



Diputació
Barcelona

Protocol marc per a l'abordatge de les violències masclistes en equipaments municipals



Diputació
Barcelona

Protocol marc per a l'abordatge de les violències masclistes en equipaments municipals

Autoria

Mireia Casellas Tauler
Lorena Esteban Tercero
Ariadna Vilà Castelló

Coordinació

Laia Doltra Tapiola
Sandra García Urizarna
Ivet Oriols Vadell
Àrea de Feminismes i Igualtat

Diputació de Barcelona

Projecte impulsat per l'Àrea de Feminismes i Igualtat
de la Diputació de Barcelona

Projecte desenvolupat per:



Novembre de 2023

© Diputació de Barcelona

Edició i coordinació: Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional
de la Diputació de Barcelona

Índex

Presentació institucional	5
Sigles i acrònims	6
1. Introducció	7
1.1. Presentació	7
1.2. Què és un protocol?	7
1.3. Objectius i finalitat del protocol marc	8
1.4. Procés de creació d'un protocol	8
2. Bases del protocol	11
2.1. Introducció	11
2.2. Marc conceptual	12
2.2.1. L'impacte de les violències masclistes en dades	14
2.3. Marc legal	16
2.4. Objectius i orientacions transversals	18
2.5. Eixos d'intervenció	19
2.5.1. Marc d'aplicació	19
2.5.2. Descripció dels eixos i accions que cal desenvolupar	22
2.5.3. La prevenció	22
2.5.4. La reparació integral	25
2.6. Principis, pautes bàsiques i circuits d'intervenció	27
2.6.1. Principis bàsics d'intervenció	27
2.6.2. Pautes bàsiques d'intervenció	28
2.6.3. Circuits d'intervenció	29
2.7. Seguiment, avaluació i coordinació	35

3. Annexos	37
ANNEX 1. Protocols d'abordatge de les violències masclistes de referència	37
1. En l'àmbit autonòmic	37
2. En l'àmbit provincial o comarcal	38
3. En l'àmbit municipal.	38
4. Altres protocols de referència	38
ANNEX 2. Acta de constitució	39
1. Designació de la persona de referència	39
2. Designació de la comissió de treball i seguiment del protocol	39
3. Altres disposicions	40
ANNEX 3. Manifestacions de violència masclista	41
ANNEX 4. Protecció de dades	42
ANNEX 5. Mapa de recursos d'abordatge de les violències masclistes	42
ANNEX 6. Models de queixa	44
Model de document per queixa d'una situació de violència masclista.	44
ANNEX 7. Model de derivació	45
Model de document de derivació a altres serveis de la xarxa	45
ANNEX 8. Règim sancionador	46
Exemples de faltes	49
Exemples de sancions.	50

Presentació institucional

La present publicació, resultat de la demanda d'ajuntaments i consells comarcals de la demarcació de Barcelona, vol ser una eina específica per a l'abordatge de les violències masclistes en aquells centres i equipaments locals que gestionen directament o indirectament els ens locals.

Les dades mostren any rere any que les violències masclistes no tenen un lloc concret, ni àmbit, ni perfil, sinó que són a tot arreu i la sensació d'inseguretat i d'alerta permanent amb què vivim les dones no ens deixa viure dignament ni amb llibertat. Les dones tenim dret a una vida sense violències masclistes i les administracions públiques hem de ser corresponsables en aquest sentit, adoptant totes les mesures necessàries per tal de prevenir, perseguir, condemnar, penalitzar i reparar adequadament els actes de violència masclista, especialment si tenen lloc en espais, equipaments i centres de titularitat pública.

Des de la Diputació de Barcelona tenim un compromís ferm a l'entorn d'aquesta lluita que hem fet nostra. Portem més de 25 anys treballant per a l'erradicació de les violències masclistes. Amb l'ànim de continuar aprofundint en aquesta línia i avançar en l'impuls de metodologies innovadores en l'àmbit social, posem a disposició del món local aquesta eina per a l'abordatge de les violències masclistes per tal que sigui aplicable en qualsevol àmbit temàtic i equipament local.

Desitjo que aquesta publicació sigui d'utilitat per aplicar protocols d'abordatge de les violències masclistes en els diferents equipaments dels vostres municipis i consells comarcals, i puguem avançar en l'erradicació de les violències masclistes als nostres pobles i ciutats.

Eva Baró Ramos

Presidenta delegada de l'Àrea de Feminismes i Igualtat

Sigles i acrònims

CP	Codi penal
EAIA	Equips d'atenció a la infància i l'adolescència
GAV	Grup d'atenció a les víctimes (de la Policia de la Generalitat Mossos d'Esquadra)
PGME	Policia de la Generalitat Mossos d'Esquadra
PL	Policia local (o policies locals)
SBAS	Servei bàsic d'atenció social
SAI	Servei d'atenció integral LGTBI+
SIAD	Servei d'informació i atenció a les dones
SIE	Servei d'intervenció especialitzada (en violències masclistes)
USAV	Unitat de suport a l'alumnat en situació de violència
VM	Violència masclista (o violències masclistes)

1. Introducció

1.1. Presentació

Les violències masclistes són aquelles que pateixen les dones pel sol fet de ser dones, atempten contra els drets humans i són un fenomen estructural que deriva d'una societat patriarcal amb unes relacions de poder desiguals entre dones i homes. Totes les formes de violència masclista constitueixen violacions dels drets fonamentals i es manifesten en diferents conductes presents tant en l'espai públic com en el privat.

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, estableix els principis orientadors dels poders públics en aquest àmbit, i ha estat modificada per la Llei 17/2020, de 22 de desembre de 2020, i és en aquest marc que la intervenció en les violències masclistes per mitjà de polítiques municipals és necessària per donar resposta a aquesta problemàtica, no només amb accions puntuals, sinó amb accions globals com poden ser el desplegament de plans, protocols i programes per al seu abordatge.

Per tal de fer front a aquest fenomen, és clau el compromís amb no tolerar cap tipus de situació de violència masclista, considerant d'especial importància identificar qualsevol forma que es pugui donar i mostrar el rebuig i la tolerància zero en totes les situacions. Per tant, **el paper dels equipaments municipals serà fonamental per poder ser un agent de prevenció i sensibilització**, no només internament, sinó també amb totes les persones que s'hi relacionen, així com poder esdevenir un entorn segur per poder abordar qualsevol situació de violència masclista que s'hi pugui produir o bé s'hi pugui detectar.

Aquest projecte neix amb la voluntat de ser un punt de partida i un document de suport que ha de facilitar les bases per iniciar un procés participatiu i de consens per part de cada equipament municipal, per a **concloure en un protocol intern que detalli unes propostes concretes de prevenció i abordatge integral de les violències masclistes**; així mateix, pot ser un document de revisió i suport per a aquells establiments que ja disposen d'algun protocol concret propi.

1.2. Què és un protocol?

Un protocol és un **document viu** que ha de permetre reflexionar i transformar una organització sobre una temàtica concreta, des del compromís i la responsabilitat de totes

les parts implicades, entre les quals s'estableixen unes accions concretes per desenvolupar i es planteja un full de ruta que cal anar revisant i aprofundint perquè sigui efectiu.

La confecció d'un protocol suposa un procés de transformació per a l'organització, per tant, cal entomar l'oportunitat de la seva creació per generar espais participatius que permetin el diàleg i la reflexió per construir des de dins i cap enfora envers l'abordatge d'un fenomen com són les violències masclistes.

1.3. Objectius i finalitat del protocol marc

El protocol marc per a l'abordatge de les violències masclistes va dirigit als diferents equipaments públics municipals. La seva finalitat és servir com a guia perquè cada equipament desenvolupi el propi protocol adaptat a la seva realitat, a partir dels objectius següents:

- Fomentar la igualtat, la llibertat i la no-discriminació.
- Incrementar el compromís envers la lluita contra les violències masclistes, incloent la perspectiva interseccional.
- Crear una xarxa de referents i d'establiments municipals segurs.
- Garantir la responsabilitat col·lectiva i comunitària davant de les agressions masclistes.

Per tant, el protocol marc és un document de partida per iniciar un procés en cada equipament municipal des d'on es realitzi una contextualització de la problemàtica i, tot seguit, es puguin proposar i promoure actuacions des de dos eixos d'intervenció interrelacionats, com són la prevenció i la reparació integral. Aquestes bases han de servir per poder **crear el propi protocol intern amb les especificitats de cada centre, identificant les persones de referència corresponents i definint les actuacions i els circuits específics** que caldria activar en cada cas.

1.4. Procés de creació d'un protocol

Per iniciar el procés d'elaboració d'un protocol, prèviament cal tenir en compte i analitzar si existeixen d'altres protocols en matèria d'igualtat i violència masclista en l'àmbit autonòmic, provincial i/o municipal que puguin ser de referència (**vegeu annex 1**). Aquests han de ser revisats i han de ser el marc de referència per a la construcció del propi protocol per a l'equipament.

A més, també és fonamental garantir el compliment de la legislació vigent per tal de donar coherència i cohesió a les actuacions que es desplegaran en el protocol de

l'equipament i/o servei, i revisar sempre les noves actualitzacions de canvis normatius que es puguin haver donat (vegeu marc legal *apartat 2.3* d'aquest document).

De forma orientativa, per a l'elaboració d'un protocol es consideren les fases següents:

FASES PER A L'ELABORACIÓ D'UN PROTOCOL

Fase prèvia

Reflexions prèvies. Abans de començar cal determinar alguns punts:

- Mostrar compromís per impulsar un protocol a l'equipament.
- Identificar el context de l'equipament i les formes de violència que es poden donar.
- Decidir si es volen abordar les violències masclistes en genèric o si hi ha necessitat d'abordar alguna forma o àmbit més específic pel tipus de context de l'equipament.
- Concretar a quin col·lectiu anirà dirigit: menors d'edat, adolescents, població adulta, persones grans, ciutadania en general, etc.
- Potenciar la participació de diferents perfils de persones vinculades al centre.
- Conèixer la xarxa de recursos per a l'abordatge de violències masclistes del territori.

Fase 1

Impulsar el protocol. La direcció del centre o equipament ha de liderar l'inici i explicar-ne la seva necessitat, així com proposar la participació de diferents persones per tal de crear una comissió de treball i seguiment. Aquesta comissió ha de tenir la màxima representativitat de perfils de l'equipament i de persones amb qui es relaciona aquest. També és recomanable poder fer una formació específica a tota la comissió per tal de partir dels mateixos coneixements.

Fase 2.

Procés participatiu i de treball. La comissió de treball proposarà un pla participatiu amb diferents espais de debat i reflexió per tal de recollir tots aquells aspectes rellevants per a l'elaboració del protocol.

Fase 3

Elaboració i redacció del protocol i dels documents de referència. Després del procés participatiu i compartit, ja es pot començar a confeccionar les parts i els continguts que tindrà el protocol, així com aquells documents que s'hagin decidit incorporar dins del protocol.

