁴ 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 flux⁵ 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 sensibilització⁶ 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.
- 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

4 Vegeu l'apartat 4 d'aquest document "Marc conceptual", pàg. 17.

5 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.

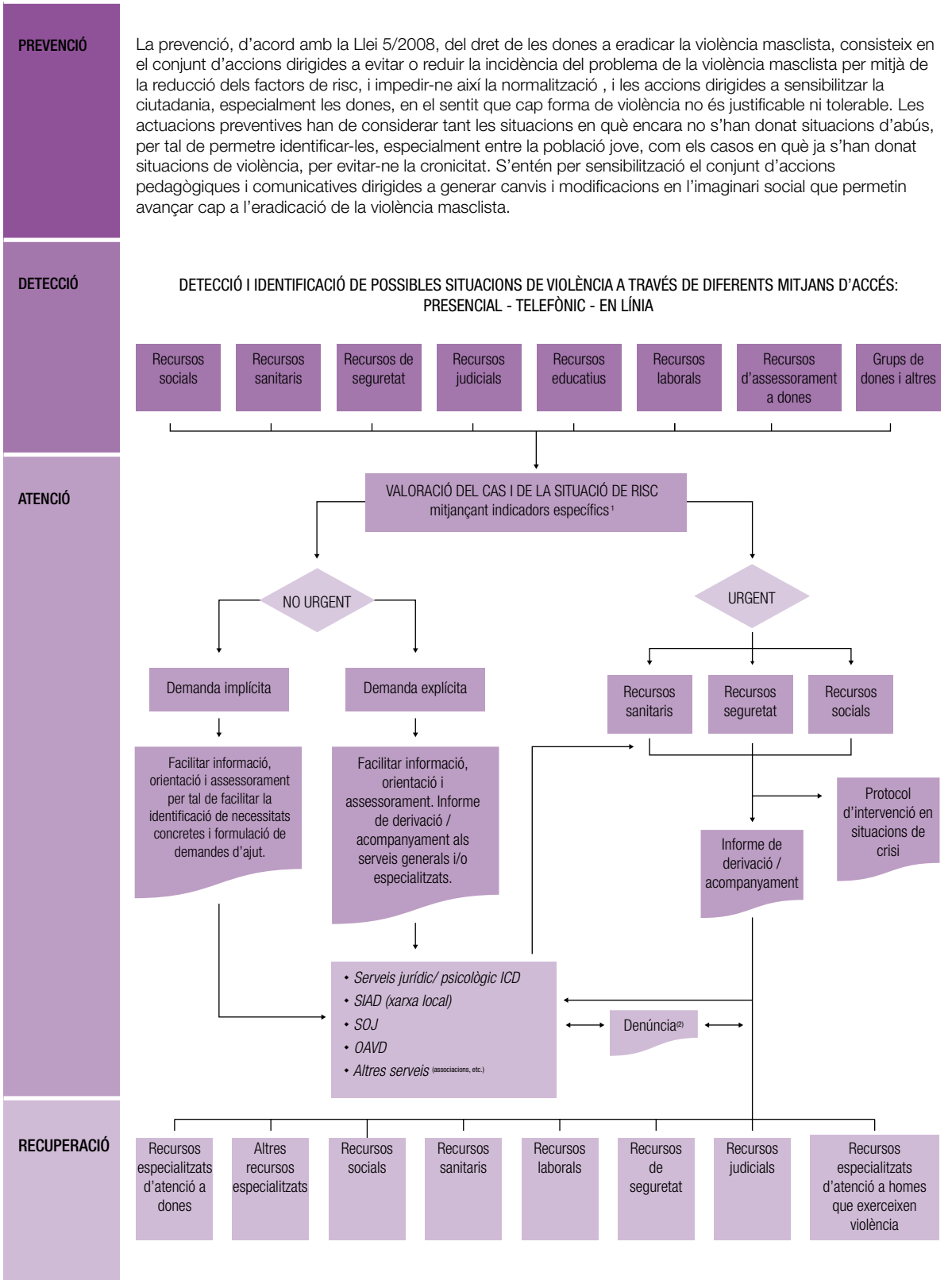
6 S'entén per sensibilització el conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives encaminades a generar canvis i modificacions en l'imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista (art. 4.b de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència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

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



(1) Els indicadors poden ser força diferents segons quina sigui la casuística

(2) Instrument formal de denúncia, comunicació a la 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 Xarxa⁷ 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.
- 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:

1. 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.
2. Impulsar el treball en equip, la cooperació i la vinculació amb les diferents xarxes d'intervenció.
3. 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.

7 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,

4. Garantir la formació i la capacitació per a la intervenció en violència masclista, d'acord amb el model d'anàlisi ecològica⁸, 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.
5. 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:

Estàndards que incidiran en la prevenció i sensibilització

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Assegurar campanyes de difusió dels drets dels infants, fent especial èmfasi en aquells drets que atempten contra la llibertat individual.

8 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 millora de l'atenció

6. 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.
7. Oferir una escolta activa a les dones, adolescents i infants en situació de violència masclista o en risc de patir-la.
8. Oferir una actitud proactiva en la detecció de diferents situacions de violència masclista, més enllà del que la dona pugui expressar.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Acompanyar sempre en les derivacions dels casos a d'altres serveis. És especialment important l'agilitat en aquestes derivacions.
14. 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.
15. Procurar que cada dona, a cada recurs, tingui una única persona professional de referència.
16. 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.

17. No posar en risc, amb la intervenció, altres persones properes a les dones, tant si resideixen al país com fora.
18. 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

19. Facilitar un espai d'atenció personalitzada i la lliure expressió de sentiments de la dona, adolescent o infant en situació de violència.
20. 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.
21. Facilitar un espai separat i acompanyat, adequat per a infants i adolescents.
22. 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.
23. Facilitar que l'espai no reveli per si mateix a terceres persones quin és el tipus d'atenció que s'hi duu a terme.
24. 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:

1. 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.

2. 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.
3. Delimitar les responsabilitats i els límits de la intervenció per a cada un dels àmbits i professionals de la Xarxa.
4. Assegurar, per part de tot el personal professional, un coneixement acurat dels recursos i persones de referència, tot dotant aquestes de l'autoritat pertinent.
5. Garantir, des dels recursos, un seguiment acurat dels casos i una derivació adequada.
6. 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.
7. Diferenciar i adequar els circuits i protocols segons els diferents nivells evolutius i segons les diverses situacions de vulnerabilitat.
8. 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.
9. 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...).
10. Garantir l'avaluació continuada, el seguiment i l'adequació dels protocols i circuits, tot dissenyant un sistema de registre de dades a aquest efecte.
11. 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.
12. 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.
13. 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 sexual⁹:** 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:** 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

1. 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.
 - Abús.
 - Assetjament.
 - Violència sexual amb coacció¹⁰ o coerció.¹¹

9 Definició article 5 de la Llei 5/2008.

10 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.

11 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.

2. Intersecció entre violència sexual, física i psicològica:
 - 2.1. El marc legal general i específic en funció dels factors de vulnerabilitat.
 - 2.2. Els protocols i abordatges aplicats en els diferents àmbits d'actuació.
 - 2.3. La prevenció: coneixement dels indicadors de risc de patir violència sexual i desenvolupament de factors de protecció.
 - 2.4. La detecció: coneixement d'indicadors d'estar patint o haver patit violència sexual i reducció de riscos i danys associats.
 - 2.5. 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.
3. 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 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

4. 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

5. Defugir l'estigmatització davant de determinades circumstàncies personals de les dones en situació de violència sexual, com, per exemple, VIH, prosti-

tució, drogodependències, malaltia mental, que contribueixen a banalitzar el cas i a no donar l'atenció adequada.

6. 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

7. 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.
8. 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. Lúdia 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. Lúdia 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'explotació sexual

Delimitació del fenomen

En la definició d'aquests estàndards de servei s'entén el concepte d'**explotació sexual** com a **prostitució forçada**. I s'inclouen dins d'aquest concepte les situacions de “trata” amb finalitat d'explotació 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 explotació 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

1. 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

2. 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.
3. 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.
4. Prioritzar, quan es tracta de menors adolescents en situació de "trata" amb finalitat d'explotació 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.
5. 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

6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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. Lúdia 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”.¹²

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

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

1. 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.
2. 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:
3. Les comunitats i en concret les dones, adolescents i nenes en risc d’aquestes comunitats, des d’una òptica intercultural.
4. Les conseqüències de la MGF: físiques, psicològiques, sexuals i socials, tant a curt termini com a llarg termini.
5. 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.
6. L’abordatge diferenciat en els casos on ja s’ha produït la mutilació i en els casos on hi ha risc de patir-la.

¹² 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. 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

8. 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.
9. 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

10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Donar a conèixer a les comunitats el marc legal i abstenir-se d'utilitzar-lo com a principal motiu dissuasiu.
14. 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

15. Establir mecanismes d'intervenció diferenciats entre els casos de prevenció de MGF i els de mutilacions consumades.
16. 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.

17. 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

18. Garantir el compliment del Protocol d'actuacions per prevenir la MGF.
19. 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.
20. 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	Consorci 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

1. Garantir la formació i capacitació de les persones professionals per assegurar competències (habilitats, coneixements i actituds) sobre:
 - a. Les diferents situacions de risc i els seus indicadors, per tal d'assegurar la detecció precoç dels casos de matrimonis forçats.
 - b. 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.
 - c. 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.
 - d. L'abordatge diferencial entre els casos de matrimonis forçats amb dones menors d'edat i dones majors d'edat.
 - e. 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

2. Reforçar les accions dirigides a assegurar l'escolarització obligatòria de les nenes, per exemple, amb registres d'absentisme escolar.
3. 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

4. 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.
5. 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

6. 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.
7. Consensuar els procediments d'abordatge dels matrimonis forçats en funció del consens sobre els indicadors de risc.
8. Promoure la cooperació internacional amb entitats i institucions dels països d'origen per treballar conjuntament en l'eradicació d'aquesta pràctica.
9. Accelerar els convenis bilaterals internacionals per al reconeixement, al nostre país, dels matrimonis i divorcis fets al país d'origen.

10. 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 amb relació a adolescents i violències masclistes

Delimitació del fenomen

Entenem per violències masclistes en relació amb la població adolescent totes les formes i els àmbits de la violència masclista que estableix la Llei 5/2008¹³ que es

¹³ Vegeu l'apartat 4.1. del Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista (ICD, 2009).

donen en l'adolescència entre els 12 i els 17 anys. A més, s'afegeixen les violències que poden viure les persones lesbianes, gais, bisexuals, transsexuals i intersexuals (LGBTI) per motiu d'orientació sexual, d'identitat de gènere o d'expressió de gènere com una forma de discriminació masclista en relació amb expressions no heteronormatives.

Els estàndards de servei en relació amb adolescents i violències masclistes incorporen la interseccionalitat lligada a les diferents formes i àmbits de violència masclista i discriminació i violència LGBTI en el conjunt de moments evolutius de l'adolescència. Cal tenir present la resta d'estàndards de servei comuns i específics que descriu el capítol 7 per considerar-los en la seva globalitat i de forma complementària.

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

7.2.5 /1. Estàndards de servei amb relació a les persones professionals de la xarxa i les seves organitzacions

1. Garantir la formació específica i la capacitació dels professionals i les professionals de diferents àmbits (educatiu, sanitari, social, policial, judicial), de forma continuada, actualitzada i avaluada, per assegurar les competències (habilitats, coneixements i actituds) sobre:
 - L'adolescència i les característiques pròpies d'aquesta etapa vital segons els canvis evolutius entre els 12 i els 17 anys, des d'una perspectiva de gènere, diversitat sexual i intercultural.
 - La salut sexual i reproductiva en el marc dels drets dels i les adolescents, tenint en compte l'edat i el seu nivell evolutiu.
 - El marc legal general i específic en relació amb la protecció i l'atenció a la infància i l'adolescència, els drets de les dones, les violències masclistes, els drets de les persones LGBTI, l'estrangeria i la confidencialitat i protecció de dades.
 - Les diferents formes i expressions de la violència masclista i de la violència LGBTI en adolescents, en les diferents franges d'edat.
 - Les violències a través de les xarxes socials i les TIC, especialment pel que fa a l'expressió de la violència psicològica de control, la discriminació i l'assetjament per raó d'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.
 - Les violències sexuals en adolescents en espais d'oci nocturns i relacionades amb el consum de drogues.
 - Les característiques dels matrimonis forçats i de la mutilació genital femenina (MGF) i el seu impacte sobre les adolescents en relació amb els processos migratoris i els vincles amb les comunitats d'origen.

- El tràfic d'éssers humans amb la finalitat d'explotació sexual en persones menors d'edat.
 - La identificació dels mites, creences i estereotips col·lectius i propis en relació amb el gènere i les violències masclistes, les discriminacions LGBTI per orientació sexual, identitat o expressió de gènere, la infància i l'adolescència, la diversitat cultural i la diversitat sexual.
 - Els indicadors de sospita d'estar patint violència masclista i violència LGBTI específics en adolescents; així com eines i instruments per detectar-les i oferir una intervenció adequada.
 - Els protocols i circuits existents per a cada àmbit d'actuació, així com els recursos i els serveis territorials, les seves funcions i els mecanismes de coordinació.
 - Eines i metodologies d'intervenció innovadores que incorporin les xarxes socials i les TIC, fonamentades en la pràctica reflexiva, vivencial i participativa, i que vetllin pels principis d'escolta activa i autonomia en la presa de les decisions.
2. Garantir la protecció jurídica dels i les professionals en l'exercici responsable de la seva professió i d'acord amb els seus codis ètics i deontològics en relació amb la intervenció amb adolescents.