Fase 4

Aprovació del protocol. El protocol ha de ser aprovat per l'òrgan competent i cal especificar en quin moment entra en vigor i quin serà el període de vigència. Per a entitats del tercer sector: assemblea, junta de govern. Per a empreses subcontractades: càrrecs directius i la representació legal del treballadors/es. Per a organismes públics: ple de l'ajuntament, diputació o consell comarcal.

Fase 5

Difusió del protocol, sensibilització i formació. Donar a conèixer el protocol, la persona de referència i de suport, perquè totes les persones en tinguin coneixement davant qualsevol situació que pugui esdevenir-se, així com informar de les funcions de la comissió de seguiment.

Fase 6

Avaluació i seguiment. La comissió de treball i seguiment serà la responsable de fer el seguiment de la realització i aplicació de les propostes recollides en el protocol i també recollirà totes les esmenes o incidències que es detectin al llarg del temps per poder-les millorar periòdicament. Aquesta fase és imprescindible per tal de mantenir sempre viu i actualitzat el protocol.

A banda de les fases que es puguin considerar per a l'elaboració del protocol, també és rellevant detallar les persones que estaran implicades en el procés:

Direcció de l'equipament	<p>El paper de la direcció del centre és clau perquè principalment és la que ha de mostrar el compromís amb la tolerància zero davant les violències masclistes i, alhora, és qui ha d'impulsar el protocol, participar i donar suport a la seva realització al llarg del procés, així com garantir que s'apliqui correctament i fer-ne el seguiment.</p>
Comissió de treball i de seguiment	<p>La comissió de treball i seguiment s'ha de configurar amb un grup de persones que pugui ser relativament fix (unes cinc persones, aproximadament) i amb perfils diversos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una persona de direcció. • Una persona treballadora. • Una persona que representi les persones usuàries. • La persona de referència/ suport. • Una persona referent de l'ajuntament corresponent (amb perfil de referent d'igualtat, serveis socials o del Servei d'informació i atenció a les dones (SIAD)). <p>Aquesta comissió ha de poder representar al màxim totes les persones que es vinculen a aquell establiment, ha de crear i fer seguiment del protocol, ha de ser activada davant d'un cas i ha de fer una avaluació del protocol anualment.</p>
Persona de referència i persona de suport	<p>La persona de referència és recomanable que sigui una persona treballadora del mateix establiment o bé una persona externa però vinculada al centre, amb un perfil més especialitzat o amb formació específica sobre violències masclistes, per tal de poder fer una primera atenció davant de qualsevol situació.</p> <p>La persona de suport actuarà en suplència en cas que la persona de referència no hi sigui o bé serà un suport en cas de necessitat de ser dues persones en una situació determinada.</p> <p>En el cas de menors, la figura que contempla la llei¹ s'anomena delegat o delegada de protecció en matèria de maltractament i/o abusos sexuals.</p> <p>La persona de referència pot ser la mateixa que actuï com a delegada de protecció.</p>
Assessorament extern especialitzat	<p>Una persona o equip de persones expertes en la matèria per poder constituir un suport puntual de gran utilitat en la fase de disseny del protocol, en la fase de desplegament o bé en el moment que fos necessari activar el protocol i obrir un procés d'investigació.</p> <p>En cas de considerar-se necessari un assessorament extern especialitzat, la direcció de l'equipament ha de gestionar aquest suport perquè pugui dinamitzar les sessions i/o facilitar l'elaboració del protocol.</p>

¹ Art. 48 de la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juliol, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència, que ho estableix per a les entitats que realitzen activitats esportives o d'oci amb persones menors d'edat.

2. Bases del protocol

Escollir el títol del protocol és important per tal de conèixer quin marc engloba la seva actuació.

Protocol marc per a l'abordatge de les violències masclistes en equipaments municipals

2.1. Introducció

La introducció explicativa podria incloure els punts següents: compromís i motiu de la creació del protocol; temàtica que aborda; citar situacions que es contemplen; breu resum sobre l'actuació que permet el protocol; esmentar el funcionament de circuits.

Aquest equipament municipal mostra el seu compromís i responsabilitat envers la tolerància zero de les violències masclistes. Per aquest motiu promou aquest protocol, per posar en funcionament un procés de sensibilització i abordatge de qualsevol situació que s'hi pugui donar o s'hi pugui conèixer. La creació d'aquest protocol ha de ser un procés viu que ha de generar participació i reflexió per acordar un instrument de consens, pautat i coordinat, que construeixi la base per a l'abordatge d'aquest fenomen des d'una visió transversal i feminista.

Aquest protocol neix de la necessitat de poder donar resposta i incidir sobre les violències masclistes, des de la prevenció fins a l'actuació davant de qualsevol situació que es detecti o es produeixi en aquest espai. Per tant, és una eina que planteja diferents línies d'intervenció, des de la comprensió de la problemàtica d'arrel estructural fins a l'abordatge feminista i interseccional de les situacions que es coneixen, atès que són espais on es produeixen interaccions diàries entre persones. Aquestes situacions es poden donar entre persones que siguin treballadores del centre i/o usuàries i/o persones vinculades a aquest espai, i es contemplarà i diferenciarà segons si són majors o menors d'edat.

En aquest sentit, cal considerar que l'equipament facilita un context que possibilita la proximitat i permet generar vincles relacionals entre el personal del centre i les persones usuàries. Aquest fet afavoreix que es puguin crear entorns de confiança i, per tant, pot facilitar la visibilització i/o verbalització de qualsevol situació de violència masclista que s'hi pugui donar. Alhora, però, cal considerar també que en aquest espai es poden donar

situacions de risc que cal detectar i intervenir per minimitzar-lo, perquè esdevinguin entorns segurs. Per això, cal que el mateix personal del centre tingui la sensibilitat i la formació tant per identificar aspectes concrets de l'equipament i de les situacions que s'hi puguin produir, com per poder acompanyar i informar davant de qualsevol fet que es detecti.

Amb el protocol s'estableixen uns circuits d'actuació davant de les violències i una xarxa de derivació amb altres serveis. Per tant, ha de comptar amb una persona de referència (en contacte amb els serveis del territori) a qui dirigir les comunicacions, i una comissió de seguiment per a valorar casos i emprendre accions en cas necessari.

2.2. Marc conceptual

El marc conceptual proposa coneixements per a la comprensió del fenomen i estableix les bases des de les quals es farà l'abordatge de les situacions.

La comprensió de les violències masclistes com un fenomen estructural és imprescindible per entendre com s'originen i què fa que es mantinguin. En la nostra societat existeixen desigualtats i discriminacions entre dones i homes, les arrels androcèntriques i patriarcals de la nostra cultura encara són profundes i l'imaginari col·lectiu encara reproduceix els rols de poder dels homes envers les dones. És en aquest context estructural i multicausal on sorgeixen les violències masclistes, perpetuant-se com a instrument de dominació i control arreu del món. Aquesta vulneració és un clar impediment perquè les dones puguin assolir la plena ciutadania, l'autonomia i la llibertat.

En la Declaració sobre l'eliminació de la violència contra les dones (ONU,1994) es defineix la violència contra les dones com:

«...qualsevol acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que tingui o pugui tenir com a resultat un dany o patiment físic, sexual o psicològic per a la dona, així com les amenaces, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la vida privada.»

A la Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, quan es fa referència a les dones s'inclouen les dones, nenes i adolescents transgènere, així mateix, recull noves formes de violència contra les dones i comprèn tots els actes de violència basats en el gènere, fent especial èmfasi a prevenir-les i combatre-les. En aquest marc, defineix la violència masclista com:

«(...) la violació dels drets humans a través de la violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions

cions i les coaccions, té com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.»

La violència masclista es configura per una continuïtat de situacions en què interaccuen cadascuna de les formes de violència masclista amb els diferents àmbits en què es produeixen. Es poden exercir de manera puntual o de manera reiterada i es poden donar amb diverses formes simultàniament, per exemple, quan hi ha una bufetada (violència física) i alhora insults o amenaces (violència psicològica); i generalment, aquesta violència va augmentant progressivament de gravetat al llarg del temps (escalada de violència). Per això és important detectar senyals d'alerta per trencar amb la violència i l'aïllament de la persona que la pateix.

Les formes de violència masclista són les diferents tipologies amb què es manifesta, i es classifiquen en les variants següents:

Formes de violència	Definició ²
Violència física	Comprèn qualsevol acte de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.
Violència psicològica	Comprèn tota conducta o omissió que produeix en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaques, humiliació, vexacions, menysteniment, menyspreu, exigència d'obediència o submissió, coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.
Violència sexual	Comprèn qualsevol acte que atempti contra la llibertat sexual i la dignitat personal de la dona creant unes condicions o aprofitant-se d'un context que, directament o indirectament, imposin una pràctica sexual sense tenir el consentiment ni la voluntat de la dona.
Violència obstètrica	Consisteix a impedir o dificultar l'accés a una informació veraç, necessària per a la presa de decisions autònomes i informades. Pot afectar els diferents àmbits de la salut física i mental, incloent-hi la salut sexual i reproductiva.
Violència econòmica	Consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si s'escau, de llurs fills o filles, en l'impagament reiterat i injustificat de pensions alimentàries, obstaculitzar la disposició dels recursos propis o compartits i l'apropiació il·legítima de béns de la dona.
Violència digital	Consisteix en els actes de violència masclista i misogínia en línia comesos, instigats, amplificats o agreujats, en part o totalment, amb l'ús de tecnologies de la informació i de la comunicació, plataformes de xarxes socials, webs o fòrums, correu electrònic i sistemes de missatgeria instantània, i altres mitjans semblants que afectin la dignitat i els drets de les dones.
Violència de segon ordre	Consisteix en la violència física o psicològica, les represàlies, les humiliacions i la persecució exercides contra les persones que donen suport a les víctimes de violència masclista.
Violència vicària	Consisteix en qualsevol tipus de violència exercida contra els fills i filles amb la finalitat de provocar dany psicològic a la mare.

² Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Els àmbits de la violència masclista són l'entorn o el context en què es desenvolupa la violència, mentre que el tipus de manifestacions són les formes que pot tenir quan es produeix en aquell àmbit:

Àmbits on es manifesta	Tipus de manifestacions
Àmbit de la parella	Consisteix en la violència física, psicològica, digital, sexual o econòmica exercida contra una dona i perpetrada per l'home que n'és o n'ha estat el cònjuge o ha tingut relacions similars d'afectivitat.
Àmbit familiar	Consisteix en la violència física, psicològica, digital, sexual o econòmica contra dones o menors d'edat en el si de la família o nucli de convivència en relacions afectives i lligams de l'entorn familiar. Inclou els matrimonis forçats.
Àmbit laboral	Consisteix en la violència física, psicològica, digital, sexual o econòmica en context laboral (públic o privat, dins o fora del centre i/o horari). Tipus: assetjament per raó de sexe, assetjament sexual, discriminació per embaràs o maternitat.
Àmbit social i comunitari	Consisteix en manifestacions del tipus següent: agressions sexuals, assetjament sexual, tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual o altres per raó de gènere, mutilació genital femenina o risc, violència derivada de conflictes armats, violència contra els drets sexuals i reproductius, feminicidis, agressions per raó de gènere, vexacions, tractes degradants, amenaces i coaccions en l'espai públic, restriccions o privacions de llibertat, represàlies pels discursos i expressions individuals o col·lectives.
Àmbit digital	Consisteix en la violència masclista produïda en xarxes de comunicació digitals (ciberassetjament, vigilància i seguiment, calúmnia, insults i expressions discriminatòries, denigrants, amenaces, accés no autoritzat a equips i xarxes, manipulació de dades, etc.).
Àmbit institucional	Consisteix en accions o omissions de les autoritats, el personal públic i els agents de qualsevol organisme públic que tinguin per finalitat retardar, obstaculitzar o impedir l'accés a les polítiques públiques i en l'exercici dels drets de la llei.
Àmbit de la vida política i l'esfera pública de les dones	Consisteix en la violència masclista produïda en espais de la vida pública i política (institucions polítiques, administracions públiques, partits polítics, mitjans de comunicació i xarxes socials).
Àmbit educatiu	Consisteix en qualsevol tipus de violència que es produeix en l'entorn educatiu entre membres de la comunitat educativa.

2.2.1. L'impacte de les violències masclistes en dades

Les dades evidencien aquesta crua realitat i és que, segons les Nacions Unides (2006), **una de cada tres dones** patirà algun tipus de violència masclista com a mínim una vegada a la seva vida. En aquesta mateixa línia, l'enquesta europea de violència de gènere contra les dones (FRA, 2012) afirma també que **una de cada tres** (62 milions de dones) ha patit violència física o sexual (des dels 15 anys).

La macroenquesta de violència contra la dona (Ministerio de Igualdad, 2019) situa en les dades que **una de cada dues dones** ha patit violència pel sol fet de ser dona (refe-

rint-se a totes les violències quotidianes que experimenten les dones, des de una mirada lasciva fins a una violació).

Les dades en el nostre entorn tampoc divergeixen gaire i, per exemple, a Catalunya, segons l'enquesta de violències masclistes a Catalunya (2021), **el 79,3% de les dones a Catalunya** ha patit violència masclista al llarg de la seva vida. La realitat d'aquesta xacra, però, només es coneix en una part. Els casos denunciats només són la punta de l'iceberg d'un problema social profund, i és que a Catalunya només s'arriben a denunciar un 26% dels fets que les dones consideren com a delictius dins de l'àmbit de les violències masclistes.

Hi ha molts elements que dificulten i impedeixen la detecció i la verbalització de la violència masclista per part de les dones que la pateixen i pels quals no denuncien, com són:

- La naturalització de la violència masclista en la societat.
- Els sentiments de culpabilitat i de vergonya.
- La por a no ser creguda.
- La falta de suport familiar, de l'entorn o de mitjans econòmics.
- Les dificultats que representa el procés judicial.
- Desconeixement i desconfiança envers el sistema judicial.
- La manca d'informació.
- Perquè ho va solucionar sense necessitat de denunciar.
- Perquè l'agressor era la parella, un familiar o un amic.
- Per bloqueig emocional, necessitat d'oblidar.
- Per les dificultats de tenir proves.

En aquest punt, cal fer especial incís en l'impacte de les violències masclistes en la infantesa i adolescència, ja sigui com a víctimes directes (patint violència psicològica, física, sexual) o víctimes vicàries (és a dir, observadors de la violència com a fill/a de dones que la pateixen). Les **dades relacionades amb menors d'edat són alarmants**. Segons Save the Children, el 12% de les nenes menors de 18 anys han patit algun tipus de violència sexual. A Catalunya, segons dades del Departament d'Interior, dels delictes contra la llibertat i indemnitat sexual que es van registrar el 2021, el 49,2% de

les víctimes eren menors d'edat. L'exposició a la violència en menors d'edat té conseqüències profundes en la salut i el benestar emocional de nenes i nens, afectant directament el seu desenvolupament. Pel que fa als agressors, cal dir que no hi ha un perfil psicològic determinat de la persona que exerceix violència masclista o sexual. Tot i això, cal fer esment, pel que fa a autors dels delictes sexuals i, especialment, pel que fa a menors, que en un 99% són homes que acostumen a pertànyer a l'estructura familiar o de l'entorn de la víctima, com persones vinculades a l'àmbit educatiu, del lleure i de l'esport. A més, es descriuen les fases de seducció de l'agressor que contempla la selecció de la víctima, la generació d'una confiança extrema, passant per tenir una relació de dependència i en què s'inicia la fase d'aïllament i de secretisme per tal de garantir el silenci de la violència que s'està produint.

Per aquests motius és especialment rellevant crear entorns segurs, on les persones que pateixen aquestes situacions puguin trobar l'espai i la/es persona/es per a poder expressar el que estan patint i sentir-se escoltades i acompanyades.

2.3. Marc legal

El marc legal fa referència a les lleis, normatives i disposicions que regulen la prevenció i la lluita contra les violències masclistes. Per això, cal que estigui actualitzat i es revisi periòdicament per incorporar les novetats jurídiques que s'estableixin.

En l'àmbit internacional

L'any 2011 es va aprovar el Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència envers la dona i la violència domèstica (en endavant, Conveni d'Istanbul). L'Estat espanyol va ratificar aquest conveni l'any 2014.

L'any 2017 es va publicar la Recomanació general número 35 de la Comissió per a l'eliminació de la discriminació contra les dones (en endavant, CEDAW, per les sigles en anglès).

En l'àmbit estatal

Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del codi penal, on es recull el delictes de violència (article 153).

Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, implica el reconeixement de la violència de gènere com un problema social i estableix el compromís dels poders públics.

Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per la igualtat efectiva entre homes i dones. Suposa un avenç en prevenció de conductes que vulnereu el principi d'igualtat en diferents àmbits.

Reial decret llei 9/2018, de 3 d'agost, de mesures urgents del Pacte d'Estat contra la violència de gènere.

Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual. Vol garantir i donar protecció integral del dret a la llibertat sexual i l'erradicació de totes les violències sexuals.

En l'àmbit autonòmic

Estatut d'autonomia de Catalunya, 16 de juliol de 2006. L'article 15 conté el dret de totes les persones a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, i, a més, introdueix una previsió específica en l'article 19 sobre el dret de les dones al lliure desenvolupament de la personalitat, viure en dignitat, seguretat i autonomia, també lliures d'explotació, de maltractaments i de tots els tipus de discriminació.

Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals, i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar les violències masclistes.

Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

En l'àmbit local

Pel que fa l'àmbit local, la llei catalana 17/2020 estableix les competències següents:

Article 83. Competències dels municipis. Correspon als municipis:

a) Programar, prestar i gestionar els serveis d'informació i atenció a les dones i efectuar la derivació als diferents serveis en els termes especificats per aquesta llei.

b) Prestar o gestionar altres serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral, d'acord amb el que s'estableixi per mitjà d'un conveni amb l'Administració de la Generalitat.

c) Col·laborar en la gestió de les prestacions econòmiques i les subvencions que aquesta llei estableix.

d) Complir totes les altres funcions establertes per aquesta llei que, en raó de les competències respectives, els correspongui assumir amb relació a les dones que pateixen o han patit violència masclista.

e) Complir les altres competències atribuïdes per disposició legal.

2. Els municipis amb una població inferior a 20.000 habitants poden delegar llurs competències a una mancomunitat de municipis o a altres ens locals.

Infància i adolescència

En l'àmbit internacional

Convenció de 20 de novembre de 1989 dels drets de l'infant adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides en la resolució 44/25.

En l'àmbit estatal

Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del codi penal.

Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, que modifica l'anterior Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor. *Requisit de no haver estat condemnat per poder treballar amb menors.

Llei orgànica 8/2021, de 4 de juliol, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència.

En l'àmbit autonòmic

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència:

«3. Tots els professionals, especialment els professionals de la salut, dels serveis socials i de l'educació, han d'intervenir obligatòriament quan tinguin coneixement de la situació de risc o de desemparament en què es troba un infant o adolescent, d'acord amb els protocols específics i en col·laboració i coordinació amb l'òrgan de la Generalitat competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents. Aquesta obligació inclou la de facilitar la informació i la documentació que calgui per a valorar la situació de l'infant o l'adolescent.

4. Els contractes que les administracions públiques catalanes subscriguin amb les persones o entitats privades que presten serveis en els àmbits professionals relacionats en l'apartat 3 han de recollir expressament les obligacions d'intervenció.»

2.4. Objectius i orientacions transversals

• Objectius

- Mostrar el compromís amb el respecte i el bon tracte entre les persones.
- Manifestar el rebuig i la no tolerància envers qualsevol situació de violència masclista.
- Dotar d'eines de prevenció i sensibilització per combatre les violències masclistes.
- Establir pautes bàsiques i circuits d'intervenció davant qualsevol situació de violència.

• Orientacions transversals

- El bon tracte

Tota relació entre persones s'ha de fonamentar en el respecte mutu, la dignitat i l'escolta per tal de poder prevenir situacions de malestar i conflicte, posant al centre les necessitats de les persones, la igualtat d'oportunitats, la no-discriminació i la tolerància zero davant situacions de violència.

- La perspectiva de gènere

La violència masclista atempta directament contra drets fonamentals bàsics com són la llibertat, la seguretat, la salut, la intimitat, la dignitat i la integritat física i moral de les dones que la pateixen. Per tant, es fa imprescindible comprendre i abordar el fenomen amb un enfocament sensible al gènere, ja que és una problemàtica estretament relacionada amb pràctiques discriminatòries i relacions de poder desiguals entre homes i dones.

- La interseccionalitat

Existeixen unes categories com l'edat i el cicle de vida, la classe social, la diversitat funcional i la discapacitat, l'estructura familiar, el sexe i el gènere, l'orientació sexual i la identitat de gènere, l'origen, la racialització, la religió i les creences, el benestar emocional i la salut mental, etc., que interactuen i influeixen en la vida de les persones. Aquestes categories configuren uns eixos de desigualtat que les col·loquen en situacions particulars de discriminació, fent que certs privilegis o opressions tinguin més o menys pes segons el context. En la violència masclista, aquesta mirada mostra la multiplicitat d'interaccions que conflueixen en una situació i que configuren cada història com a única.

- La diligència deguda

L'obligació dels poders públics d'adoptar mesures legislatives i de qualsevol altre ordre per a actuar amb l'agilitat i eficiència necessàries, i assegurar-se que les autoritats, el personal, els agents, les entitats públiques i els altres actors que actuen

en nom d'aquests poders públics es comportaran d'acord amb aquesta obligació, amb vista a prevenir, investigar, perseguir, castigar i reparar adequadament els actes de violència masclista i protegir-ne les víctimes (Art.3. Llei 5/2008 del dret de les dones a erradicar la violència masclista).