7.2.5 /2. Estàndards de servei amb relació a la intervenció amb adolescents en situació de violència masclista o lgbtifòbia o en risc de patir-la

Estàndards transversals

Qüestions que els i les professionals de la xarxa han de tenir presents en els quatre eixos d'intervenció (prevenció, detecció, atenció i recuperació) amb adolescents:

3. Utilitzar un enfocament positiu de l'adolescència, i fomentar la igualtat, el respecte i les relacions no violentes, a través del treball en habilitats socials i personals tals com l'assertivitat, la gestió emocional i la presa de decisions.
4. Emprar un enfocament dels i les adolescents com a subjectes actius en l'exercici dels seus drets i de les seves responsabilitats, i fomentar el seu poderament i evitar discursos moralistes o paternalistes.
5. Utilitzar un enfocament interseccional, en què s'incorporin la diversitat cultural, la perspectiva de gènere i de la diversitat sexual (la identitat i l'expressió de gènere i l'orientació sexual) en el conjunt d'actuacions i intervencions a dur a terme. Convé fer visibles l'existència de diferents models de relació de parella o familiar no heteronormatius, així com la diversitat de dones i adolescents a partir de referents positius.

6. Emprar les xarxes socials i les TIC com a eines d'intervenció i difusió per tal d'afavorir el vincle vers els i les adolescents i el seu accés als serveis.
7. Tenir present la inclusió del grup d'iguals en tots els nivells d'intervenció.
8. Promoure un llenguatge proper als i les adolescents en el conjunt d'actuacions i intervencions.
9. Fomentar la participació de persones i entitats de LGBTI en la intervenció i l'abordament de discriminacions i violències LGBTI en adolescents.
10. Facilitar la difusió dels recursos i serveis de la xarxa en el conjunt d'intervencions que es facin amb adolescents.
11. Assegurar la recollida de dades i el registre de les actuacions realitzades, i garantir la protecció efectiva de les dades recollides, segons la legislació vigent.
12. Revisar i avaluar de forma continuada les actuacions amb adolescents en matèria de violència masclista i violència LGTBI, els indicadors i les eines utilitzats.

Estàndards que incidiran en la prevenció i sensibilització

13. Promoure que les actuacions preventives i de sensibilització amb adolescents incorporin:
 - Una actuació prèvia d'identificació de les creences, les necessitats i els interessos del grup d'adolescents per tal que l'actuació preventiva sigui pertinent i coherent amb les característiques específiques (edat, origen, etc.) i el context del grup.
 - La planificació d'actuacions de prevenció continuades, de manera que s'asseguri la integració dels continguts i les competències per part dels i les adolescents.
 - La implicació activa dels i les adolescents en la planificació, implementació i avaluació de les actuacions preventives.
 - El model d'anàlisi ecològica (cultural, social i individual), que fomenti la participació del conjunt d'agents socials de l'entorn dels i les adolescents (social i comunitari, familiar i grup d'iguals) en les actuacions preventives.
 - Unes metodologies innovadores, pràctiques, participatives i vivencials a partir dels coneixements dels i les adolescents.
 - La valoració de configurar grups d'adolescents no mixtos en l'abordament de l'educació sexoafectiva.
 - L'ús de les xarxes socials i les TIC en el desenvolupament d'actuacions preventives, a partir de continguts web o aplicacions mòbils que afavoreixin la reflexió crítica.

14. Promoure la sensibilització i la prevenció sobre els continguts següents:

- Les noves masculinitats a través de referents masculins compromesos amb la igualtat, per fomentar altres models en els nois adolescents.
- L'anàlisi dels estereotips i rols de gènere que apareixen als mitjans de comunicació per evidenciar les desigualtats i discriminacions en relació amb el gènere i la diversitat sexual.
- Els micromasclismes, com una forma de violència masclista encoberta.
- La violència psicològica de control en nom de l'amor romàntic o sota altres constructes culturals.
- Les violències sexuals en els àmbits de parella, familiar, laboral, social i comunitari, així com els drets sexuals i reproductius dels i les adolescents.
- L'objectivació del cos de les noies en els mitjans de comunicació, la publicitat i la música com una forma de violència sexual.
- Les situacions d'explotació sexual infantil, MGF i matrimonis forçats i les seves conseqüències en l'adolescència.
- L'ús de les xarxes socials i les TIC en les diferents formes de violències masclistes i discriminació LGTBI (ciberassetjament, ciberassetjament a persones menors o *grooming*, pesca o *phishing*, *sexting*, entre d'altres).
- L'orientació sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere, tot fent visible la diversitat en les formes d'expressió sexoafectiva i de gènere.
- L'assetjament (*bullying*) lgbtifòbic i altres formes de discriminació i violències associades a expressions de gènere no heteronormatives.

15. Promoure actuacions de prevenció dirigides a col·lectius o situacions específiques:

- Adolescents en contextos d'educació formal i no formal. És important dur a terme actuacions de prevenció en relació amb l'assetjament (*bullying*) i altres formes de discriminació associades a expressions de gènere no heteronormatives i a la violència masclista i lgbtifòbia entre iguals en aquests contextos.
- Adolescents en contextos d'oci nocturn i consum de substàncies psicoactives, especialment l'alcohol. És important realitzar actuacions de prevenció sobre violències sexuals en aquest context.
- Pares, mares i altres persones de l'entorn proper dels i les adolescents. És important la prevenció sobre les formes de violència exercides a través de les TIC i les xarxes socials, des d'una perspectiva de la seguretat i l'apoderament.

- Adolescents que han patit situacions de violència masclista o lgbti-fòbia que han viscut en contextos on s'ha produït violència masclista en qualsevol dels seus àmbits, per tal de prevenir la reproducció de patrons de violència o submissió.
 - Comunitats culturals, especialment les que practiquen tradicionalment la MGF i els matrimonis forçats. Cal cercar la participació de persones referents comunitàries i intentar incidir especialment en els homes d'aquestes comunitats.
 - Persones menors no acompanyades que poden trobar-se més exposats a situacions de violència masclista o ser víctimes de les xarxes d'explo-tació i tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explo-tació sexual.
16. Tenir presents els indicadors que adverteixen del risc de produir-se una MGF o un matrimoni forçat atenent els sectors professionals, especialment l'edu-catiu i el sanitari, per fomentar la presa de consciència de la família i preve-nir-ne la consumació.
17. Identificar en l'entorn familiar de dones, adolescents o nenes que han estat mutilades o víctimes de matrimonis forçats, si tenen germanes més petites per fer una intervenció preventiva o bé de reparació i recuperació.

Estàndards que incidiran en la millora de la detecció

18. Elaborar i garantir la utilització d'indicadors de sospita específics per a les diverses formes i àmbits de la violència masclista i la violència LGTBI, atenent també el sector professional, especialment l'educatiu, el sanitari i el de serveis socials en tots els casos, i el policial específicament per als casos de tràfic amb finalitat d'explo-tació sexual.
19. Fomentar la responsabilitat de tota la societat i, específicament, la corespon-sabilitat de les persones de la família i el grup d'iguals en la detecció, a partir del disseny d'eines que els permetin identificar les violències masclistes i les violències LGTBI. Cal cercar estratègies en espais virtuals i presencials per implicar-les i facilitar-los informació sobre els indicadors d'ajuda a la detecció.
20. Fomentar la coresponsabilitat d'altres grups socials rellevants per a la detecció de les violències masclistes en l'àmbit comunitari, com, per exemple, el personal d'espais d'oci per a la detecció de violències sexuals o els clients i els operadors turístics per a la detecció del tràfic i l'explo-tació sexuals.
21. Promoure referents escolars a través de formació específica per tal que actuïn com a figures d'assessorament i referència de l'alumnat més jove en les situacions de violència masclista de parella i discriminacions LGTBI.
22. Orientar les persones de l'entorn, la família i el grup d'iguals que hagin iden-tificat situacions de violència masclista o violència LGTBI i informar-les dels serveis de referència als quals dirigir-se per assessorar-se.

23. Promoure una detecció precoç de la violència masclista de parella i la lgbtifòbia en els i les adolescents que han viscut situacions de violència masclista en la família per tal d'evitar la reproducció dels patrons viscuts.
24. Promoure una detecció precoç de situacions de tràfic per a l'explotació sexual de noies menors d'edat en els centres d'acolliment de menors.
25. Facilitar suport i ajut a dones que han patit violències masclistes per detectar possibles situacions de violència en els seus fills i filles adolescents.
26. Vetllar per la confidencialitat de les persones de l'entorn proper dels i les adolescents que donin a conèixer la sospita d'una situació de violència masclista o lgbtifòbia.

Estàndards que incidiran en la millora de l'atenció i la recuperació

27. Incloure activament l'adolescent en la valoració del risc i el pla de treball per a la recuperació de la situació de violència viscuda, i respectar la seva presa de decisions i donar-li suport.
28. Dissenyar intervencions de curta durada, de forma immediata i eficaç, i oferir acompanyament i informació sobre els recursos.
29. Adaptar l'atenció i la recuperació a la situació de l'adolescent i al seu moment vital.
30. Facilitar l'accessibilitat als serveis i recursos per garantir una intervenció àgil i eficaç.
31. Defugir d'actituds paternalistes i la minimització del patiment expressat per l'adolescent, així com la projecció d'estereotips associats al sexe, el gènere, l'edat, la classe social, l'origen, la condició física o psíquica, l'orientació sexual o la religió. Cal assegurar el respecte i el reconeixement de les seves vivències per legitimar les emocions expressades.
32. Promoure el treball grupal amb persones adolescents que hagin viscut situacions similars de violència masclista o violència LGBTI per facilitar-los la recuperació i l'apoderament.
33. Afavorir que l'adolescent cerqui una persona de confiança del seu entorn proper amb qui compartir l'experiència viscuda, per tal d'enfortir la seva xarxa social i de suport.
34. Oferir atenció als pares, mares i amics o amigues que hagin detectat una situació de violència. Proporcionar la informació i l'assessorament necessaris amb la finalitat de vincular l'adolescent als recursos de la xarxa, i assignar professionals diferents per a la seva atenció.
35. Oferir atenció especialitzada a les noies adolescents que han patit MGF, als matrimonis forçats consumats i a les víctimes adolescents de tràfic amb finalitat d'explotació sexual; garantir la seva seguretat i l'atenció a les seves seqüeles físiques i psíquiques, i vetllar pel seu procés evolutiu.

36. Facilitar l'accessibilitat a la reparació en situacions de MGF i informar dels supòsits en què es pot practicar, i oferir acompanyament i suport psicològic a les dones joves reparades.
37. Tenir cura especial dels casos d'adolescents que són menors no acompanyades que poden ser víctimes de tràfic d'éssers humans i explotació sexual, així com les sol·licitants d'asil per motius de violències masclistes.

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

38. Promoure que els serveis i els professionals s'apropin al context dels i les adolescents per afavorir la seva vinculació de la manera següent:
 - L'ús d'espais virtuals, les xarxes socials i les TIC.
 - El desplaçament de les persones professionals; sortir de l'espai físic del servei i anar als espais que freqüenten els i les adolescents.
 - La intervenció d'agents professionals comunitaris i de proximitat.
 - L'ús d'un espai d'acolliment empàtic i proper als i les adolescents.
39. Assegurar un espai privat i confidencial per tal de facilitar l'expressió de les situacions de violència masclista o violència LGBTI en adolescents.

7.2.5 /3. Estàndards de servei amb relació a la coordinació entre professionals i els procediments

40. Promoure un discurs clar i homogeni en les diferents intervencions dutes a terme amb adolescents per part dels diferents agents i uns recursos per tal de garantir l'estabilitat de les actuacions.
41. Assignar una figura professional de referència en l'abordament de les situacions de violència masclista i violència LGBTI en adolescents.
42. Establir objectius comuns de treball amb relació a l'adolescència, des dels diferents àmbits i recursos que configuren la xarxa, i incorporar espais específics i procediments d'intervenció en adolescents. Cal tenir en compte la interacció amb altres circuits, com ara els circuits de maltractament en la infància i l'adolescència.
43. Cercar estratègies per identificar les experteses professionals dins els circuits territorials en matèria d'intervenció en adolescents, violències masclistes i violències LGBTI.
44. Fomentar la participació i el reconeixement de les entitats del tercer sector que intervenen en adolescents, de les persones referents de les comunitats i de les entitats de joves en els circuits territorials.

45. Incloure la revisió del nivell d'aplicació dels estàndards de servei en els processos d'avaluació dels serveis i equips professionals, i en els circuits de coordinació.

7.2.5 /4. Persones expertes, institucions i entitats participants en l'elaboració dels estàndards

L'elaboració dels estàndards de servei específic en relació amb adolescents és una actuació que s'emmarca dins l'acció del Grup de treball interinstitucional per a l'abordatge de les violències masclistes en persones adolescents, adscrit i aprovat per la Comissió Nacional per a una Intervenció Coordinada contra la Violència Masclista.

Per a l'elaboració d'aquest document s'ha comptat amb la participació d'un grup de persones expertes, format per professionals amb llarga experiència en l'abordatge de les violències masclistes amb joves des de diferents àmbits d'actuació, serveis i entitats.

També s'ha comptat amb la participació dels i les joves de 3r d'ESO de la promoció de 2015 de l'Institut Joan Salvat Papasseit de Barcelona, que van intervenir en un grup de discussió i van aportar la seva expertesa i realitat, que va ser molt inspiradora per al treball posterior amb els i les professionals de les institucions i les entitats següents:

Sr. Gerard Torrell Cascallo	Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA). Ajuntament de Barcelona.
Sr. Roberto Pescador	Ajuntament Badia del Vallès.
Sra. Rosa Mela Morcillo	Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) del Prat de Llobregat.
Sra. Laia Dura Vilalta	Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) de Vic - Osona.
Sra. Cristina Campabadal Codina	Telèfon 900 900 120 contra la violència masclista.
Sra. Patricia Ortuño Redondo	Servei Infància Respon.
Sr. Jesús Aznar Moya	Centre d'Accollida Talaia.
Sra. Rosa Negre Costa	Unitat Regional de Proximitat i Atenció al Ciutadà de Girona.
Sra. Montserrat Escudé Serra	Grup Central d'Atenció a la Víctima, Unitat Central de Proximitat i Atenció al Ciutadà.
Sra. Marta Simó Nebot	Unitat Funcional d'Abús a Menors de l'Hospital Sant Joan de Déu.
Sra. Ana Zaragoza Marfa	ASSIR Muntanya i ASSIR Dreta.
Sra. Rosario Jiménez Leal	Metgessa de família. Atenció Primària Vallcarca – Sant Gervasi.
Sr. Fernando Lacasa Saludas	CSMIJ de Cornellà - Hospital Sant Joan de Déu.
Sra. Montserrat Roig	Hospital del Mar de Barcelona.

Sra. Marta Pérez	CJAS (Centre Jove d'Anticoncepció i Sexualitat).
Sra. Anna Marchal Torralbo	Programa "Salut i escola". Institut Català de la Salut (ICS).
Sra. Ana Ibar Fañanás	Subdirecció General de Drogodependències.
Sra. Mireia Espelta Estrader	Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE) per a la recuperació de les dones en situació de violència masclista de les Terres de l'Ebre.
Sra. Mireia Bonet Rull	Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE) per a la recuperació de les dones en situació de violència masclista de Lleida.
Sra. Natàlia Allué	INS Pedra Forca de l'Hospitalet de Llobregat.
Sra. Maria Inmaculada Adell Meseguer	INS XXV Olimpíada de Barcelona.
Sra. Marta Urrios Ruiz	Equip d'Assessorament i Orientació Psicopedagògica (EAP) de Nou Barris.
Sra. Francina Costa Guillén	Associació Sida Studi.
Sra. Mapi Oliván Gómez	Associació Dones amb Empenta.
Sra. Sara Barrientos Carrasco	Associació Candela.
Sr. Oriol Ginés Canales	Associació Conexus.
Sra. Montserrat Plaza i Aleu	Associació Conexus.
Sra. Rakel Escurriol Martínez	Associació Tamaia, viure sense violència.
Sra. Rosa Cendón	Associació SICAR.
Sr. Albert Parés Casanova	Associació SICAR.
Sra. Huma Jamshed Bashir	Associació Cultural Educativa i Social Operativa de Dones Pakistaneses (ACESOP).
Sra. Montserrat Sabaté Pes	Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
Sra. Júlia Vega	Institut Català de les Dones.
Sra. Engràcia Querol	Secretaria de Família.
Sra. Lluïsa Jimenez	Secretaria de Família.
Sra. Sílvia Migueiz Castosa	Agència Catalana de la Joventut (DTSF).
Sr. Mhamed Abdelouahed Allaoui	Direcció General per a la Immigració (DTSF).
Sra. Cristina Prats	Direcció General per a la Immigració (DTSF).
Sra. Anna Garcia Alonso	Direcció General per a la Immigració (DTSF).
Sra. Anna Colet	Agència de Salut Pública de Catalunya (Departament de Salut).
Sra. Marta Clar	Departament d'Ensenyament.
Sra. Sílvia Gard Buscarons	Departament de Justícia – Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat. Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte.

Sra. Anna Vidal

Departament de Justícia – Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil.

Sra. Teresa Prats

Departament d'Interior.

Sra. Laia Hernández

Consell Nacional de la Joventut de Catalunya.

Sra. Laia Rosich

Consell Nacional de Dones de Catalunya.

Sra. Margarida Saiz

Ajuntament de Barcelona.

8. La protecció de dades personals en els circuits territorials¹⁴

Adaptat al Reglament (UE) de 27 d'abril de 2016

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 relació amb el tractament de les seves dades personals. En aquest sentit, aquest capítol s'estructura en cinc punts:

1. Consideracions generals: presentació i procés d'elaboració del capítol.
2. Context normatiu: identificació de les normes 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. El tractament implica qualsevol operació o conjunt d'operacions realitzades sobre les dades personals: recollida, registre, organització, consulta, utilització, limitació, comunicació, etc. En aquest apartat s'hi exposen algunes qüestions bàsiques en relació amb aquests aspectes.
4. La comunicació de dades: com se cedeixen les dades (punt central del capítol). Segons la Llei 5/2008 del dret de les dones a erradicar la violència masclista, 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.

¹⁴ Agraïments: aquest Capítol VIII s'ha elaborat, i posteriorment revisat i adaptat al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament europeu i del Consell de 27 d'abril del 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en relació al tractament de dades de dades persones i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), amb la col·laboració i suport de Joana Marí i Montse Rof de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Així, s'han elaborat set taules per saber si es poden cedir o demanar determinades dades: a la primera taula (*Fluxograma de recomanacions*) s'hi fan unes recomanacions prèvies a la cessió; a la segona (*Agents emissors i receptors*) s'hi determinen els agents i els destinataris de les dades; a la tercera (*Fluxograma de cessió de dades*) s'hi defineixen funcions i finalitats dels agents; a les taules quatre a sis, ambdues incloses, s'hi concreten les dades que es poden comunicar; i a la setena taula (*Valoració del risc i comunicació als òrgans judicials*) s'hi troben eines orientatives per gestionar determinades dades.

5. Finalment, es fa un seguit de conclusions amb relació al tractament de dades i s'inclouen 6 annexos amb eines de suport sobre aspectes importants com són: els drets de les persones i les responsabilitats que ha de complir cada servei en matèria de protecció de dades (Annex I); model del dret a la informació (Annex II); model de consentiment explícit per al tractament de categories especials de dades (Annex III); model de consentiment explícit per al tractament de dades de persones menors d'edat (Annex IV); model per a la sol·licitud de cessió de dades (Annex V), i un glossari i apèndix legislatiu (Annex VI).

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. Aquestes expertes formen part de l'associació El Safareig, l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, el Circuit Barcelona contra la Violència vers les Dones¹⁵, els recursos de violència masclista gestionats per la Secretaria de Família¹⁶, la Unitat de Suport a l'Atenció de Víctimes del Departament d'Interior, la Policia de Catalunya-Mossos d'Esquadra, els Departaments de Justícia, Salut i Ensenyament de l'Administració de la Generalitat.

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.

8.2. Context normatiu

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

15 Ara, Circuit contra la Violència Masclista de Barcelona.

16 Ara, Direcció General de Famílies del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista¹⁷, 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 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.*

L'article 85 que regula els protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, concretament en el punt 2.b, es 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 de les administracions públiques –que inclouen serveis socials, educació, salut, serveis policials, justícia, treball i habitatge–, 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 el Reglament (UE) 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades, d'ara endavant RGPD)¹⁸. Aquesta norma modifica alguns aspectes del règim actual i conté noves obligacions que cada organització ha d'analitzar i aplicar tenint en compte les seves pròpies circumstàncies. L'adaptació de l'ordenament jurídic espanyol al RGPD s'ha dut a terme mitjançant la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals¹⁹.

Es parteix de la base que tota la informació sobre persones físiques està protegida pel RGPD, no existeix cap dada sense interès. Segons el RGPD són dades personals qualsevol informació sobre una persona física identificada o identificable. S'ha de considerar persona física identificable qualsevol persona la identitat de la qual es pot determinar directament o indirectament, en particular mitjançant un identificador com per exemple un nom, un número d'identificació, dades de localització, un identificador en línia o bé un o diversos elements propis de la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social d'aquesta persona.

17 Vegeu: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=491383&lan_guage=ca_ES&textWords=Llei%25205%2F2008&mode=single

18 Vegeu: DOUE L 119/1 de 4.5.2016

19 Vegeu: BOE núm. 294 de 6 de desembre de 2018

El RGPD recull altres definicions que interessa destacar. Així, són dades relatives a la salut les dades personals relatives a la salut física o mental d'una persona física que revelen informació sobre el seu estat de salut, inclosa la prestació de serveis d'atenció sanitària; dades biomètriques, les dades personals obtingudes a partir d'un tractament tècnic específic, relatives a les característiques físiques, fisiològiques o conductuals d'una persona física, que permeten o confirmen la identificació única d'aquesta persona, com ara imatges facials o dades dactiloscòpiques, i dades genètiques, les dades personals relatives a les característiques genètiques heretades o adquirides d'una persona física, que proporcionen una informació única sobre la seva fisiologia o salut, obtingudes de l'anàlisi d'una mostra biològica d'aquesta persona.

D'acord amb el RGPD, cal entendre per tractament qualsevol operació o conjunt d'operacions realitzades sobre dades personals o conjunts de dades personals, ja sigui per procediments automatitzats o no, com la recollida, el registre, l'organització, l'estructuració, la conservació, l'adaptació o la modificació, l'extracció, la consulta, la utilització, la comunicació per transmissió, difusió o qualsevol altra forma d'habilitació d'accés, acarament o interconnexió, limitació, supressió o destrucció.

Per tractar dades s'han de tenir en compte els elements que s'expliciten a continuació i que es recullen com a **principis relatius al tractament al RGPD**:

- **Licitud, lleialtat i transparència:** les dades han de ser tractades de manera lícita, lleial i transparent en relació amb la persona interessada.
- **Limitació de la finalitat:** les dades personals han de ser recollides amb finalitats determinades, explícites i legítimes i posteriorment no s'han de tractar de manera incompatible amb aquestes finalitats. No es consideren incompatibles els fins següents: arxiu en interès públic, investigació científica o històrica, i fins estadístics.
- **Minimització de dades:** les dades han de ser adequades, pertinents i limitades al que és necessari en relació amb les finalitats per a les quals es tracten, és a dir, només s'han de tractar dades si és necessari per a la finalitat.
- **Exactitud:** les dades han de ser exactes i, si cal, s'han d'actualitzar. Si són inexactes s'han de suprimir o rectificar sense dilació.
- **Integritat i confidencialitat:** cal garantir mitjançant mesures tècniques o organitzatives una seguretat adequada contra el tractament no autoritzat o il·lícit, la pèrdua, la destrucció o dany accidental. Els instruments previstos al RGPD són l'avaluació de riscos, implantació de mesures tècniques i organitzatives adequades (pseudonimització, xifrat,...), i les notificacions de les violacions de seguretat.
- **Limitació del termini de conservació:** les dades s'han de conservar de manera que permetin identificar les persones interessades durant un període no superior al necessari per a les finalitats del tractament de dades personals. Les dades personals es poden conservar durant períodes més llargs si es conserven de manera que no permeti la identificació de la persona interessada, i amb fins d'arxiu en interès públic, investigació científica o

històrica o fins estadístics, sempre que es tinguin en compte les previsions de l'article 89.1 per garantir el principi de minimització de les dades, i s'apliquin mesures tècniques i organitzatives adequades per protegir els drets i les llibertats de la persona interessada.

- **Bloqueig:** El responsable del tractament està obligat a bloquejar les dades quan en dugui a terme la rectificació o la supressió. El bloqueig dades consisteix en la identificació i la reserva d'aquestes, amb l'adopció de mesures tècniques i organitzatives, per impedir-ne el tractament.
- **Responsabilitat proactiva:** el responsable del tractament és responsable del compliment dels principis relatius al tractament esmentats, i ha de tenir la capacitat per demostrar-ho ("accountability").
- **Transparència de la informació i exercici de drets:** el responsable del tractament ha de prendre les mesures oportunes per facilitar a la persona interessada tota la informació i l'exercici dels seus drets.

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 ha de portar un registre de les activitats de tractament efectuades sota la seva responsabilitat i determinar les categories de destinataris dels quals es comunicaran les dades personals en el marc de les actuacions previstes en aquest Protocol marc.