– La no revictimització

Qualsevol intervenció amb una dona, infant o adolescent que ha patit o està patint violència masclista ha de desenvolupar-se de manera respectuosa i valorant constantment les seves necessitats, evitant causar danys. En aquest sentit, qualsevol intervenció ha de regir-se pel principi de no revictimització. Els termes utilitzats en la comunicació i la manera de formular les qüestions han de ser gestionats de forma curosa considerant els possibles efectes induïts i totes les accions que es facin han de ser amb el consentiment de la persona afectada.

– Situar les necessitats al centre

Cada dona, infant o adolescent que pateix o hagi patit una situació de violència masclista, experimenta i li causa un impacte de manera intrínseca en funció de diversos factors (característiques psicològiques pròpies, influència cultural, context de violència, durada, condicions personals específiques, etc.). Per tant, és molt probable que existeixin diferències entre la seva vivència i la viscuda per altres en la mateixa situació. Per aquest motiu és imprescindible centrar i adaptar les intervencions a les necessitats particulars de cada cas, abordant-lo com a únic i analitzant amb profunditat les característiques de cada situació.

2.5. Eixos d'intervenció

2.5.1. Marc d'aplicació

Aquest protocol s'aplica a l'equipament municipal i a tota persona que s'hi relaciona, és a dir, està a l'abast de tot l'equip d'aquest equipament i de les persones que en són usuàries, així com les persones que tenen alguna relació amb l'equipament com són les famílies o persones que realitzen algun tipus de servei (manteniment, empresa proveïdora, etc.). Per tant, estarà a disposició de totes aquestes persones amb la finalitat que n'estiguin informades i en puguin fer ús, tant sigui perquè pateixen o detecten qualsevol situació. En cada cas, es posaran els mecanismes adients per donar suport a la necessitat que correspongui.

El protocol compta amb el suport de la direcció del centre i estableix un engranatge de persones que hi treballen, com són: la persona de referència, la persona de suport i la comissió de treball i seguiment, que vetllen pel bon funcionament del protocol i permeten establir espais segurs on escoltar, atendre, acompanyar i prendre decisions davant de qualsevol situació de violència masclista.

La persona de referència

La persona de referència i el/la delegat/da de protecció —en el cas de menors— poden ser diferents persones o bé la mateixa. És una persona professional del mateix equipament o bé una persona externa experta però que té vinculació amb l'equipament. Aquesta persona està capacitada per escoltar i atendre situacions de crisi o violència i, per tant, formada en aquest àmbit. Així mateix, mantindrà una bona coordinació amb la comissió de seguiment del protocol i amb els serveis i recursos de la xarxa d'intervenció integral en violències masclistes del territori, així com amb la xarxa d'atenció a la infància i adolescència (si s'escau).

En el moment d'activació del protocol, la persona de referència o delegat/da de protecció assumeix la intervenció de la situació, sent la persona responsable de garantir l'aplicació adequada del protocol.

Les seves funcions principals són les següents:

- Rebre i gestionar les comunicacions sobre les situacions de violència masclista.
- Atendre i acompanyar la persona que ha patit la situació de violència.
- Ser la persona interlocutora amb els agents del territori, el sistema de protecció i/o altres organismes intersectorials per activar el treball en xarxa.
- Donar suport a les persones que formen l'equip de professionals que intervindran en el procés, facilitant la informació i l'assessorament necessaris.
- Portar un registre anual de les intervencions realitzades.
- Promoure i organitzar la formació especialitzada en els equips professionals i altres col·lectius (famílies, serveis externs).

La persona de suport serà designada per a poder donar suport i acompanyament a la persona de referència davant qualsevol necessitat o situació de violència masclista que ho requereixi. Per aquest motiu, i per a realitzar aquest rol adequadament, també serà necessari que hagi rebut una formació específica sobre l'abordatge d'aquests casos i poder-los atendre segons quines siguin les seves necessitats.

Es recomana activar una bústia física al mateix equipament i una de correu electrònic³ per tal de facilitar la comunicació de qualsevol situació que estigui succeint, així com el contacte de la persona de referència i de la persona de suport. La informació següent haurà de ser pública i caldrà fer-ne difusió:

³ Els ajuntaments poden comptar amb una bústia ètica de denúncia que podria ser d'utilitat amb aquesta finalitat.

Bústia de queixes o comunicacions: _____

Nom de la persona de referència i contacte: _____

Nom de la persona de suport i contacte: _____

La comissió de treball i de seguiment del protocol

La comissió de treball i de seguiment del protocol ha de ser un grup de persones encarregades en primera instància de confeccionar el protocol de l'equipament i, tot seguit, d'activar el protocol en cas que sigui necessari, fer-ne la supervisió i avaluar-ne l'aplicació. La comissió ha de ser diversa en la seva configuració i ha de tenir una solidesa i estabilitat per tal de garantir el compliment de les seves funcions.

Les funcions de la comissió han d'encaminar-se cap a:

- Donar suport a la persona de referència o delegat/da de protecció i prendre decisions conjuntes.
- Impulsar accions de sensibilització i prevenció en la institució.
- Promoure el coneixement del protocol i potenciar la detecció de situacions.
- Activar el protocol, promoure la investigació d'un cas detectat i elaborar-ne un informe de conclusions.
- Realitzar un informe anual per fer balanç anual de les accions realitzades i dels casos o situacions detectades, valorant-ne l'abordatge.
- Revisar el protocol i fer propostes de millores si s'escau.
- Determinar la calendarització i la periodicitat de les reunions de seguiment de la comissió.

La informació sobre les persones que integren la comissió, els seus noms i a qui representen (plantilla, direcció de l'equipament, ajuntament, persones usuàries, comitè d'empresa, etc.), haurà de ser pública i caldrà fer-ne difusió.

(Vegeu a l'annex 2 el model d'acta de constitució de la comissió.)

2.5.2. Descripció dels eixos i accions que cal desenvolupar

Els eixos d'intervenció del protocol són el full de ruta amb les orientacions d'actuacions que es despleguen a través de dos grans blocs: **la prevenció i la reparació integral**. Aquests no són lineals ni consecutius, sinó que interseccionen i es compleixen permanentment, d'acord amb el que s'estableix en els models marc de referència de recent aprovació com és el *Protocol marc per una intervenció amb diligència deguda en situacions de violència masclista (2022)*.⁴

2.5.3. La prevenció

La prevenció

Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. Article 3. Definicions.

- b) Sensibilització: el conjunt d'accions educatives, pedagògiques i comunicatives encaminades a generar canvis i modificacions en l'imaginari social que permetin avançar cap a l'erradicació de la violència masclista.
- c) Prevenció: el conjunt d'accions encaminades a evitar o reduir la incidència de la problemàtica de la violència masclista per mitjà de la reducció dels factors de risc, i impedir-ne així la normalització, i les encaminades a sensibilitzar la ciutadania en el sentit que cap forma ni manifestació de violència no és justificable ni tolerable.

La prevenció ha de trencar amb la incidència i la normalització del fenomen, atès que es tracta d'una problemàtica de caire estructural i, per tant, les polítiques públiques i les accions concretes que se'n derivin hauran de generar canvis en tots els àmbits per tal de transformar la societat i l'imaginari social per erradicar les violències masclistes.

Les eines per a la prevenció estructural que planteja el *Protocol marc per a una intervenció amb diligència deguda* per aconseguir aquesta finalitat queden definides així: la sensibilització, la difusió i promoció de drets, la recerca, la coeducació, la promoció de masculinitats antimasclistes i igualitàries, la formació especialitzada i l'acció comunitària.

A continuació es plantegen un seguit de propostes perquè l'equipament municipal pugui promoure accions de prevenció.

⁴ *Protocol marc per a una intervenció amb diligència deguda en situacions de violència masclista (2022)*. Departament d'Igualtat i Feminismes. Generalitat de Catalunya.

Accions de prevenció

Compromís de l'equipament

- Manifestar el compromís amb la problemàtica mitjançant una declaració de tolerància zero amb la violència per part de l'equipament.
- Revisar la normativa interna, el reglament d'ús i/o el codi de conducta de l'equipament amb perspectiva de gènere.
- Potenciar la igualtat en el funcionament del centre.
- Facilitar un decàleg de bon tracte i respecte entre totes les persones vinculades i usuàries del centre.
- Crear sinergies i espais de coordinació amb aquells ens i organismes del territori que formin part de la xarxa pública d'abordatge de les violències masclistes: SIAD, SIE, USAV, SAI, entitats especialitzades del tercer sector, cossos de seguretat (Mossos d'Esquadra, policies locals, GAV).
- Establir normes internes clares respecte a les relacions entre els diversos col·lectius que participen en l'equipament, per reduir les situacions de risc específiques de cada centre.
- Redactar mesures preventives específiques segons l'àmbit en què s'emmarqui l'equipament (cultural, lleure, esportiu, etc.).
- Compliment legal de disposar d'un protocol per a l'assetjament sexual i raó de sexe en l'àmbit laboral independentment de la dimensió de la plantilla i de la naturalesa pública o privada de l'organització.

Difusió del protocol

- Aprovar i difondre el protocol a la web, intranet, panell informatiu.
- Donar informació del protocol a les persones treballadores, a noves incorporacions, a totes les persones usuàries, a persones externes que es relacionin amb l'equipament i promoure la seva signatura de compromís sobre el coneixement i compliment d'aquest.
- Crear i destacar la figura de persona/es de referència dins l'establiment (i de la figura de delegat/da de protecció de menors).
- Potenciar canals de comunicació que facilitin la visibilització de situacions de sospita o de risc observada o viscuda per mitjà de la creació d'un correu electrònic específic,

una bústia física a l'equipament, un telèfon de contacte de la persona de referència i/o una bústia ètica de l'ajuntament.

- Detectar situacions de risc en espais concrets de l'equipament (vestuaris, banys, despatxos d'atenció individual, etc.) i desenvolupar accions per reduir-ne el risc.
- Informar en cartellera visible dels recursos disponibles d'atenció a les violències masclistes.
- Incorporar un directori de recursos d'acompanyament i suport especialitzats en violències masclistes a la pàgina web del servei.
- Crear protocols interns específics segons les necessitats detectades a l'equipament i el perfil de persones (per exemple, sobre violències sexuals a menors, etc.).

Sensibilització i formació

- Afavorir la participació del personal en accions de prevenció de les violències masclistes.
- Disposar de material de sensibilització i de difusió sobre les violències masclistes dins de l'equipament perquè sigui visible i accessible per a totes les persones que hi accedeixen.
- Desenvolupar i implementar un pla de formació anual en matèria de perspectiva de gènere i violències masclistes.
- Organitzar actes a l'entorn dels dies assenyalats com són el 8 de març (Dia Internacional de les dones) i el 25 de novembre (Dia Internacional contra les violències masclistes), el 17 de maig (Dia Internacional contra la LGTBIfòbia), 19 de novembre (Dia Internacional contra l'abús d'infants). Així com altres dates vinculades a la lluita per la igualtat de gènere.
- Planificar jornades, formacions o tallers de sensibilització dirigits a:
 - Tot el personal de l'equipament (bàsica).
 - Persones de referència / delegat/da de protecció (especialitzada).
 - Persones usuàries i famílies.
- Adherir-se a campanyes institucionals de reivindicació i commemoració.
- Dissenyar campanyes pròpies amb materials que les complementi, com poden ser: *flyers*, cartells, pòsters, infografies, díptics, material de marxandatge, etc.