8.3. Drets i responsabilitats en el tractament de dades

El RGPD reconeix uns drets a favor de les persones titulars de les dades personals i, consegüentment, unes obligacions per a les persones responsables del tractament (vegeu l'annex I):

- a. Principals drets de les persones sobre les seves dades personals:
 - Dret a la transparència de la informació, que s'aplica al llarg de tot el procés de tractament de les dades personals (vegeu model annex II).
 - Drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i la portabilitat de les dades.
 - Dret a revocar el consentiment en qualsevol moment.
 - Dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat, inclosa l'elaboració de perfils.
 - Dret a reclamar la tutela dels drets.

b. Obligacions del responsable del tractament:

- Portar un registre de les activitats del tractament efectuades sota la seva responsabilitat.
- Complir el deure d'informar els titulars de les dades personals que es tracten.
- Complir els principis relatius al tractament.
- Identificar la base jurídica per tractar les dades, donant compliment al principi de licitud.
- Quan la base jurídica sigui el consentiment de la persona afectada, cal obtenir aquest consentiment per poder tractar les dades personals. Atès que en l'abordatge de la VM podem tractar dades personals de categories especials, caldrà el consentiment explícit per al seu tractament, tret que la llei disposi una altra cosa (vegeu dos models als annexos III i IV).
- Atendre els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició i limitació del tractament. El RGPD no estableix un dret general a la portabilitat de les dades; així, no s'aplica en l'exercici de funcions públiques sinó quan els tractaments estan basats en el consentiment i a més, es duguin a terme de forma automatitzada, per tant, s'exclou el arxius en paper.
- Complir el deure de secret.
- Realitzar avaluacions d'impacte quan sigui probable que un tipus de tractament pot comportar un alt risc per als drets i les llibertats de les persones interessades.
- Notificar les violacions de la seguretat de les dades personals a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT), sense dilació indeguda i, si és possible en un termini màxim de 72 hores després que n'hagi tingut constància.
- A banda de la notificació a l'APDCAT, si és probable que la violació de seguretat de les dades comporti un risc alt per als drets i llibertats de les persones físiques, el responsable l'ha de comunicar a les persones afectades sense dilacions indegudes i en un llenguatge clar i senzill, tret que hagi aplicat mesures posteriors que garanteixen que ja no hi ha la possibilitat que es concreti el risc alt, o bé suposi un esforç desproporcionat; en aquest cas, es pot optar per una comunicació pública o una mesura equivalent.
- Avaluar l'adequació del nivell de seguretat al risc que presenti el tractament de dades, i adoptar les mesures de seguretat apropiades. Les entitats del sector públic han d'aplicar les mesures que corresponguin de les previstes a l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Controlar i autoritzar les comunicacions de dades personals a les persones destinatàries.

- Establir un contracte o altre acte jurídic amb l'encarregat del tractament, quan s'hagi de fer un tractament per compte del responsable. L'encarregat ha d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades.

8.4. Comunicació de dades

La comunicació de dades comporta per a la persona interessada una pèrdua important de control sobre les seves dades personals, ja 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 del destinatari de la informació, definit pel RGPD com la persona física o jurídica, autoritat pública, servei o qualsevol altre organisme al qual es comuniquen dades personals, tant si és un tercer com si no.

En aquest sentit, cal aplicar el règim de licitud del tractament previst en l'article 6 apartat c) del RGPD, quant al tractament és necessari per al compliment d'una obligació legal aplicable al responsable del tractament, i per al compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics (art. 6 apartat e); en aquests supòsits el consentiment de la persona afectada té caràcter residual, tret del tractament de categories especials de dades en què cal el seu consentiment explícit.

Així, la comunicació 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. Aquest precepte 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, l'article 78 especifica que les dades que se cedeixen hauran de ser només les "necessàries" en cada cas.

El model de comunicació 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:

Agents (persones físiques i jurídiques) que intervenen en la comunicació de dades en els circuits.

Persones destinatàries d'aquestes dades.

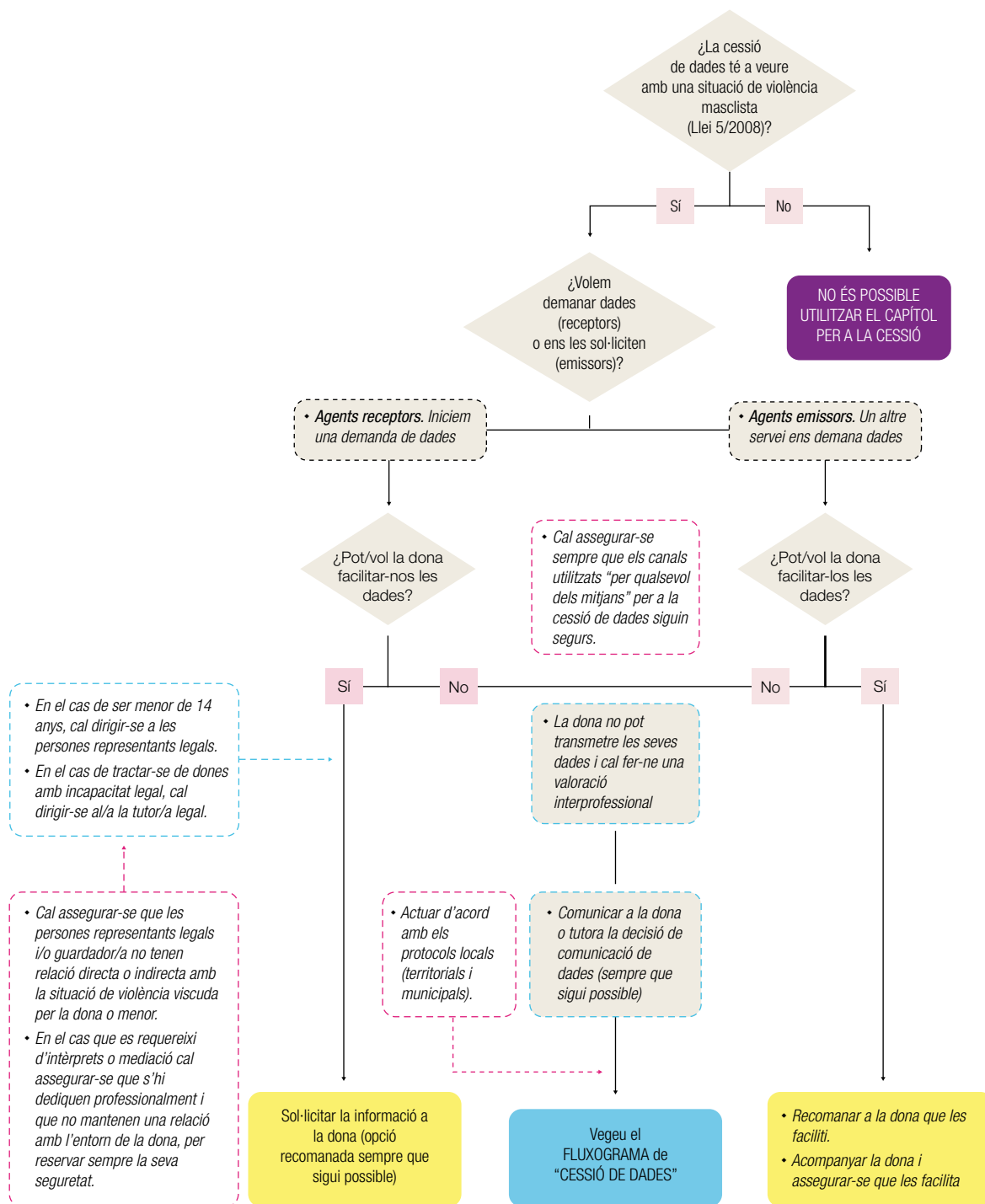
Finalitats i funcions d'aquestes cessions de dades.

Dades concretes que se cediran.

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 comunicació de dades dins la Xarxa pública d'intervenció en violència masclista

FLUXOGRAMA de RECOMANACIONS en el TRACTAMENT DE DADES



Taula 1. Recomanacions per a la comunicació de dades dins la Xarxa pública d'intervenció en violència masclista

1. 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, el RGPD autoritza el tractament de dades si és necessari per a la feitura dels sistemes de serveis d'assistència sanitària i social.
2. 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.
3. La taula 3 que configura els criteris per comunicar les dades dins de la mateixa xarxa està pensat per identificar les dades que es poden cedir en funció de la finalitat de la comunicació, 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.
4. És necessari identificar les comunicacions 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.
 - Coordinar: crear un determinat saber o coneixement compartit sobre el cas/la situació.
5. Per poder fer una bona gestió i un bon ús de la taula 3 explicativa (fluxograma de cessió de dades), s'aconsella que el/la professional es preguntï en primer lloc: "Amb quina finalitat sol·licito/comunico les dades?" i, a partir d'aquí, cercar-les en els quadres.
6. Cal que els canals que s'utilitzin per comunicar les dades (qualsevol dels mitjans) siguin segurs i compleixin tots els requeriments exigits pel RGPD. Així mateix, s'ha d'assegurar que la persona destinatària és la correcta i l'única, així com comprovar que és qui diu ser.
7. 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 comunicació de dades dins la xarxa

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

1. Cal seguir el *fluxograma de recomanacions en el tractament de dades* presentat (taula 1). Cal assegurar-se que s'hagin esgotat totes les possibili-

tats perquè sigui la mateixa dona la que cedeixi les dades i, sobretot, que els canals, les mediacions necessàries, etc. siguin segurs i adequats.

2. S'ha de consultar la taula d'agents i destinataris (taula 2). Cal trobar els dos serveis- tant el cedent de les dades com el receptor- que hauran de ser de dos àmbits diferents.
3. Cal tenir clar amb quina finalitat i funció se cediran les dades, ja que dependent d'aquestes en podrem cedir unes o altres. Cal, doncs, seguir el *fluxograma de cessió de dades* (taula 3) i determinar la finalitat i la funció amb què es farà la cessió i en quin espai es durà a terme (entre dos serveis o en comissió).
4. Tot seguit se n'obtindrà un codi, que ens remetrà a les taules de dades a cedir (taules 4 a 7), on s'indiquen les dades que són necessàries i pertinents per a aquell cas concret.

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 ²⁰	Serveis específics ²¹ (agents i persones destinatàries)
Específics d'atenció a les dones	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.	Servei telefònic d'atenció a les dones en situació de violència: 900 900 120
	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.	Serveis d'informació i atenció a les dones Oficines d'informació de l'Institut Català de les Dones Serveis d'informació i recursos per a les dones
	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.	Servei d'intervenció en crisis greus en l'àmbit de la violència masclista Serveis d'intervenció especialitzada en recuperació i servei d'atenció a nenes i nens que han patit violència masclista
	Atenció especialitzada, que proporciona acolliment d'urgència d'estada llarga. Fa les mateixes funcions que l'anterior, però, a més, dona assessorament psicopedagògic.	Serveis d'acolliment i recuperació Servei d'acolliment substitutori de la llar Serveis d'atenció i acolliment d'urgències Servei d'acolliment i protecció a les víctimes de tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual

20 Per obtenir funcions més detallades, vegeu el Directori de recursos per a l'abordatge de la violència masclista a Catalunya (www.recursosviolenciamasclista.cat).

21 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).

Social	Atenció bàsica de proximitat, que facilita l'accés als diferents serveis i prestacions socials.	Serveis socials bàsics Serveis d'emergències i urgències socials
	Atenció social especialitzada.	Serveis tècnics de punt de trobada Serveis sobre el maltractament infantil
	<p>Infància:</p> <p>Intervenció en maltractaments infantils, diagnòstic i proposta de mesura protectora a 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>Joves:</p> <p>Informació, orientació i/o acompanyament, inserció laboral, prevenció i sensibilització comunitària i recursos residencials / d'habitatge per al jovent.</p> <p>Gent gran:</p> <p>Acolliment temporal i residencial. Atenció psicosociosanitària.</p> <p>Lloguer i habitatge:</p> <p>Mediació entre persones propietàries i demandants de lloguer, prestació de serveis públics d'habitatge (informació, gestió i tramitació).</p> <p>Homes:</p> <p>Informació, assessorament i tractament sobre els maltractaments.</p>	<p>Serveis sobre el maltractament infantil</p> <p>Altres serveis adreçats a la infància</p> <p>Punts d'informació juvenil i oficines d'emancipació juvenil</p> <p>Serveis d'acolliment i residencials de gent gran</p> <p>Serveis de lloguer i habitatge</p> <p>Servei d'atenció a homes per a la promoció de relacions no violentes</p>

Sanitari	Atenció preventiva, curativa, rehabilitadora i promoció de la salut de la comunitat.	Serveis d'atenció primària
	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.	Serveis d'atenció hospitalària
	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.	Serveis d'atenció sociosanitària
	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.	Serveis d'atenció psiquiàtrica i salut mental
	Atenció i seguiment de les drogodependències, tractament ambulatori especialitzat, informació i orientació per a persones drogodependents, acollida immediata.	Serveis d'atenció a drogodependències
	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.	Altres recursos d'atenció especialitzada
	Promoció de la salut, prevenció de la malaltia i educació sanitària, treball en relació amb l'ús racional del medicament.	Atenció farmacèutica
	Atenció sanitària urgent: consell telefònic, atenció in situ dels professionals sanitaris i, si cal, trasllat en ambulància segons la gravetat del cas.	Serveis d'emergències mèdiques

<p>Seguretat</p>	<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>Serveis de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra Serveis de les policies locals</p>
<p>Execució penal</p>	<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>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>Equips d'assessorament tècnic penal</p> <p>Oficines d'atenció a víctimes del delictes</p> <p>Unitat de valoració forense integral</p> <p>Centres penitenciaris</p> <p>Centres de justícia juvenil</p> <p>Mesures penals alternatives</p>