- Emetre comunicats públics que donin suport a les possibles denúncies socials i mediàtiques que estan directament relacionades amb les violències masclistes (feminicidis en el territori, agressions sexuals, discriminacions i desigualtat de gènere, etc.).
- Donar suport a accions de reparació simbòlica, social i col·lectiva, com poden ser dates commemoratives, reconeixements públics, etc.

La prevenció, a més d'erradicar les causes estructurals de les violències masclistes, hauria de centrar-se, també, en cada forma concreta de violència viscuda, sigui una experiència individual o col·lectiva (prevenció individual). Prevenir danys no implica una erradicació absoluta de la violència masclista però sí que tinguem més informació i eines per actuar quan això passi. En d'altres paraules, es tracta de no arribar tard, que puguem reduir l'impacte i que aquesta violència no es cronifiqui, ni es torni a repetir.

2.5.4. La reparació integral

La reparació integral

Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista. Article 3. Definicions.

g) Reparació: el conjunt de mesures jurídiques, econòmiques, socials, laborals, sanitàries, educatives i similars, preses pels diversos organismes i agents responsables de la intervenció en l'àmbit de la violència masclista, que contribueixen al restabliment de tots els àmbits danyats per la situació viscuda, garantint l'acompanyament i l'assessorament necessaris.

La reparació integral és la intervenció que té com objectiu principal restablir els danys i les conseqüències ocasionades arrel de la violència viscuda, evitant la revictimització i alhora garantir-ne la seva no repetició i la recuperació individual i col·lectiva. Aquest procés consta de l'acompanyament, assessorament i atenció mitjançant unes mesures socials, econòmiques, jurídiques, laborals, sanitàries, educatives, psicològiques o altres similars que convergeixin amb el fenomen, les quals ajudin a restaurar al més aviat possible la vida de la persona victimitzada. A més, també es contempla la incidència amb la persona agressora mitjançant una línia d'investigació i de sanció, per tal d'assumir la responsabilitat de la violència exercida, ja sigui des d'una òptica punitiva a través de la denúncia (procés policial i judicial) o bé restaurativa (mesures psicoeducatives).

Les estratègies per a la reparació integral que planteja el *Protocol marc per una intervenció amb diligència deguda* per aconseguir-ho són la detecció, l'acompanyament integral, la valoració integral de riscos, la investigació i la sanció.

Accions de reparació integral

Detecció de la violència masclista

- Elaborar un llistat de formes i manifestacions de violència adaptats a les característiques i als col·lectius que participin en l'equipament (exemple a l'annex 3).
- Especificar els comportaments i actituds considerats sancionables, diferenciant-los per nivells de gravetat i per tipus (verbals, no verbals i físics). Caldrà que els comportaments quedin recollits en la normativa o reglament d'ús de l'equipament, així com les sancions que els serien aplicables.
- Respecte a la normativa d'ús existent, caldrà revisar la normativa interna perquè reculli les actituds i casuístiques sancionables, així com la sanció corresponent.
- Concretar quin és el procediment per informar d'una situació de violència masclista, diferenciant la comunicació i la queixa, de la denúncia (vegeu apartat 2.6).
- Generar un model d'actuació urgent devers el no urgent, juntament amb el circuit que es desplegarà (vegeu apartat 2.6.3).
- Definir les actuacions que es portaran a terme en els diferents moments de l'acompanyament tant amb la persona agredida (segons si és major o menor d'edat) com la persona agressora (si es considera adient).

Acompanyament i intervenció

- Definir qui serà la persona de referència ja que serà la interlocutora amb la persona víctima i/o victimària, i l'encarregada del procediment d'activació del protocol.
- Facilitar formació específica a la persona de referència en habilitats i actituds davant situacions d'acompanyament a la violència masclista.
- Crear un model d'entrevista d'acollida i d'intervenció bàsica.
- Assegurar la confidencialitat de la informació sobre dones, adolescents i infants en els processos d'intervenció, i la protecció de les seves dades personals (vegeu annex 4).
- Disposar d'un espai d'atenció, seguretat i protecció per atendre la persona quan ho necessiti.
- Conèixer tots els serveis permanents i especialitzats en violència masclista del territori per proporcionar la informació necessària (vegeu annex 5).

- Establir circuits de derivació amb els serveis especialitzats del territori.
- Realitzar una derivació conduïda al servei que calgui amb el consentiment i coneixement de la persona (vegeu annex 7).
- Establir espais de seguiment periòdics de la comissió de seguiment per valorar els casos i avaluar el funcionament del protocol.
- Determinar quan i com es fa el tancament de l'acompanyament tant a la persona víctima com a la victimària.
- Registrar i elaborar un informe anual dels casos atesos.
- Definir les possibles conseqüències, sancions o mesures de reparació que es portaran a terme (temporalitat, proporcionalitat, etc.). (Vegeu annex 8).
- Proposar i concretar possibles mesures restauratives envers el victimari.

2.6. Principis, pautes bàsiques i circuits d'intervenció

2.6.1. Principis bàsics d'intervenció

Quan es detecta una situació de violència, des de l'inici, cal tenir present les necessitats de la persona afectada i cal **respectar les seves decisions** pel que fa al conflicte que està patint.

La persona que farà el primer acompanyament serà habitualment la persona de referència i també l'encarregada d'acollir, assessorar i informar la persona afectada. Per tant, és important que la seva actuació es regeixi per uns principis que guiaran la seva intervenció.

Principi de confidencialitat

Quan es produeix una situació en què es manifesta que s'està patint violència masclista, no és un moment gens fàcil i, per tant, és necessari preservar la confidencialitat per poder actuar segons les decisions que la persona afectada vagi prenent, respectant el seu procés en tot moment.

Principi de protecció de la intimitat i la dignitat de les persones

Qualsevol intervenció o inici de procediment ha de protegir la intimitat i la dignitat, així com també de les persones implicades en els fets. Per tant, cal actuar amb respecte i discreció davant d'aquests casos i realitzar un acompanyament i assessorament en tot el que es necessiti.

Principi de celeritat

En el moment en què la dona o persona decideix informar i vol iniciar un procés, cal que es realitzin accions de forma urgent i que es comencin a fer les accions corresponents per tal d'aconseguir la màxima celeritat en la resolució de la situació.

Principi de seguretat i mesures cautelars

Les persones implicades no han de patir represàlies per informar d'uns fets i cal garantir la seguretat, i si cal proposar mesures cautelars fins a la resolució del cas.

Dret a la informació

En el moment de tenir coneixement d'una situació de violència masclista, cal tenir present que totes les persones implicades han d'estar informades dels seus drets i deures, i dels resultats o decisions que es determinin segons la seva participació en la situació.

2.6.2. Pautes bàsiques d'intervenció

Cal tenir present que la persona que ha patit o pateix una situació de violència masclista pot tenir reaccions diverses i, per tant, la manifestació de símptomes i l'impacte que pugui provocar, pot ser molt variable segons cada persona. Es poden donar diferents símptomes com, per exemple, por, ansietat, tristesa, ràbia, desorganització mental, tremolors, bloqueig, etc., però, en tot cas, és important acollir la persona en un context favorable i reservat per tal d'acompanyar-la en allò que necessiti.

Per aquest motiu, la persona de referència, però en general totes les persones de l'equipament han de conèixer les pautes bàsiques d'intervenció per a garantir una primera atenció acurada.

Pautes bàsiques d'intervenció

Buscar un espai reservat amb privacitat i seguretat, per oferir un ambient favorable per al diàleg i crear una atmosfera tranquil·la i sense presses.

Establir un clima de confiança i confidencialitat, donar el nom i preguntar pel nom de la persona que atenem.

Mostrar una actitud d'escolta activa i empatia, observant l'estat de la persona i recollint tot allò que considerem rellevant o les necessitats que puguem detectar.

Respectar el relat lliure i, en tot cas, fer preguntes obertes i repetir paraules que ha dit la persona.

Validar tot allò que la persona està compartint, mostrant respecte, autenticitat, comprensió i sinceritat.

Tolerar els silencis ja que poden ajudar a explicar, pair i comprendre la situació viscuda, i cal respectar-los.

No jutjar la persona i acceptar la vivència i la importància que té el fet tal com l'hagi viscut.

Acompanyar i donar la informació que es conegui de forma senzilla i exacta del circuit corresponent o bé dels recursos amb què es podrà obtenir ajuda si cal derivar.

2.6.3. Circuits d'intervenció

a. Definicions prèvies

Comunicació o queixa - denúncia

Una **comunicació** es fa quan es comuniquen uns fets sense utilitzar un procediment formal. En aquests casos es pot explicar i posar en coneixement de la persona de referència o de la comissió de seguiment.

Quan es comuniqui de manera informal uns fets susceptibles de ser violència masclista, s'informarà la persona dels drets que l'assisteixen, així com de la possibilitat de formalitzar una queixa per escrit, respectant en tot moment la seva decisió. Aquesta comunicació es traslladarà a la comissió, respectant l'anonimat de la persona si així ho decideix, amb l'objectiu d'analitzar la situació, detectar problemes i cercar solucions.

Una **queixa** és una comunicació formal i per escrit mitjançant la qual una persona, ja sigui treballadora o usuària, manifesta i comparteix una situació o fet que el pugui afectar i ho posa en coneixement de l'equipament de manera formal. Aquesta situació es pot donar per haver observat o viscut els fets, entenent que la persona que realitza la queixa és part interessada. Se sol realitzar sota un model estàndard ([annex 6](#)). La queixa serà atesa i ha de ser contestada degudament per part de l'equipament. La queixa no ha d'activar el protocol sempre, sinó que caldrà fer una valoració dels fets i conèixer a fons la situació.

Si els fets o actituds que es comuniquen mitjançant una queixa són susceptibles d'infringir una norma d'obligat compliment, poden tenir conseqüències sancionadores després d'activar el protocol, realitzar una investigació pertinent i d'iniciar el corresponent **procediment sancionador**. Els fets hauran d'estar preestablerts en el reglament o normativa d'ús de l'equipament o en el mateix protocol, així com en les normes que afecten les persones treballadores. En el procediment es donarà tràmit d'al·legacions en cas que la queixa vagi contra una persona en concret. Quan es tingui tota la informació sobre la situació, l'òrgan competent prendrà la decisió sobre el contingut de la queixa i emetrà una resolució que serà notificada a la persona que va interposar la queixa.

Mitjançant les comunicacions i les queixes podem detectar i analitzar les problemàtiques de l'equipament i les preocupacions de les persones usuàries, més enllà que s'infringeixi la normativa o no.

Quan parlem d'una **denúncia**, parlem de l'incompliment d'una norma penal, tot i que el terme s'utilitza quotidianament per parlar d'exposar públicament uns fets que ens semblen nocius.

Pot ser que a través d'una queixa es comuniqui un fet que transcendeix l'abast de les normes administratives, com és el cas de les violències masclistes tipificades. Si tenim dubtes sobre si els fets poden ser delictes, es consultarà els serveis especialitzats o es realitzarà una derivació conduïda per ser atesa en un servei especialitzat (vegeu a l'anex 5 la informació dels serveis especialitzats).

Quan es tracta de **menors víctimes**, si tenim coneixement que un/a menor està patint violència, tenim l'obligació de comunicar a les autoritats competents atenent a les circumstàncies del cas (SBAS, EAIA, Mossos d'Esquadra) i a la família o persona tutora (sempre que sigui possible), i per tant, l'obligació de denunciar la situació.

En resum, en l'àmbit de l'administració parlarem de queixa, inclogui o no una infracció administrativa o laboral, i si de la irregularitat administrativa transcendim a la il·licitud penal, parlarem de denúncia, que s'interposarà davant de les autoritats competents.

Situació urgent - no urgent

El concepte d'urgència pot venir determinat per la **immediatesa dels fets o per la seva gravetat**. Poder analitzar els fets des de la perspectiva de la urgència determina la prioritat que s'ha de donar a una situació i el temps d'actuació. Per altra banda, per valorar una situació de risc és recomanable que la persona sigui derivada i informada de la necessitat d'acudir a un servei especialitzat del territori.

La **immediatesa** implica la necessitat d'intervenció en uns fets que s'estan produint en el moment o que resultin imminents, per cessar la violència o evitar-la.

La **gravetat** dels fets actuaria en relació amb el grau d'intensitat de les violències. El nivell 1 seria la violència lleu, el nivell 2, violència greu i el nivell 3, violència molt greu.

Classificació de violències	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3
Violència psicològica	Insults, burles sexistes, jutjar la vida sexoafectiva, menyspreus, etc.	Amenaces, coaccions, comentaris explícits sobre l'aparença, assetjament, etc.	Amenaces de mort o de suïcidi, etc.
Violència física	Invasió de l'espai propi, intimidacions, empentes, etc.	Immobilitzacions, escopir, estirar pels cabells, perseguir, etc.	Agressions físiques.
Violència sexual	Mirades intrusives, comentaris sexuals no desitjats, etc.	Tocaments no desitjats, assetjament sexuals, proposar pràctiques sexuals sense context, etc.	Exhibicionisme, agressions sexuals, coaccions o amenaces per obtenir sexe, etc.
Violència ambiental	Colpejar objectes, cosificar, utilitzar llenguatge sexista, etc.	Colpejar fort, llençar o trencar objectes, aïllar, crits, etc.	Creuar objectes, fer mal a persones o animals de l'entorn propi, etc.

Persona afectada o que ha patit la situació de violència

- Consideracions segons si és persona adulta o menor

La distinció entre si la persona afectada és menor d'edat o major en determina l'actuació i les obligacions. Una **persona major d'edat** compta amb un marge d'autonomia respecte a les decisions que l'afecten directament i se n'han de respectar les decisions sobre les actuacions en el procés. Amb les **persones menors d'edat**, les persones adultes tenen una posició de garants que les obliga a protegir els drets dels menors d'edat. Per tant, davant de la sospita que una persona menor pateix violència, s'ha de comunicar als organismes i serveis d'atenció especialitzada corresponents⁵ qualsevol indici de violència detectat. Caldrà comunicar l'edat de la persona menor, el tipus de violència patida i la persona agressora de la qual s'ha tingut coneixement.

- Consideracions segons si la persona és treballadora o usuària

Respecte al rol de la persona afectada, distingirem entre persona treballadora i usuària per la diferent naturalesa de la relació (contractual, o no) que la vincula a l'equipament. La persona usuària té uns drets i deures, i la treballadora, a més, pot tenir altres conseqüències pròpies en atenció a la seva relació laboral. Mentre que el tractament de l'agressió cap a una persona usuària es regirà per les possibles mesures cautelars i mesures reparadores recollides en la normativa o en el reglament d'ús de l'equipament i en el mateix protocol.

El tractament de l'agressió cap a una persona amb relació laboral es regirà per les possibles mesures cautelars i les mesures reparadores recollides al protocol d'assetjament sexual i per raó de sexe en l'àmbit laboral, al conveni col·lectiu, la normativa laboral i/o els acords de treball. Per tant, és necessari verificar que la plantilla de l'equipament compta amb un document que abordi les violències masclistes que es poden produir en el context laboral.

Persona agressora (vegeu annex 8)

- Si la persona és treballadora del centre

Si la persona agressora és treballadora de l'equipament pot implicar l'aplicació de mesures i/o sancions que afectin la relació laboral, sempre que els fets estiguin establerts al protocol d'assetjament sexual i per raó de sexe en l'àmbit laboral, al conveni col·lectiu, la normativa laboral i/o els acords de treball. Per tant, és necessari verificar que la plantilla de l'equipament compta amb un document que abordi les violències masclistes que es poden produir en el context laboral.

⁵ Els serveis especialitzats d'atenció a la infància i adolescència s'indiquen en el «circuit per a víctimes menors d'edat» i caldrà que quedin recollits en el mapa de recursos del territori que conté el protocol.

És important indicar que l'empresa o organisme contractant té obligacions respecte a les persones que tenen contractades, i han d'establir uns mecanismes de control i vigilància que impedeixin la comissió de possibles delictes penals, podent ser condemnades com a persones jurídiques per omissió de les seves responsabilitats.

- Si la persona és usuària del centre

La persona usuària que cometi una agressió, en el context de l'equipament públic, pot ser sancionada en atenció a la normativa establerta en cada equipament. Les sancions han d'estar preestablertes en la normativa o reglament d'ús de l'equipament o en el protocol. Les normes han de ser accessibles a les persones usuàries, en exercici del deure de transparència.

Si bé les sancions tenen un caràcter punitivista, promulgar normes de comportament sobre les agressions masclistes i donar-les a conèixer també té un efecte preventiu. Els posicionaments públics sobre la no tolerància de les violències masclistes constitueixen accions de prevenció i creen espais segurs al trencar amb el context de tolerància i impunitat davant certes formes d'agressió masclista, i a definir i donar a conèixer, tant a les persones usuàries com a les treballadores, com cal actuar davant d'una situació.

- Si la persona és externa a l'equipament

Es pot donar la situació de tenir notícia que una persona de l'equipament estigui patint violència en altres entorns. En aquests casos, en l'aplicació del protocol, posarem a l'abast de les usuàries la informació sobre els serveis de la xarxa d'atenció especialitzada en violència masclista. En el cas de menors, caldrà dirigir-se als serveis especialitzats a través del circuit adequat.

b. Supòsits de les situacions que es poden produir

Els supòsits que es poden donar entre persona agressora i víctima són:

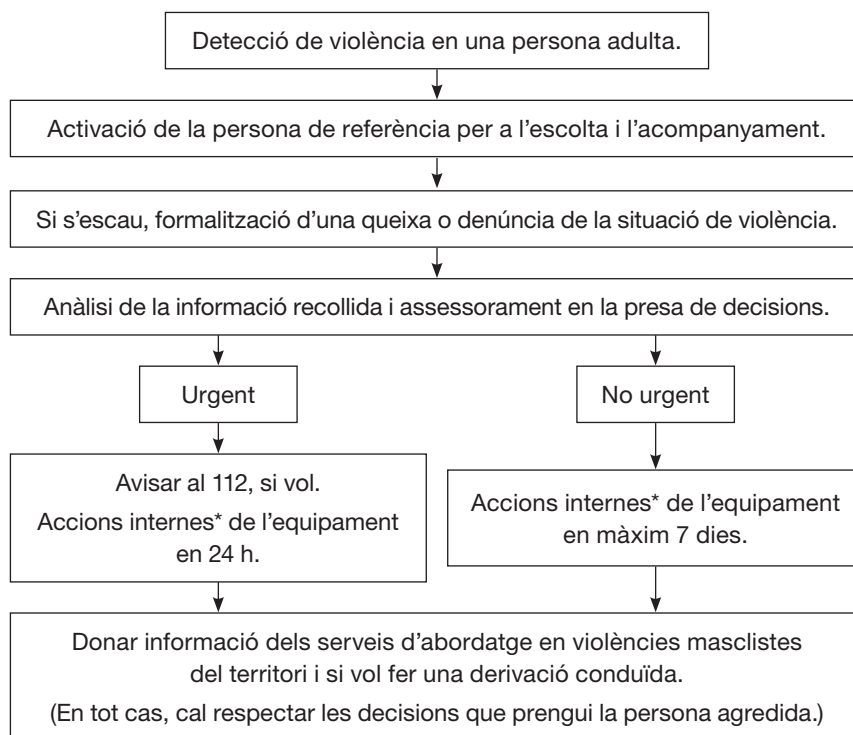
- Violència d'una persona treballadora a una persona treballadora.
- Violència d'una persona treballadora a una persona usuària.
- Violència de la persona usuària cap a una treballadora de l'equipament.
- Violència d'una persona usuària a una persona usuària.

c. Circuits d'intervenció

Davant del coneixement del cas o d'una situació de violència cal informar directament a la persona de referència encarregada de gestionar aquestes situacions. Cal actuar amb cautela, respecte i confidencialitat.

En primer lloc, és important escoltar el que expressa la persona que informa ja sigui perquè ha observat l'agressió o és la persona agredida. En aquesta primera atenció cal valorar la urgència de la situació i les necessitats que planteja la persona. Per tant, es formalitzarà la informació per escrit i s'informarà del procés i de les alternatives que existeixen per prendre decisions. És important donar informació sobre els recursos disponibles per aquest tipus de situacions i, per tant, conèixer els serveis de la xarxa d'intervenció en violències masclistes del territori. En cas de ser menor d'edat s'activarà un circuit que haurà de passar per la comunicació dels fets als serveis especialitzats del territori.

Circuit genèric



***Accions internes** de l'equipament per part de la persona de referència

Quan es tingui coneixement d'una situació, cal informar a la direcció del centre.