Judicial	<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>	Ministeri Fiscal
	Actuació en l'ordre penal i civil en processos relatius a violència masclista que determina la llei.	Jutjats de Violència sobre la Dona (VIDO)
	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.	Servei de Torns d'Ofici dels Col·legis d'Advocacia
	Assessorament a les peticions judicials en matèria de família, mitjançant dictàmens tècnics per facilitar la presa de decisions judicials.	Servei d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de la Família
	Suport als òrgans judicials mitjançant la pràctica de proves pericials mèdiques.	Institut de Medicina Legal de Catalunya
	Assessorament jurídic, atenció/assistència jurídica, atenció social, tramitació de recursos, informació, orientació i/o acompanyament.	Servei d'Orientació Jurídica dels Col·legis d'Advocacia

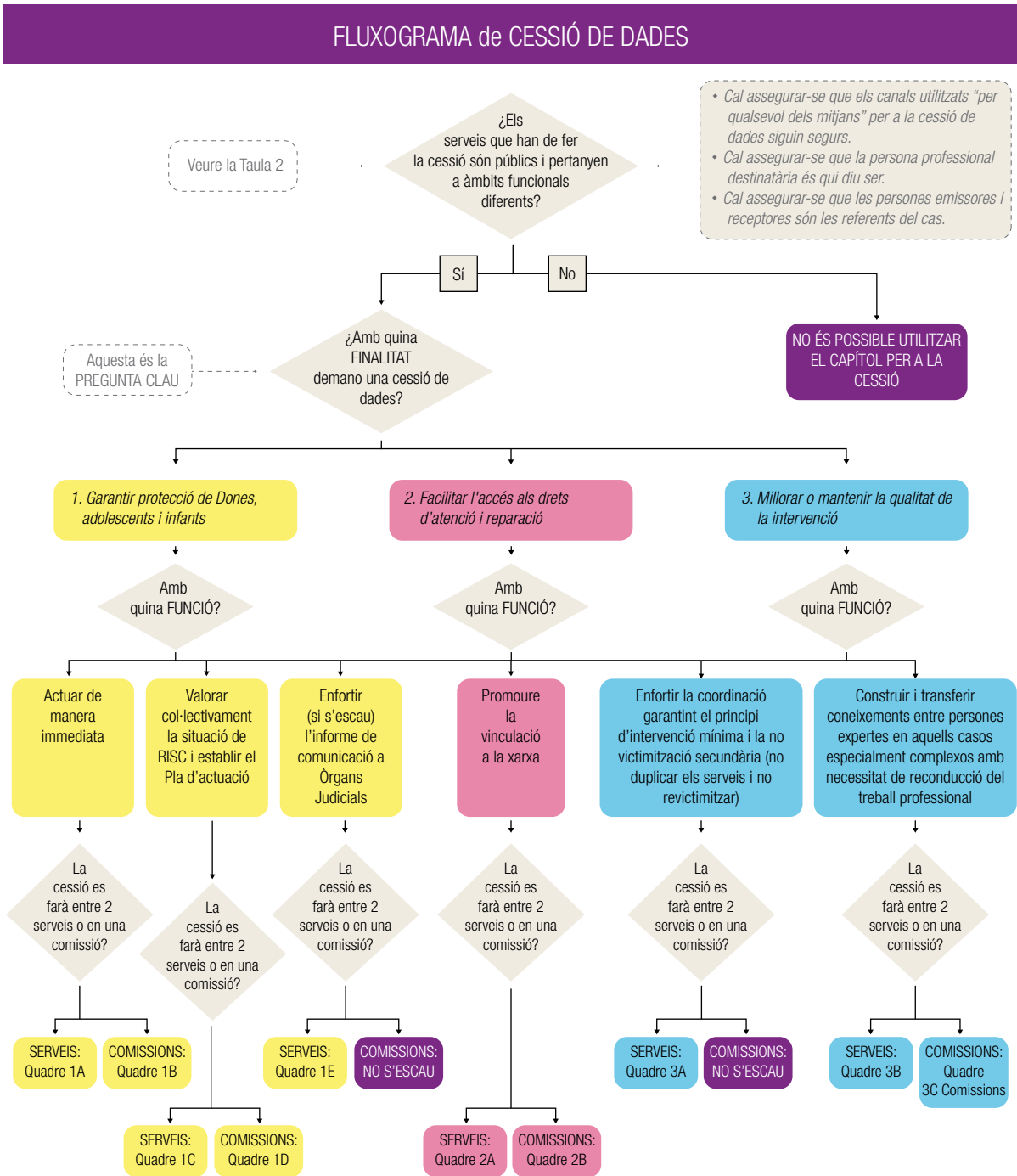
Educatiu	Intervenció i assessorament psicopedagògic als centres educatius.	Equips d'assessorament psicopedagògic
	Informació, suport i orientació en relació amb la violència masclista als centres escolars.	Unitat de Suport a la Convivència Escolar
	Residència temporal per a menors de zero a divuit anys 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.	Serveis residencials d'acció educativa
Ocupacional	Assessorament i orientació laboral. Inserció laboral. Contractació de dones en situació de violència masclista.	Xarxa d'oficines del Servei d'Ocupació de Catalunya Serveis locals d'orientació i inserció laboral

Taula 2. Agents emissors i receptors

b. Finalitats, funcions i dades que cal comunicar dins la Xarxa

Un cop identificats les recomanacions i els agents emissors 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 als quadres de dades que cal cedir, on es concreten quines són les dades necessàries i pertinents per a aquell cas.



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

Taules de dades a cedir

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

	Entre dos serveis o recursos d'àmbits funcionals diferents		En les comissions de treball de casos o entre totes les persones participants
1A	<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: 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.</p>	1B	<p>Les que calguin per garantir la integritat de les dones i les seves filles i fills.</p> <p>Es recomana: 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.</p>
1C	<p>Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant. Nom i cognoms del presumpte maltractador.</p> <p>La valoració global del risc. 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 masculista en l'àmbit de la parella, podrien ser alguns dels que figuren a l'annex III.</p>	1D	<p>Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant. Nom i cognoms del presumpte maltractador.</p> <p>La valoració global del risc. 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 masculista en l'àmbit de la parella, podrien ser alguns dels que figuren a l'annex III.</p>
1E	<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>S'ha d'informar la dona, l'adolescent o l'infant de la comunicació als òrgans judicials.</p>		No escau.

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

	Entre dos serveis o recursos d'àmbits funcionals diferents		En les comissions de treball de casos o entre totes les persones participants
2A	<p>Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.</p> <p>Telèfon de contacte.</p> <p>Motiu de la derivació.</p> <p>Intervenció feta.</p> <p>Si ha arribat el recurs o no.</p>	2B	<p>Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.</p> <p>Si ha arribat el recurs o no.</p>

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

	Entre dos serveis o recursos d'àmbits funcionals diferents		En les comissions de treball de casos o entre totes les persones participants
3A	<p>Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o nen/a.</p> <p>Telèfon de contacte.</p> <p>Filles/fills a càrrec.</p> <p>Demanda.</p> <p>Motiu de derivació.</p> <p>Intervenció feta.</p> <p>Professional/s de referència del servei derivador.</p> <p>Si caldrà fer un seguiment o coordinacions posteriors.</p>		No escau.
3B	<p>Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.</p> <p>Intervenció feta per cada un dels serveis.</p>	3C	<p>Nom i cognoms de la dona, l'adolescent o infant.</p> <p>Intervenció feta per cada un dels serveis.</p>

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

Proposta de categories sota les quals s'agrupen els indicadors de valoració del risc en l'àmbit de la parella²²

- 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.

8.5. Conclusions

1. El tractament de dades recull el que s'anomena el cicle de vida de les dades (recollida, ús, comunicació, conservació i supressió). Per tant, la comunicació 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.

²² 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).

2. L'article 78 de la Llei 5/2008 autoritza 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. Cal assegurar que les dades que comuniquem són rellevants per a la gestió adequada dels serveis de la xarxa d'intervenció integral contra la violència masclista, significa **definir** els quatre paràmetres següents:
 - a. Els agents que intervenen en la comunicació de dades.
 - b. Les finalitats d'aquestes comunicacions.
 - c. Les persones destinatàries de la informació.
 - d. Les dades concretes que s'han de comunicar 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 **que afecten exclusivament les comunicacions de dades entre serveis i recursos públics d'àmbits funcionals diferents**.
5. La taula 3 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 comunicar en funció de la finalitat de la cessió, els agents i les persones destinatàries.
6. Cal identificar les comunicacions de dades a partir, sobretot, de la seva **finalitat**, que pot ser: informar (transmetre una determinada situació als òrgans competents, etc.), derivar (establir el contacte entre serveis) i 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 (dret a l'autodeterminació informativa).

En concret, els **drets** de què gaudeixen les persones titulars de les dades són els següents:

1. Dret de transparència de la informació

El responsable del tractament de les dades ha d'aplicar la màxima transparència en tots els tractaments que dugui a terme, de manera que les persones coneguin en tot moment l'ús que s'està fent de les seves dades. Aquest dret permet a les persones mantenir un control efectiu sobre les seves dades en tot el procés del tractament de dades personals.

L'obligació de ser transparent té una clara manifestació en els articles 13 i 14 del RGPD, que regulen l'obligació del responsable del tractament d'informar les persones interessades en el moment de la recollida de les dades. El dret d'informació presenta dues modalitats: a) quan les dades s'obtenen de la persona interessada, i b) quan les dades no s'obtenen de la persona interessada.

- 1.1. En el cas que les dades s'obtinguin de la persona interessada, en el moment de recollir-les el responsable del tractament li ha de facilitar la informació següent:
 - a. La identitat i les dades de contacte del responsable i, si escau, del seu representant.
 - b. Les dades de contacte del delegat de protecció de dades, si escau.
 - c. Les finalitats del tractament a què es destinen les dades personals i la base jurídica del tractament.
 - d. Els destinataris o les categories de destinataris de les dades personals, si escau.
 - e. El termini durant el qual es conservaran les dades personals. Si això no és possible, els criteris utilitzats per determinar aquest termini.

- f. El dret a sol·licitar al responsable del tractament l'accés a les seves dades personals, a rectificar-les o a suprimir-les, a limitar-ne el tractament o a oposar-s'hi, així com el dret a la portabilitat de les dades.
- g. Quan el tractament està basat en el consentiment, l'existència del dret a retirar-lo en qualsevol moment, sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la seva retirada (sense efectes retroactius).
- h. El dret a presentar una reclamació davant d'una autoritat de control.

Amb la finalitat d'aportar claredat i accessibilitat, la informació a la persona interessada es pot facilitar adoptant un model d'informació per capes o nivells, és a dir, en diverses fases, tot donant en un primer nivell la informació bàsica i facilitant l'accés de manera senzilla i immediata a la resta de la informació.

- 1.2. En el cas que les dades no s'obtinguin de la persona interessada, i aquesta no disposa de la informació, el responsable li ha de facilitar la mateixa informació esmentada als punts 1.1 a 1.8, i a més a més, les categories de dades personals que es tracten, la font d'on procedeixen les dades personals, i si s'escau, si procedeixen de fons d'accés públic. Aquesta informació s'ha de facilitar:
 - a. Dins d'un termini raonable i com a màxim al cap d'un mes, una vegada obtingudes les dades personals.
 - b. Si les dades personals s'han d'utilitzar per comunicar-se amb l'interessat, com a màxim en el moment de la primera comunicació.
 - c. Si està previst comunicar-les a un altre destinatari, a com a màxim en el moment en què les dades personals es comuniquen per primera vegada.

El RGPD estableix que no cal informar la persona interessada en els supòsits que ja disposi de la informació. Per als casos en què les dades s'han recollit a través d'un tercer i no directament de la persona interessada, estableix com a excepció quan l'obtenció o la comunicació està expressament establerta pel dret de la Unió o dels estats membres.

El deure d'informar s'ha de fer en un llenguatge clar i senzill, de forma concisa, transparent, intel·ligible i de fàcil accés.

2. Dret a controlar les dades a través de l'exercici dels drets d'habeas data

- 2.1. Dret d'accés: dret a obtenir del responsable confirmació de si s'estan tractant dades personals que l'afecten i, si és així, dret a accedir a aquestes dades, i a la informació esmentada a l'apartat anterior.
- 2.2. Dret de rectificació: dret a obtenir del responsable del tractament la rectificació de les dades personals inexactes que l'afecten, sense

dilació indeguda. Tenint en compte les finalitats del tractament, la persona interessada té dret que es completin les dades personals incompletes, fins i tot mitjançant una declaració addicional.

- 2.3. Dret de supressió (dret a l'oblit): dret a obtenir del responsable del tractament, sense dilació indeguda, la supressió de les dades personals que l'afecten, quan hi concorre alguna de les circumstàncies següents:
- a. Les dades personals ja no són necessàries en relació amb les finalitats per a les quals van ser recollides o tractades d'una altra manera.
 - b. L'interessat retira el consentiment en què es basa el tractament.
 - c. L'interessat s'oposa al tractament.
 - d. Les dades personals s'han tractat il·lícitament.
 - e. Les dades personals s'han de suprimir per complir una obligació legal.

No s'aplicarà el dret a supressió en els casos següents: quan el tractament és necessari per exercir el dret a la llibertat d'expressió i d'informació; per complir una obligació legal; per complir una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable; per raons d'interès públic en l'àmbit de la salut pública; amb finalitats d'arxiu en interès públic, finalitats d'investigació científica o històrica o fins estadístics.