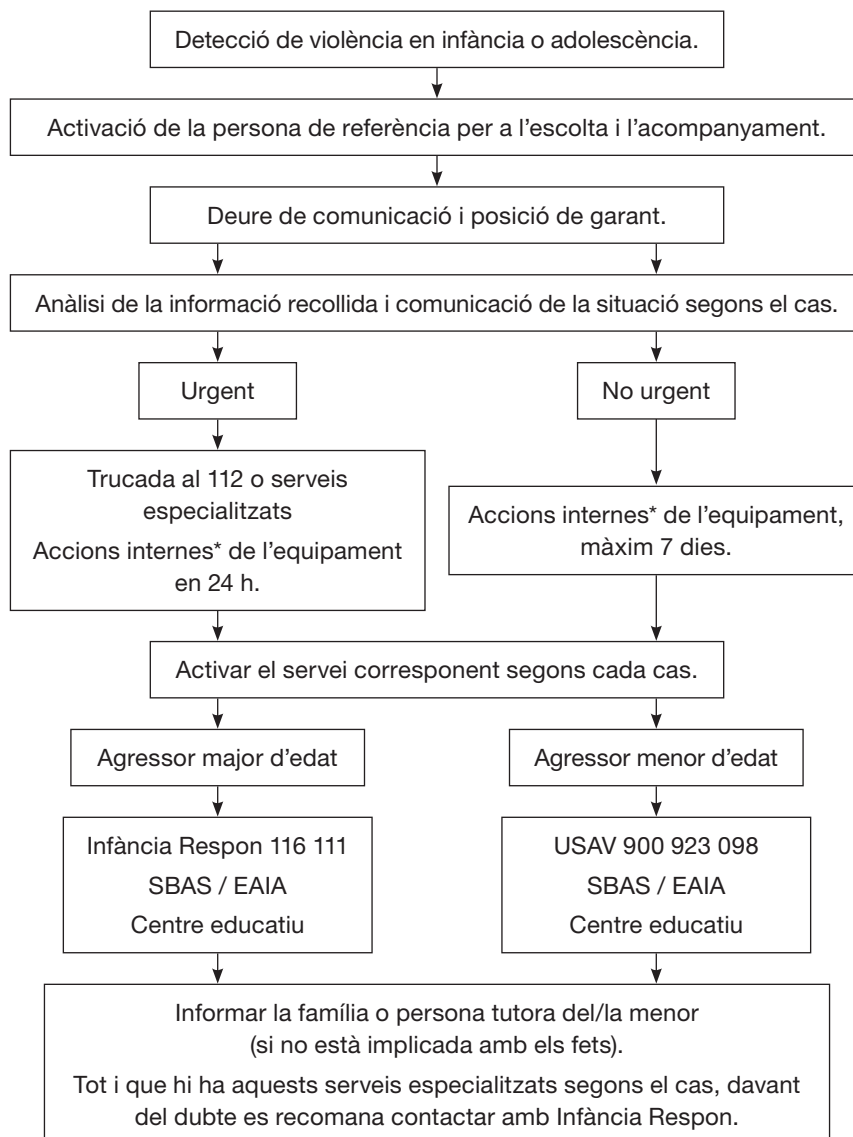
Convocar reunió de la comissió per valorar la situació quant a:

- L'actuació realitzada amb la víctima i altres accions pendents.
- Valorar els fets i actuar amb l'agressor (segons si és treballador o usuari).
- En cas que una de les persones implicades formi part de la plantilla de l'equipament, cal activar el protocol corresponent d'abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe en l'àmbit laboral.

- Obrir procés d'investigació en què es valoraran mesures cautelars i possibles sancions.
- Possible suport extern especialitzat per al procediment de la investigació interna i elaboració de l'informe de conclusions.
- Valorar la coordinació amb serveis d'atenció en violències masclistes del territori.
- Sol·licitar assessorament i acompanyament de l'ajuntament.

Per tal de donar una informació actualitzada i acurada sobre els serveis del territori, es recomana que cada equipament pugui elaborar el seu mapa de recursos i que estigui incorporat com a annex en el mateix protocol (vegeu annex 5).

Circuit per a víctimes menors d'edat



*Accions internes de l'equipament per part de la persona de referència

Quan es tingui coneixement d'una situació, cal informar a la direcció del centre.



Convocar reunió de la comissió per valorar la situació sobre:

- L'actuació realitzada amb la víctima i altres accions pendents.
- Valorar els fets i actuar amb l'agressor (segons si és treballador o usuari). En cas de personal amb vinculació laboral, caldrà activar el protocol d'assetjament sexual i per raó de sexe en l'àmbit laboral corresponent.
- Iniciar procés d'investigació en què es valoraran mesures cautelars i possibles sancions diferenciades segons l'edat de la persona agressora.
- Possible suport extern especialitzat per al procediment de la investigació interna i elaboració de l'informe de conclusions.
- Iniciar la coordinació amb serveis d'atenció especialitzada del territori.
- Sol·licitar assessorament i acompanyament de l'ajuntament.

Per tal de donar una informació actualitzada i acurada sobre els serveis del territori, es recomana que cada equipament pugui elaborar el seu mapa de recursos i que estigui incorporat com a annex en el mateix protocol (vegeu annex 5).

2.7. Seguiment, avaluació i coordinació

El protocol ha de ser un document viu i transformador perquè garanteixi una bona adequació de la intervenció envers les violències masclistes. A més, permet mostrar el compromís i la responsabilitat social del propi equipament quan es cometen accions que van en contra dels drets humans. Per tant, és clau que s'estableixin mecanismes de seguiment i avaluació. Per això es recomana que la comissió de seguiment sigui la responsable de crear els espais periòdics per avaluar l'organització, la coordinació, la gestió i l'execució de les actuacions, en relació amb els objectius plantejats mitjançant la recollida d'informació necessària per presentar anualment els resultats obtinguts i les propostes de millora.

El seguiment té com a finalitat generar mecanismes per a la supervisió del desenvolupament i el funcionament integral de cada una de les accions que s'executin del protocol. D'altra banda, l'avaluació se centrarà en la valoració objectiva de les accions i intervencions que s'hagin portat a terme dins dels eixos establerts. Amb l'objectiu de modificar, corregir i millorar aquells elements que hagin pogut distorsionar el bon desplegament de l'activació del protocol. Els elements fonamentals a analitzar en aquesta fase són els següents:

- Les accions dels eixos d'intervenció plantejades.

- Els indicadors quantitatius i qualitatius.
- L'efectivitat de les accions.
- L'impacte de les accions.
- El resultat esperat.

La coordinació s'ha d'establir amb:

- Serveis d'igualtat i LGTBI de l'ajuntament.
- Taula local o comarcal de violència masclista.
- Segons la tipologia d'equipament, coordinació amb l'àrea municipal de referència.

Els objectius de la coordinació són:

- Coneixement de les persones referents del circuit de derivació.
- Anàlisi de casos i coordinació amb els serveis especialitzats.

PROPOSTA DE MATRIU DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ

EIX	Objectiu	Acció	Resultat esperat	Indicadors quantitatius/qualitatius	Instruments	Temporalitat	Òrgan responsable
PREVENCIÓ REPARACIÓ	Els objectius descriuen allò que es vol aconseguir. Han de ser: – Mesurables. – Específics. – Realistes. – Assolibles. – Definits en el temps. Tipus: – Generals. – Específics.	Actuació concreta que va dirigida a complir l'objectiu marcat.	Fita que es vol aconseguir després de l'execució de les accions de cada eix.	Elaborar la llista dels elements de mesura que faciliten valorar el grau d'assoliment dels objectius plantejats. Els tres nivells d'indicadors són: de seguiment, de resultat i d'impacte. Propostes: – Nombre de reunions de seguiment i les actes realitzades. – Nombre d'accions de sensibilització realitzades. – Nombre de queixes/denúncies recollides. – Nombre de derivacions a altres serveis. – Nombre d'entrevistes de casos. – Nombre d'informes emesos.	Llistar les tècniques que serviran per recollir la informació qualitativa i quantitativa necessària de referent al resultat que s'espera i els seus indicadors. Propostes: – Espais de supervisió de casos. – Reunions de coordinació interna (periòdiques). – Documentació de registre de casos i informes. – Qüestionaris de percepció de suport a les persones víctimes i a les persones agressores. – Grups de discussió.	Concretar quina serà la durada de l'execució de l'acció determinada.	Determinar quines figures o comissions seran les encarregades de vetllar pel compliment de les accions basades en els objectius plantejats.

3. Annexos

ANNEX 1. Protocols d'abordatge de les violències masclistes de referència

Existeixen diferents tipologies de protocols d'abordatge de les violències masclistes en els diferents àmbits territorials que es descriuen a continuació i que és important conèixer i tenir de referència:

1. En l'àmbit autonòmic

El present protocol marc és un document de bases que conté un nou paradigma d'intervenció i, per tant, reconfigura el marc conceptual des del qual comprem les violències masclistes. Aquest paradigma posa les dones, els infants i els adolescents al centre. Per això, té com a fil conductor els seus drets i necessitats, els quals han d'orientar en tot moment la intervenció de manera que en garanteixi l'accés efectiu.

- Protocol marc per una intervenció amb la diligència deguda en situacions de violències masclistes (2022). Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya. <https://igualtat.gencat.cat/web/.content/Ambits/violencies-masclistes/coordinacio-treball-xarxa/protocol/Protocol-Marc-2022.pdf>

El model d'abordatge de les violències sexuals suposa un canvi profund en la manera d'entendre les violències sexuals: es parteix d'una comprensió integral d'aquestes violències, com a fenomen social i polític, anomenant-les totes i defugint els estereotips sobre les víctimes/supervivents i sobre els agressors.

- Model d'abordatge de les violències sexuals. Un model de país (2022). Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya. <https://igualtat.gencat.cat/web/.content/Ambits/violencies-masclistes/Model-dabor-datge-de-les-Violencies-Sexuals.pdf>

El protocol d'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat, identitat de gènere i expressió de gènere en l'àmbit laboral, té per objectiu general definir el marc d'actuació de l'Administració de la Generalitat en relació amb aquests casos a partir dels eixos de prevenció i de reparació.

- Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere (2023).

https://administraciopublica.gencat.cat/web/content/actualitat/noticies/DOCUMENTS/PAS_2023.pdf

2. En l'àmbit provincial o comarcal

Els protocols provincials o comarcals acostumen a ser una eina que es posa a disposició dels i les professionals d'aquell territori, per tal d'abordar el fenomen de la violència masclista des d'una òptica comarcal, posant en coneixement els serveis i els recursos disponibles en aquell territori per a municipis més grans i també per aquells amb recursos més escassos, així com els circuits d'atenció.

- a. Protocol comarcal d'abordatge de les violències masclistes (genèric). En algunes comarques amb municipis petits, el protocol comarcal actua com a protocol central al qual s'hi adhereixen, ja que no compten amb el propi de l'ajuntament.
- b. Protocol comarcal d'abordatge d'altres violències més específiques com poden ser les violències sexuals en espais d'oci o l'assetjament sexual per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere i expressió de gènere, o la mutilació genital femenina o els matrimonis forçats, etc.

3. En l'àmbit municipal

Els protocols municipals per a l'abordatge de les violències masclistes acostumen a ser el document en què es posa a disposició la informació d'actuació, coordinació i recursos d'aquell municipi i del territori a què es fa referència. A partir d'aquest, es poden desenvolupar d'altres protocols més específics com són les violències sexuals en espais d'oci o l'assetjament sexual per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere i expressió de gènere, o la mutilació genital femenina o els matrimonis forçats, etc.