- 2.4. Dret a la limitació del tractament: dret a obtenir del responsable del tractament la limitació del tractament de les dades si es compleix alguna de les condicions següents:
- a. La persona interessada impugna l'exactitud de les dades personals, durant un termini que permet al responsable verificar-ne l'exactitud.
 - b. El tractament és il·lícit i la persona interessada s'oposa a la supressió de les dades personals i, en lloc de suprimir-les, sol·licita que se'n limiti l'ús.
 - c. El responsable ja no necessita les dades personals per a les finalitats del tractament, però la interessada les necessita per formular, exercir o defensar reclamacions.
 - d. La persona interessada s'ha oposat al tractament.

Quant al bloqueig, consisteix en la identificació i la reserva de les dades, amb l'adopció de mesures per impedir-ne el tractament, excepte per a la posada a disposició de les autoritats per exigir possibles responsabilitats, fins que transcorri el termini de prescripció per exigir aquestes responsabilitats, moment en què pertocarà destruir les dades.

- 2.5. Dret a la portabilitat de les dades: dret a rebre, en un format estructurat, d'ús comú i de lectura mecànica, les dades personals que l'afecten i que ha facilitat a un responsable del tractament. Té dret a transmetre'ls a un altre responsable, sense que ho impedeixi el responsable al qual les havia facilitat, quan:
- a. El tractament està basat en el consentiment.
 - b. El tractament s'efectua per mitjans automatitzats.

Aquest dret no és aplicable al tractament que sigui necessari per al compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament.

- 2.6. Dret d'oposició: dret a oposar-se que les dades personals que l'afecten siguin objecte d'un tractament basat en el compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics, tret que el responsable acrediti motius legítims imperiosos per al tractament que prevalguin sobre els interessos, els drets i les llibertats de l'interessat, o per a la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions. Aquest dret té especial importància en les situacions de violència masclista atesa la situació personal de les dones.
- 2.7. Dret a no ser objecte de decisions basades únicament en un tractament automatitzat que produeixin efectes jurídics o afectin significativament la persona interessada, incloent l'elaboració de perfils que pretenuguin analitzar o predir determinats aspectes d'aquesta (rendiment professional, situació econòmica, localització o moviments, estat de salut, interessos personals, etc.).
- 2.8. Procediment per exercir aquests drets. El RGPD exigeix a les persones responsables que facilitin a les interessades l'exercici dels seus drets. Aquest mandat suposa que els procediments i les formes per fer-ho han de ser visibles, accessibles i senzilles. El RGPD no estableix una manera concreta per exercir els drets però sí que requereix que els responsables possibilitin que les sol·licituds es presentin per mitjans electrònics, i que l'exercici de drets sigui gratuït per a la persona interessada. Aquest criteri de gratuïtat pot no seguir-se en els casos en què es formulen sol·licituds manifestament infundades o excessives, especialment per repetitives.

El responsable ha d'informar la persona interessada sobre les actuacions derivades de la seva petició en el termini d'un mes, que es pot ampliar dos mesos més quan es tracta de sol·licituds especialment complexes.

Quant a les **responsabilitats** de les persones responsables en el tractament de dades són les següents:

1. Consentiment de la persona interessada

El RGPD defineix el consentiment de la persona interessada com qualsevol manifestació de voluntat lliure, específica, informada i inequívoca per la qual l'interessat accepta, mitjançant una declaració o una acció afirmativa clara, el tractament de dades personals que l'afecten.

D'acord amb el RGPD, el consentiment és una base jurídica de licitud del tractament, i ha de complir els requisits següents:

- Lliure.
- Informat.
- Específic, amb la possibilitat de consentir cadascuna de les finalitats i si es dona junt amb altres qüestions, i s'ha de distingir clarament.
- Inequívoc, mitjançant declaració o acció afirmativa clara, per tant, s'exclou el consentiment tàcit o la inacció i les caselles premarcades.
- Explícit, en cas de tractament de categories especials de dades (origen ètnic o racial, opinions polítiques, conviccions religioses o filosòfiques, afiliació sindical, dades genètiques, dades biomètriques, dades de salut, o relatives a la vida sexual o les orientacions sexuals), adopció de decisions automatitzades, i transferències internacionals.

Correspon al responsable del tractament la càrrega de la prova de disposar del consentiment de la persona interessada.

La retirada del consentiment es pot dur a terme en qualsevol moment.

2. Consentiment de persones menors

Les persones majors de 14 anys poden donar consentiment elles mateixes per al tractament de les seves dades personals. S'exceptuen els supòsits en què la llei exigeixi l'assistència dels titulars de la pàtria potestat o tutela per dur a terme l'acte en el context del qual se sol·licita.

El llenguatge utilitzat per informar-les ha de ser clar i comprensible.

3. Registre de les activitats del tractament

Les persones responsables o les encarregades del tractament han de portar un registre de les activitats de tractament que duen a terme, que ha de contenir, respecte de cada activitat, la informació

indicada a l'article 30 RGPD. Cal fer un inventari accessible per mitjans electrònics amb aquesta informació i la seva base legal.

Aquesta obligació no s'aplica a les organitzacions que tinguin menys de 250 persones treballadores, tret que el tractament comporti un risc per als drets i les llibertats de les persones interessades, no sigui ocasional o inclogui les categories especials de dades personals esmentades, o dades personals relatives a condemnes i infraccions penals.

4. Encàrrec del tractament

Quan s'ha de fer un tractament per compte d'un responsable del tractament, aquest ha d'escollir únicament un encarregat que ofereixi garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades.

El RGPD amplia el contingut mínim del contracte d'encàrrec de tractament, en el qual s'ha d'establir que l'encarregat:

- Tracta les dades únicament seguint instruccions documentades del responsable.
- Garanteix que les persones autoritzades per tractar dades personals s'han compromès a respectar-ne la confidencialitat.
- Pren totes les mesures de seguretat adequades de conformitat amb l'article 32 RGPD.
- Assisteix el responsable.
- Ajuda el responsable a garantir el compliment de les obligacions que estableixen els articles 32 a 36 RGPD.
- A elecció del responsable, suprimeix o retorna totes les dades personals, una vegada finalitzada la prestació dels serveis de tractament, i suprimeix les còpies existents.

Podeu consultar el Model de clàusules contractuals de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades: http://apdcat.gencat.cat/ca/documentacio/RGPD/altres_documents_dinteres/qui_a_sobre_lencarregat_del_tractament_al_rgpd/

5. Controlar i autoritzar les comunicacions de dades personals

El responsable del tractament ha de controlar i autoritzar les comunicacions de dades personals a tercers perquè es facin d'acord amb el RGPD. La 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).

6. 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 ha de suprimir 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, també sempre que les dades es tractin exclusivament amb finalitats d'arxiu en interès públic, investigació científica, històrica o estadística. 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.

7. Deure de confidencialitat i secret

El responsable 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.

8. Deure de designar un delegat de protecció de dades (DPD)

El RGPD ha introduït aquesta figura com a garant del compliment de la normativa de protecció de dades i encarregat de supervisar, de manera independent, l'aplicació del compliment d'aquesta normativa. Cal designar un DPD quan el tractament l'efectua una autoritat o un organisme públic, i quan el tractament té per objecte categories especials de dades personals o dades relatives a condemnes o infraccions penals. El delegat de protecció de dades pot formar part de la plantilla o bé actuar en el marc d'un contracte de serveis. En tot cas, la posició del delegat ha de complir els requisits que l'RGPD estableix expressament, entre aquests, hi ha la total autonomia en l'exercici de les seves funcions. Els responsables i els encarregats han de fer pública la designació del delegat i les seves dades de contacte i les han de comunicar a les autoritats de supervisió competents.

9. Deure de protegir les dades des del disseny i per defecte

El RGPD introdueix els conceptes de privacitat en el disseny i privacitat per defecte. Això implica que el responsable ha d'aplicar, tant en el moment de determinar els mitjans de tractament com en el moment del tractament mateix, les mesures tècniques i organitzatives adequades concebudes per aplicar de manera efectiva els principis de protecció de dades i integrar en el tractament les garanties necessàries per complir els requeriments del Reglament.

Així mateix, el responsable ha d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir que, per defecte, només es tracten les dades personals necessàries per a cada finalitat específica del tractament. Aquesta obligació s'aplica a la quantitat de dades personals recollides, a l'abast del tractament, al termini de conservació i a l'accessibilitat de les dades.

A cada finalitat específica del tractament. Aquesta obligació s'aplica a la quantitat de dades personals recollides, a l'abast del tractament, al termini de conservació i a l'accessibilitat de les dades.

D'altra banda, quan sigui probable que un tipus de tractament pot comportar un **alt risc** per als drets i les llibertats de les persones interessades, abans del tractament el responsable ha d'avaluar l'impacte de les operacions de tractament en la protecció de dades personals. Si de l'avaluació d'impacte en resulta que el tractament previst pot infringir el RGPD, o bé identifica un alt risc que no es pugui mitigar per mitjans raonables en termes de tecnologia disponibles i costos d'aplicació, el responsable consultarà a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades abans de procedir al tractament, la qual ha d'assessorar-lo per escrit i pot fer ús de tots els poders que li confereix el Reglament, entre els quals hi ha prohibir l'operació de tractament²³.

23 CRITERIS A TENIR EN COMPTE PER OPERACIONS DE TRACTAMENT QUE PROBLABLEMENT COMPOR TIN UN ALT RISC

Font: [Guia del Grup de treball de l'article 29 per a l'avaluació de l'impacte en la protecció de dades \(DPIA\) i per determinar si un tractament pot generar un alt risc als efectes del Reglament 2016/679](http://apdcat.gencat.cat/web/.content/03- documentacio/Reglament_general_de_proteccio_de_dades/documents/WP-248-DPIA.pdf) (es pot consultar al següent enllaç:

http://apdcat.gencat.cat/web/.content/03- documentacio/Reglament_general_de_proteccio_de_dades/documents/WP-248-DPIA.pdf

Normativa: Articles 35.1, 35.3 a), b) i c) i 35. 4 RGPD

Per les operacions de tractament que "probablement comportin un alt risc", cal considerar els següents 9 criteris:

1.- Evaluación o puntuación, incluida la elaboración de perfiles y la predicción, especialmente de «aspectos relacionados con el rendimiento en el trabajo, la situación económica, la salud, las preferencias o intereses personales, la fiabilidad o el comportamiento, la situación o los movimientos del interesado» (considerandos 71 y 91). Algunos ejemplos de esto podrán incluir a una institución financiera que investigue a sus clientes en una base de datos de referencia de crédito o en una base de datos contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo o sobre fraudes, o a una empresa de biotecnología que ofrezca pruebas genéticas directamente a los consumidores para evaluar y predecir los riesgos de enfermedad/salud, o a una empresa que elabore perfiles de comportamiento o de mercadotecnia basados en el uso o navegación en su sitio web.

2.- Toma de decisiones automatizada con efecto jurídico significativo o similar: tratamiento destinado a tomar decisiones sobre los interesados que produce «efectos jurídicos para las personas físicas» o que les afectan «significativamente de modo similar» [artículo 35, apartado 3, letra a)]. Por ejemplo, el tratamiento puede provocar exclusión o discriminación contra las personas. El tratamiento con poco o ningún efecto sobre las personas no coincide con este criterio específico. Las futuras directrices sobre elaboración de perfiles del GT29 contendrán más explicaciones sobre estas nociones.

3.- Observación sistemática: tratamiento usado para observar, supervisar y controlar a los interesados, incluidos los datos recogidos a través de redes u «observación sistemática [...] de una zona de acceso público» [artículo 35, apartado 3, letra c)]. Este tipo de observación representa un criterio porque los datos personales pueden ser recogidos en circunstancias en las que los interesados pueden no ser conscientes de quién está recopilando sus datos y cómo se usarán. Además, puede resultar imposible para las personas evitar ser objeto de este tipo de tratamiento en espacios públicos (o espacios de acceso público).

4.- Datos sensibles o datos muy personales: esto incluye las categorías especiales de datos personales definidas en el artículo 9 (por ejemplo, información sobre las opiniones políticas de las personas), así como datos personales relativos a condenas e infracciones penales según la definición del artículo 10. Un ejemplo sería un hospital general que guarda historiales médicos de pacientes o un investigador privado que guarda datos de delincuentes. Más allá de estas disposiciones del RGPD, puede considerarse que algunas categorías de datos aumentan el posible riesgo para los derechos y libertades de las

Si es produeix una violació de la seguretat de les dades personals, el responsable del tractament ho ha de notificar a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, sense dilació indeguda i, si és possible en un termini màxim de 72 hores després que n'hagi tingut constància, tret que sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques. A més, quan sigui probable que la violació comporti un alt risc per als drets de les persones interessades, el responsable l'ha de comunicar a les persones afectades sense dilacions indegudes i en un llenguatge clar i senzill, tret que hagi adoptat mesures de protecció adequades, hagi aplicat mesures posteriors que garanteixen que ja no hi ha la probabilitat que es cocometi l'alt risc, o bé suposi un esforç desproporcionat.

personas. Estos datos personales se consideran sensibles (dado que este término es de uso común) porque están vinculados a hogares y actividades privadas (como comunicaciones electrónicas cuya confidencialidad debe ser protegida), porque afectan al ejercicio de un derecho fundamental (como datos de localización cuya recogida compromete la libertad de circulación) o porque su violación implica claramente graves repercusiones en la vida cotidiana del interesado (como datos financieros que podrían usarse para cometer fraude en los pagos). En este sentido, puede resultar relevante que los datos ya se hayan hecho públicos por el interesado o por terceras personas. El hecho de que los datos personales sean de acceso público puede considerarse un factor en la evaluación si estaba previsto que estos se usaran para ciertos fines. Este criterio también puede incluir datos tales como documentos personales, correos electrónicos, diarios, notas de lectores de libros electrónicos equipados con opciones para tomar notas e información muy personal incluida en aplicaciones de registro de actividades vitales.

5.- Tratamiento de datos a gran escala: el RGPD no define qué se entiende por gran escala, aunque el considerando 91 ofrece alguna orientación. En cualquier caso, el GT29 recomienda que se tengan en cuenta los siguientes factores, en particular, a la hora de determinar si el tratamiento se realiza a gran escala¹⁶: a. el número de interesados afectados, bien como cifra concreta o como proporción de la población correspondiente; b. el volumen de datos o la variedad de elementos de datos distintos que se procesan; c. la duración, o permanencia, de la actividad de tratamiento de datos; d. el alcance geográfico de la actividad de tratamiento.

6.- Asociación o combinación de conjuntos de datos, por ejemplo procedentes de dos o más operaciones de tratamiento de datos realizadas para distintos fines o por responsables del tratamiento distintos de una manera que exceda las expectativas razonables del interesado.

7.- Datos relativos a interesados vulnerables (considerando 75): El tratamiento de este tipo de datos representa un criterio debido al aumento del desequilibrio de poder entre los interesados y el responsable del tratamiento, lo cual implica que las personas pueden ser incapaces de autorizar o denegar el tratamiento de sus datos, o de ejercer sus derechos. Entre los interesados vulnerables puede incluirse a niños (se considera que no son capaces de denegar o autorizar consciente y responsablemente el tratamiento de sus datos), empleados, segmentos más vulnerables de la población que necesitan una especial protección (personas con enfermedades mentales, solicitantes de asilo, personas mayores, pacientes, etc.), y cualquier caso en el que se pueda identificar un desequilibrio en la relación entre la posición del interesado y el responsable del tratamiento.

8.- Uso innovador o aplicación de nuevas soluciones tecnológicas u organizativas, como combinar el uso de huella dactilar y reconocimiento facial para mejorar el control físico de acceso, etc. El RGPD deja claro (artículo 35, apartado 1, y considerandos 89 y 91) que el uso de una nueva tecnología, definida «en función del nivel de conocimientos técnicos alcanzado» (considerando 91), puede hacer necesario realizar una EIPD. Esto es debido a que el uso de dicha tecnología puede implicar nuevas formas de recogida y utilización de datos, posiblemente con un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas. De hecho, las consecuencias personales y sociales del despliegue de una nueva tecnología pueden ser desconocidas. Una EIPD ayudará al responsable del tratamiento a entender y abordar tales riesgos. Por ejemplo, algunas aplicaciones del «Internet de las cosas» podrían tener un impacto significativo sobre la vida diaria y la privacidad de las personas y, por tanto, requieren una EIPD.

9.- Cuando el propio tratamiento «impida a los interesados ejercer un derecho o utilizar un servicio o ejecutar un contrato» (artículo 22 y considerando 91). Esto incluye operaciones de tratamiento destinadas a permitir, modificar o denegar el acceso de los interesados a un servicio o a un contrato. Un ejemplo de esto sería cuando un banco investiga a sus clientes en una base de datos de referencia de crédito con el fin de decidir si les ofrece un préstamo.

Així mateix, us informem que des de l'APDCAT s'ha elaborat una guia per a l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, que podeu consultar al següent enllaç:

http://apdcat.gencat.cat/web/.content/03- documentacio/Reglament_general_de_proteccio_de_dades/documents/GUIA-AIPD-APDCAT.pdf

Annex II

Model del dret d'informació de l'Institut Català de les Dones

A. Informació obtinguda directament de la persona interessada

(Cada responsable ha d'adaptar aquestes clàusules informatives a les pròpies activitats de tractament)

Informació bàsica sobre protecció de dades <i>(Més informació al revers)</i>	
Responsable del tractament	Institut Català de les Dones (ICD) Cap del Servei Económicoadministratiu Plaça Pere Coromines, 1 08001 Barcelona Telèfon: 934951600 Adreça electrònica: icd@gencat.cat
Finalitat del tractament	Fer les gestions adequades de les sol·licituds de les dones i els seus fills i filles ateses als diferents serveis que ofereix l'ICD, per tal de superar les situacions de violència masclista.
Drets de la persona interessada	Accedir a les dades, rectificar-les, suprimir-les, oposar-se al tractament i sol·licitar-ne la limitació.

Abans de signar aquest formulari, llegiu la informació detallada que s'ofereix al revers.

[Localitat i data]

[Signatura]

[Revers]



Qui és el responsable del tractament de les vostres dades?

Identitat: Institut Català de les Dones – Cap del Servei Económicoadministratiu

Adreça postal: Plaça Pere Coromines, 1 – 08001 Barcelona

Telèfon: 934951600

Adreça electrònica: icd@gencat.cat

Delegat de protecció de dades (DPD): Sra. Montserrat Vallès Via Contacte DPD: dpd.presidencia@gencat.cat

Amb quina finalitat tractem les vostres dades personals?

A l'Institut Català de les Dones tractem la informació que ens faciliten les dones interessades amb la finalitat de fer les gestions adequades a les seves sol·licituds, per tal que puguin superar les situacions i les conseqüències generades per la violència masclista, contribuir al restabliment de tots els àmbits danyats per la situació viscuda, i facilitar la informació necessària sobre els recursos i els procediments perquè puguin resoldre la situació.

Amb aquesta informació no elaborarem perfils ni es prendran decisions automatitzades sobre la base d'aquest perfil.

Quant de temps conservarem les vostres dades?

Les dades personals proporcionades es conservaran mentre es mantingui la finalitat d'atenció en l'àmbit de la violència masclista, i durant un període de 3 anys posteriors al finiment de la intervenció per atendre possibles requeriments legals i judicials.

Quina és la legitimació per al tractament de les vostres dades?

La base legal per al tractament de les vostres dades és donar compliment a les obligacions establertes per la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Aquesta llei atribueix diverses competències al Govern de la Generalitat en matèria d'abordatge de la violència masclista, entre d'altres, es destaca la d'ordenar totes les actuacions en matèria de prevenció, de detecció, d'atenció, d'assistència, de protecció, de recuperació i de reparació de les dones que pateixen violència masclista, i també dels recursos que les integren (art. 79 lletra b).

Si el tractament és sobre les vostres dades de categories especials, la base legal és el vostre consentiment explícit, que podeu retirar en qualsevol moment.

A quines persones destinatàries es comunicaran les vostres dades?

Les vostres dades es comunicaran a les administracions públiques competents dels serveis d'atenció i recuperació integral, d'acord amb les necessitats de les dones en situació de violència masclista.

Aquestes serveis són: servei d'atenció telefònica especialitzada, servei d'informació i atenció a les dones, servei d'atenció i acolliment d'urgències, servei d'acolliment i recuperació, servei d'acolliment substitutori de la llar, servei d'intervenció especialitzada, servei tècnic de punt de trobada, servei d'atenció a la víctima del delictes, servei d'atenció policial. També es poden comunicar, d'acord amb l'atenció requerida per la dona sol·licitant, a les prestacions econòmiques establertes per la Llei 5/2008, i també d'altres que s'estableixin per llei, relacionades amb la violència masclista.

Només es comunicaran les dades necessàries per a poder gestionar d'una manera adequada les vostres sol·licituds, d'acord amb el que estableix l'article 78 de la Llei 5/2008.

Les vostres dades personals no es transferiran fora de la Unió Europea.

B. Informació no obtinguda de la persona interessada

(Cada responsable ha d'adaptar aquestes clàusules informatives a les pròpies activitats de tractament)

Informació bàsica sobre protecció de dades <i>(Més informació al revers)</i>	
Responsable del tractament	Institut Català de les Dones (ICD) Cap del Servei Económicoadministratiu Plaça Pere Coromines, 1 08001 Barcelona Telèfon: 934951600 Adreça electrònica: icd@gencat.cat
Finalitat del tractament	Fer les gestions adequades de les consultes i sol·licituds de les dones i els seus fills i filles ateses als diferents serveis que ofereix l'ICD, per tal de superar les situacions de violència masclista.
Categories de dades	<i>(Indiqueu les categories de dades tractades)</i>
Procedència	<i>(Indiqueu la font de les dades)</i>
Drets de la persona interessada	Accedir a les dades, rectificar-les, suprimir-les, oposar-se al tractament i sol·licitar-ne la limitació.

Abans de signar aquest formulari, llegiu la informació detallada que s'ofereix al revers.

[Localitat i data]

[Signatura]

[Revers]

Qui és el responsable del tractament de les vostres dades?

Identitat: Institut Català de les Dones – Cap del Servei Económicoadministratiu

Adreça postal: Plaça Pere Coromines, 1 – 08001 Barcelona

Telèfon: 934951600

Adreça electrònica: icd@gencat.cat

Delegat de protecció de dades (DPD): Sra. Montserrat Vallès Via Contacte DPD: dpd.presidencia@gencat.cat

Amb quina finalitat tractem les vostres dades personals?

A l'Institut Català de les Dones tractem la informació que ens faciliten les dones interessades amb la finalitat de fer les gestions adequades a les seves consultes i sol·licituds, per tal que puguin superar les situacions i les conseqüències generades per la violència masclista, contribuir al restabliment de tots els àmbits danyats per la situació viscuda, i facilitar la informació necessària sobre els recursos i els procediments perquè puguin resoldre la situació.

Amb aquesta informació no elaborarem perfils ni es prendran decisions automatitzades sobre la base d'aquest perfil.

Quant de temps conservarem les vostres dades?

Les dades personals proporcionades es conservaran mentre es mantingui la finalitat d'atenció en l'àmbit de la violència masclista, i durant un període de 3 anys posteriors al finiment de la intervenció per atendre possibles requeriments legals i judicials.

Quina és la procedència de les vostres dades?

(Indiqueu la informació detallada de l'origen de les dades)

Quina és la legitimació per al tractament de les vostres dades?

La base legal per al tractament de les vostres dades és donar compliment a les obligacions establertes per la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista. Aquesta llei atribueix diverses competències al Govern de la Generalitat en matèria d'abordatge de la violència masclista, entre d'altres, es destaca la d'ordenar totes les actuacions en matèria de prevenció, de detecció, d'atenció, d'assistència, de protecció, de recuperació i de reparació de les dones que pateixen violència masclista, i també dels recursos que les integren (art. 79 lletra b).

Si el tractament és sobre les vostres dades de categories especials, la base legal és el vostre consentiment explícit, que podeu retirar en qualsevol moment.

A quines persones destinatàries es comunicaran les vostres dades?

Les vostres dades es comunicaran a les administracions públiques competents dels serveis d'atenció i recuperació integral, d'acord amb les consultes i sol·licituds de les dones en situació de violència masclista. Aquestes serveis són: servei d'atenció telefònica especialitzada, servei d'informació i atenció a les dones, servei d'atenció i acolliment d'urgències, servei d'acolliment i recuperació, servei d'acolliment substitutori de la llar, servei d'intervenció especialitzada, servei tècnic de punt de trobada, servei d'atenció a la víctima del delictes, servei d'atenció policial. També es poden comunicar, d'acord amb l'atenció requerida per la dona sol·licitant, a les prestacions econòmiques establertes per la Llei 5/2008, i també d'altres que s'estableixin per llei, relacionades amb la violència masclista.

Només es comunicaran les dades necessàries per a poder gestionar d'una manera adequada les vostres consultes i sol·licituds, d'acord amb el que estableix l'article 78 de la Llei 5/2008.

Les vostres dades personals no es transferiran fora de la Unió Europea.

Quins són els vostres drets?

- Qualsevol dona té dret a obtenir confirmació sobre si a l'Institut Català de les Dones estem tractant dades personals que la concerneixen, o no.
- Les dones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, així com a sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si escau, sol·licitar-ne la supressió, entre altres motius, quan les dades ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals es van recollir.
- En determinades circumstàncies previstes a l'article 18 RGPD, les dones interessades poden sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades. En aquest cas, únicament les conservarem per exercir o defensar reclamacions o atendre requeriments judicials.
- Les dones interessades poden oposar-se al tractament de les seves dades amb finalitats de màrqueting, inclosa l'elaboració de perfils. L'Institut Català de les Dones deixarà de tractar les dades, tret que el tractament sigui necessari per al compliment d'una obligació legal aplicable a l'ICD o per exercir o defensar possible reclamacions.
- En virtut del dret a la portabilitat, les dones interessades tenen dret a obtenir les seves dades personals en un format estructurat d'ús comú i lectura mecànica i a transmetre'ls a una altre responsable.

Com podeu exercir els drets?

- Mitjançant un escrit adreçat a l'Institut Català de les Dones, Pl. Pere Coromines, 1 – 08001 Barcelona.
- Mitjançant el formulari electrònic disponible a: <http://dones.gencat.cat/>
- Quines vies de reclamació hi ha?
- Si considereu que els vostres drets no s'han atès adequadament, teniu dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades: <https://seu.apd.cat/ca/tramits/reclamacions>

Annex III

Consentiment explícit per al tractament de categories especials de dades personals

[Nom, cognoms i DNI/NIE de la dona interessada]

Mitjançant la signatura d'aquest document dono el meu consentiment explícit per a tractar les meves dades personals de categoria especial XXX (*concretar si són dades de salut, origen ètnic o racial*), perquè es tramiti la meva consulta i sol·licitud en el marc de la gestió adequada dels serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que pateixen violència masclista, i de les prestacions econòmiques i d'altres que s'estableixin per llei. En concret, es comunicaran les dades als serveis següents: (*detallar-los*).

He estat informada que puc retirar en qualsevol moment aquest consentiment.

També he estat informada prèviament a l'obtenció del meu consentiment, sobre la finalitat de la recollida de les dades, les persones destinatàries de la informació, la persona responsable del tractament de les meves dades, el temps de conservació, quins són els meus drets i com puc exercir-los, i les vies de reclamació que hi ha.

[Localitat i data]

[Signatura]

Annex IV

Consentiment explícit per al tractament de dades de menors d'edat

[Nom, cognoms i DNI/NIE de la dona interessada]

Mitjançant la signatura d'aquest document dono el meu consentiment explícit per a tractar les dades personals de la meua filla/del meu fill menor de 14 anys perquè es tramiti la meua consulta i sol·licitud en el marc de la gestió adequada dels serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que pateixen violència masclista, i de les prestacions econòmiques i d'altres que s'estableixin per llei. En concret, es comunicaran les dades als serveis següents: *(detallar-los)*.

He estat informada que puc retirar en qualsevol moment aquest consentiment.

També he estat informada prèviament a l'obtenció del meu consentiment, sobre la finalitat de la recollida de les dades, les persones destinatàries de la informació, la persona responsable del tractament de les meves dades, el temps de conservació, quins són els meus drets i com puc exercir-los, i les vies de reclamació que hi ha.

[Localitat i data]

[Signatura]

Annex V

Persona sol·licitant:

[Nom i conoms]

com a professional del servei [nom del servei, telèfon i correu electrònic]

.....

amb el càrrec de

.....

Responsable del tractament:

Dades sol·licitades:

Finalitats/Ús de les dades:

Base jurídica. 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 comunicació de dades, no sent necessari el consentiment de la persona afectada donat que la base jurídica per al tractament de les dades personals és el compliment d'una obligació legal.

[Localitat i data]

[Signatura]¹

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

Responsable del tractament:

Un cop vista la sol·licitud del servei (*identificar-lo*) i d'acord amb la normativa vigent,

- Autoritzo la comunicació 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 comunicació de dades pels motius següents:

Data i signatura de la persona responsable de les dades

Annex VI

Glossari

- **Autodeterminació informativa:** dret fonamental que té tota persona a controlar les seves dades personals. 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:** institució de dret públic amb personalitat jurídica pròpia i plena capacitat d'obrar que exerceix la seva autoritat de control sobre els tractaments de dades personals duts a terme per la Generalitat de Catalunya, pels ens que integren l'Administració local i per les universitats en l'àmbit territorial de Catalunya, pels organismes i les entitats autònomes que depenen de l'Administració de la Generalitat o dels ens locals i pels consorcis dels quals formen part.
- **Avaluació d'impacte:** avaluació que el responsable ha de dur a terme abans d'iniciar el tractament de dades quan sigui probable que aquest tractament suposi un risc alt per als drets i les llibertats de les persones físiques.
- **Cessió o comunicació de dades:** qualsevol revelació de dades efectuada a una persona destinatària 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. El consentiment s'ha de donar mitjançant una acció afirmativa clara, per tant, les caselles ja marcades, el consentiment tàcit o la inacció no constitueixen un consentiment vàlid. A més, el consentiment ha de ser verificable, i per tant, el responsable o l'encarregat ha de ser capaç de demostrar que la persona interessada va consentir el tractament de llurs dades personals.
- **Dades de caràcter personal:** qualsevol informació sobre una persona física identificada o identificable. S'ha de considerar persona física identificable qualsevol persona la identitat de la qual es pot determinar, directament o indirectament, en particular mitjançant un identificador, com per exemple un nom, un número d'identificació, dades de localització, un identificador en línia o un o diversos elements propis de la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social d'aquesta persona.

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.

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

- **Dades de categories especials:** dades especialment protegides referides a l'origen ètnic o racial, les opinions polítiques, les conviccions religioses o filosòfiques, la afiliació sindical, el tractament de dades genètiques, les dades biomètriques, les dades relatives a la salut, i les dades relatives a la vida sexual o les orientacions sexuals d'una persona física.
- **Dades de caràcter personal relacionades amb la salut:** informació relativa a la salut física o mental d'una persona física que revelen informació sobre el seu estat de salut, inclosa la prestació de serveis d'atenció sanitària.
- **Delegat de protecció de dades:** figura que han de designar els organismes públics per informar, assessorar, i supervisar que es complementi la normativa de protecció de dades, entre d'altres funcions.
- **Destinatari:** persona física o jurídica, pública o privada, servei o altre organisme al qual es comuniquen dades personals.
- **Deure d'informació a la persona interessada:** l'obligació d'informar les persones interessades sobre les circumstàncies relatives al tractament de les seves dades en el moment en què se sol·liciten les dades al mateix interessat, o bé en un termini raonable si la informació no s'obté del mateix interessat.
- **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 intervenen en qualsevol fase del tractament de les dades de caràcter personal.
- **Dret d'accés:** dret de la persona interessada a obtenir del responsable del tractament confirmació de si s'estan tractant o no dades personals que l'afecten.
- **Dret de rectificació:** dret de la persona interessada a obtenir del responsable del tractament sense dilació indeguda la rectificació de les dades personals inexactes que l'afecten.
- **Dret de supressió (dret a l'oblit):** dret de la persona interessada a obtenir del responsable del tractament sense dilació indeguda la supressió de les dades personals que l'afecten quan hi concorre alguna de les circumstàncies següents: les dades ja no són necessàries en relació amb les finalitats per a les quals van ser recollides o tractades d'una altra manera; l'interessat retira el consentiment en què es basa el tractament; la interessada s'oposa al tractament; les dades personals s'han tractat il·lícitament; les dades personals s'han de suprimir per complir una obligació legal.
- **Dret d'oposició:** dret de la persona interessada a oposar-se que les dades personals que l'afecten siguin objecte d'un tractament basat en el compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics, o bé per a la satisfacció d'interessos legítims.
- **Dret a la limitació del tractament:** dret de la persona interessada a obtenir del responsable del tractament la limitació del tractament de les dades si es compleix alguna de les condicions següents: impugna l'exactitud de les

dades personals, durant un termini que permet al responsable verificar-ne l'exactitud; el tractament és il·lícit i la persona interessada s'oposa a la supressió de les dades personals i, en lloc de suprimir-les, sol·licita que se'n limiti l'ús; el responsable ja no necessita les dades personals per a les finalitats del tractament, però l'interessat les necessita per formular, exercir o defensar reclamacions; l'interessat s'ha oposat al tractament.

- **Dret a la portabilitat de les dades:** dret de la persona interessada a rebre, en un format estructurat, d'ús comú i de lectura mecànica, les dades personals que l'afecten i que ha facilitat a un responsable del tractament. Té dret a transmetre'ls a un altre responsable, sense que ho impedeixi el responsable al qual les havia facilitat, quan: el tractament està basat en el consentiment, o bé el tractament s'efectua per mitjans automatitzats.

En exercir aquest dret, la persona interessada té dret que les dades personals es transmetin directament de responsable a responsable, quan sigui tècnicament possible.

- **Encarregat del tractament o encarregat:** persona física o jurídica, autoritat pública, servei o qualsevol altre organisme que tracta dades personals per compte del responsable del tractament. S'ha d'escollir únicament un encarregat que ofereixi garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades.
- **Persona 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, en particular mitjançant un identificador, com per exemple un nom, un número d'identificació, dades de localització, un identificador en línia o un o diversos elements propis de la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social d'aquesta persona.
- **Protecció de dades des del disseny i per defecte:** el responsable ha d'aplicar, tant en el moment de determinar els mitjans de tractament com en el moment del tractament mateix, les mesures tècniques i organitzatives adequades concebudes per aplicar de manera efectiva els principis de protecció de dades. Així mateix, el responsable ha d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir que, per defecte, només es tracten les dades personals necessàries per a cada finalitat específica del tractament. Aquesta obligació s'aplica a la quantitat de dades personals recollides, a l'abast del tractament, al termini de conservació i a l'accessibilitat de les dades.
- **Responsable del tractament o responsable:** persona física o jurídica, pública o privada, servei o òrgan administratiu que determina les finalitats i els mitjans del tractament.
- **Registre d'activitats de tractament:** cada responsable i encarregat, i si escau el seu representant, ha de portar un registre de les activitats de tracta-

ment efectuades sota la seva responsabilitat. Aquest registre ha de contenir tota la informació següent: el nom i les dades de contacte del responsable, del representant del responsable i del delegat de protecció de dades; les finalitats del tractament; una descripció de les categories d'interessats i de les categories de dades personals; les categories de destinataris als quals s'han comunicat o es comunicaran les dades personals; els terminis previstos per suprimir les diferents categories de dades; una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat.

- **Responsabilitat proactiva:** principi que obliga les organitzacions a analitzar quines dades tracten, amb quina finalitat ho fan i quin tipus d'operacions de tractament duen a terme. A partir d'aquest coneixement, han de determinar de manera explícita com aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades a fi de garantir i poder demostrar que el tractament és conforme al RGPD.
- **Seguretat de les dades:** mesures tècniques i organitzatives apropiades que han d'aplicar el responsable i l'encarregat del tractament per garantir un nivell de seguretat adequat al risc que comporta el tractament. Això implica que cal fer una avaluació dels riscos associats a cada tractament, per determinar les mesures de seguretat que cal implementar.
- **Supressió de dades:** procediment en virtut del qual la persona responsable del fitxer o tractament cessa l'ús de les dades.
- **Tercer:** persona física o jurídica, autoritat pública, servei o organisme diferent de la persona interessada, la responsable, la encarregada i les autoritzades per a tractar les dades personals sota la autoritat directa del responsable o de l'encarregat.
- **Tractament:** qualsevol operació o conjunt d'operacions realitzades sobre dades personals o conjunts de dades personals, ja sigui per procediments automatitzats o no, com la recollida, el registre, l'organització, l'estructuració, la conservació, l'adaptació o la modificació, l'extracció, la consulta, la utilització, la comunicació per transmissió, difusió o qualsevol altra forma d'habilitació d'accés, acarament o interconnexió, limitació, supressió o destrucció.
- **Transferència internacional:** tractament que suposa una comunicació de dades fora de l'Espai Econòmic Europeu en els casos següents: a països, territoris o sectors específics (incloses les organitzacions internacionals) sobre els quals la Comissió europea ha adoptat una decisió que reconeix que ofereixen un nivell de protecció adequat; quan s'han ofert garanties adequades sobre la protecció que les dades rebran a la seva destinació; quan s'aplica alguna de les excepcions que permeten transferir les dades sense garanties de protecció adequada, per raons de necessitat vinculades a l'interès de la persona titular de les dades o a interessos generals.

Apèndix legislatiu

Legislació estatal

- Constitució espanyola de 27 de desembre de 1978 (arts. 10, 14, 16, 18, 20, 53 i 105).
- 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Article 22 de la 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).
- Reial decret-Llei 5/2018, de 27 de juliol, de mesures urgents per a l'adaptació del Dret espanyol a la normativa de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Legislació de Catalunya

- Estatut d'autonomia de Catalunya (arts. 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, modificar pel Decret 162/2018, de 17 de juliol.
- Recomanació 1/2008 sobre la difusió d'informació que contingui dades de caràcter personal per Internet.
- Recomanació 1/2013 sobre l'ús del correu electrònic a l'àmbit laboral.
- Instrucció 1/2009, de 10 de febrer, sobre el tractament de dades de caràcter personal mitjançant càmeres amb fins de videovigilància.

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 legitimitació 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 masclista²⁴ 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.
- Definició²⁵ 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.

24 Vegeu l'apartat 4.1. "Anàlisi de la causalitat", pàg. 17.

25 Vegeu els apartats 4.2. "Model d'intervenció del Protocol marc", i 4.3. "Eixos bàsics d'actuació del Protocol marc", pàg. 21.

- Principis orientadors o criteris d'actuació²⁶: que han de guiar l'elaboració, la implementació, el seguiment i l'avaluació del protocol.
- Definició dels objectius del protocol²⁷: 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 informació²⁸

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.

26 Vegeu l'apartat 5.1. "Principis orientadors", pàg. 23.

27 Vegeu l'apartats 5.3. "Objectius", pàg. 24.

28 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. 24.

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 avaluació²⁹

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 quantitius i qualitius 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.

²⁹ Vegeu els apartats 3.4. "Seguiment" i 3.5 "Avaluació", pàg. 14-15.

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

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

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 ³⁰ 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.

30 Vegeu l'apartat 4.3. "Eixos bàsics d'actuació del Protocol marc", pàg. 21