4. Altres protocols de referència

A banda, també es poden considerar altres protocols de referència existents per àmbit d'activitat o entre les entitats i públic que fan ús dels diferents equipaments:

- Protocol marc d'actuacions contra el maltractament a infants i adolescents de Catalunya, signat per acord de Govern el juliol de 2017.

https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicas/07infanciaiadolescencia/DEST_columna_dreta/documents/Protocol-Marc-Maltractament-IA.pdf

- Protocol de prevenció dels abusos sexuals en l'àmbit del lleure elaborat en col·laboració amb la Fundació Vicki Bernadet i les entitats de lleure educatiu, pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat, 2020.
https://jovecat.gencat.cat/web/.content/_documents/vacances_i_estades/prevencio_maltractament_infantil/Protocol-de-prevencio-dels-abusos-sexuals-i-altres-maltractaments-en-lambit-de-leducacio-en-el-lleure.pdf
- Protocol per a la detecció, actuació i prevenció de l'abús sexual i l'assetjament a les escoles municipals de música, dansa i centres de les arts, de la Diputació de Barcelona.
https://www.diba.cat/documents/113226/347766056/XEM_abus_doc_marc.pdf/60c6dc3f-dcef-a1de-b23d-4da782beefee?t=1648028215624

ANNEX 2. Acta de constitució

Acta de constitució de la comissió de treball i seguiment i de designació de la persona de referència del protocol ...

Reunits/des a el de del 20

Amb motiu de la promulgació i ratificació del protocol i amb l'objectiu de donar compliment als acords inclosos en aquest, que estableixen la creació d'una comissió de treball i seguiment i la designació d'una persona de referència, es constitueix la present acta per a la designació de les persones que en formaran part.

1. Designació de la persona de referència

Amb l'objectiu de ser la persona de referència amb les funcions de ser la persona de contacte en totes aquelles coses que competeixin en l'aplicació del protocol, de comunicar a la comissió totes aquelles incidències de les quals tingui coneixement pel seu seguiment i tractament i, també, de donar compliment a totes aquelles funcions establertes al protocol, per la present s'acorda que la persona de referència serà:

Nom i cognoms

2. Designació de la comissió de treball i seguiment del protocol

Les persones designades per formar part de la comissió de treball i seguiment realitzaran les funcions pròpies de la designació que es determinin en el protocol, així com les funcions genèriques de donar seguiment a totes aquelles incidències que sorgeixin

de la seva aplicació. Tanmateix, seran òrgan decisor respecte a les accions que s'hagin de portar a terme per vetllar pel compliment del mateix. La persona de referència haurà de formar part de la comissió.

Nom i cognoms (a qui representa)

Nom i cognoms (a qui representa)

Nom i cognoms (a qui representa)

Nom i cognoms (a qui representa)

Nom i cognoms (a qui representa)

Establert per protocol el nombre d'integrants que han de formar la comissió de treball i seguiment, s'estableixen les persones suplents per atendre canvis temporals de les persones que la integren. S'estableixen com a persones suplents:

Nom i cognoms (a qui representa)

Nom i cognoms (a qui representa)

3. Altres disposicions

La comissió de treball podrà establir un repartiment de les seves funcions, així com detallar-les de manera funcional en atenció al seguiment que es faci de les accions relacionades amb el protocol, recollint en actes les seves disposicions, podent anexas-se a l'acta de constitució.

En les reunions que es realitzin de la comissió de treball i seguiment s'haurà d'indicar l'assistència i excusa de les persones convocades en l'acta de la reunió.

Les modificacions de membres de la comissió de treball i seguiment es faran per nova acta de constitució.

Quedant constituïda la comissió de treball i seguiment del protocol, signen i accepten el càrrec:

Noms, cognoms i signatures

ANNEX 3. Manifestacions de violència masclista

A continuació, es descriuen diferents manifestacions que poden ser presents en una situació de violència, per tal de tenir unes orientacions que afavoreixin la detecció i la identificació de la violència masclista i les seves formes.

VIOLÈNCIA PSICOLÒGICA	VIOLÈNCIA FÍSICA
<p>Desvaloritzar. Criticar constantment allò que la dona diu o fa. Emetre expressions de menyspreu i rebuig. Insultar. Ridiculitzar. Conductes d'intimidació. Abandonament emocional. Ignorar-ne la presència. Culpabilitzar la dona de manera generalitzada. Desautoritzar-la. Exigir obediència o submissió. Amençar de fer-li mal a ella o a les persones del seu entorn. Provocar sentiments de confusió. Mostrar gelosia continuada. Induir el suïcidi o amenaçar de suïcidar-se ell. Xantatge emocional.</p>	<p>Donar bufetada o cop de puny. Colpejar, mossegar, esgarrapar, pessigar. Tirar o arrossegar pels cabells. Cridar de manera premeditada a prop de l'orella. Provocar cremades a la pell. Empènyer. Subjectar, bloquejar o impedir el pas o el moviment de la dona. Tancar la dona en una habitació o en un espai tancat. Ofegar, estrangular. Impedir el son de la dona de manera recurrent. Escopir. Tractar d'intoxicar la dona amb substàncies, com a medicaments. Treure-li l'aigua calenta quan ella s'està dutxant o fent-la servir. Privar-la d'aliments o obligar-la a menjar. Qualsevol negligència en la tasca de cura cap a ella. Trencar intencionadament objectes, regals, roba. Destruir-ne els objectes personals. Colpejar les portes, finestres o altres objectes de la casa enmig de les discussions .</p>
VIOLÈNCIA SEXUAL	VIOLÈNCIA SOCIAL/AMBIENTAL
<p>Cosificar el cos de la dona. Desvaloritzar el cos. Desvaloritzar-ne la sexualitat. Gestos i comentaris obscens i lascius. Tocaments no desitjats. Enregistrament o difusió de fotos o vídeos de caràcter sexual sense el seu consentiment. Obligar a fer determinades pràctiques sexuals. Violació dins del matrimoni o de la parella. Obligar a mantenir relacions sexuals sense preservatiu. Contagi intencionat de malalties de transmissió sexual. Obligar a avortar i/o forçar a tenir criatures.</p>	<p>Agredir la dona quan torna d'una sortida del domicili. Posar excuses perquè no surti o intentar que se senti culpable si decideix sortir. Exercir control sobre les entrades i les sortides de la dona. Registrar i controlar les comunicacions que té la dona amb altres (registre del telèfon mòbil). Impedir i/o dificultar el contacte amb els seus familiars o persones properes. Humiliar, desvaloritzar o vexar-la en presència de terceres persones, amistats i/o familiars. Escampar les intimitats i els secrets de la dona en públic.</p>

VIOLÈNCIA ECONÒMICA	VIOLÈNCIA VICÀRIA
<p>Impedir treballar la dona de manera remunerada o impedir el desenvolupament professional.</p> <p>Controlar el salari o la pensió que rep la dona.</p> <p>Impedir l'accés als diners familiars a la dona.</p> <p>Limitar o restringir l'accés als comptes bancaris.</p> <p>Prohibir l'ús dels diners per cobrir-ne les necessitats.</p> <p>Obligar a justificar cada despesa que efectua la dona.</p> <p>Portar els comptes i no donar-los a conèixer.</p> <p>No portar els comptes i despreocupar-se de conèixer-los.</p> <p>Despreocupar-se del manteniment familiar.</p> <p>Malbaratar els diners en benefici propi.</p> <p>Obrir comptes propis amb els diners familiars.</p> <p>Adquirir béns propis amb diners familiars.</p> <p>Vendre objectes de la dona per aconseguir diners per a ell, sense el seu consentiment.</p> <p>Amagar i/o trencar objectes de valor o documents personals (DNI, passaport, partida de naixement entre d'altres).</p> <p>Emprendre accions econòmiques o financeres, com sol·licitar crèdits, amb el desconeixement de la dona i sota règim de guanys.</p>	<p>Qualsevol tipus de violència directa contra qualsevol persona important per a la dona, sobretot la dirigida contra les filles i/o els fills. Com per exemple: ridiculitzar, desvaloritzar, danyar la imatge de la mare, fer xantatge emocionalment, manipular, abandonar o ser negligent, agredir físicament, posar en risc o comprometre la integritat física o psicològica de les filles i fills, segrestar, assassinar.</p>

ANNEX 4. Protecció de dades

Es recomana poder tenir en consideració el *Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista* de 2008 (Institut Català de les Dones) en què s'especifiquen:

- Annex 1: els drets i responsabilitats per al tractament de dades.
- Annex 2: model del dret d'informació i de consentiment.

<https://igualtat.gencat.cat/web/.content/Ambits/violencies-masclistes/coordinacio-treball-xarxa/protocol/Protocol-Marc-2020.pdf>

ANNEX 5. Mapa de recursos d'abordatge de les violències masclistes

Quant a la persona de referència o altres persones designades per realitzar l'acompanyament i atenció de persones que han patit una situació de violència masclista, però, cal tenir ben present les seves limitacions en l'abordatge de casos. Per tant, serà de gran importància que es tingui coneixement dels diferents recursos especialitzats a la xarxa ja que és en aquests que correspon la intervenció especialitzada dels casos. Així

doncs, és responsabilitat seva assessorar i derivar les persones ateses perquè acudeixin als serveis d'atenció a les violències masclistes disponibles arreu del territori.

A continuació es facilita l'enllaç al directori genèric de recursos per a l'abordatge de les violències masclistes:

Índex de serveis del Directori de recursos per a l'abordatge de les violències masclistes. Departament d'Igualtat i Feminismes (gencat.cat)

Per tant, el més recomanable és que cada equipament elabori el seu **mapa de recursos** actualitzat i adaptat als serveis que tinguin en aquell territori concret amb la informació de contacte de cada recurs, per a facilitar la informació necessària en cada cas que atenguin. En aquest recull es pot fer constar tots aquells serveis, entitats, associacions i organismes que donen suport a l'atenció i intervenció en casos de violències masclistes i en atenció i intervenció en infància i adolescència, recollint els detalls per a la seva coordinació amb persones de referència, adreça, horaris i demés informació que es consideri rellevant.

- Classificació per àrees:
 - Recursos socials.
 - Recursos sanitaris.
 - Recursos de seguretat.
 - Recursos judicials.
 - Recursos educatius.
 - Recursos laborals.
 - Recursos d'assessorament a dones, grups de dones i altres.
 - Recursos especialitzats en infància i adolescència.
 - Especificar informació de cada recurs, servei o entitat:

Nom de l'entitat:	
Persona de contacte:	
Adreça:	
Telèfon:	
Correu electrònic:	
Web:	

ANNEX 6. Models de queixa

Model de document per queixa d'una situació de violència masclista

(Adaptació del formulari de denúncia interna del protocol d'assetjament del Consell de Relacions Laborals del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.)

Si la queixa es presenta per escrit en mà, la persona que l'emet haurà de rebre una còpia amb data d'entrada i si s'envia per mitjans telemàtics, s'haurà de contestar amb la confirmació de rebuda.

• Dades de la persona afectada

Nom i cognoms DNI

Edat Sexe

Relació amb l'equipament: persona usuària, persona treballadora

Telèfon de contacte

Adreça electrònica

• Relat dels fets

(Concretar motiu, adjuntar documentació o testimonis si fos necessari, i identificació de la persona subjecte de la queixa, si fos el cas.)

• Qüestions:

– Es tracta d'una situació de violència o assetjament actual? Sí No

– Si la queixa es fa sobre una persona, es tracta d'una persona treballadora dels equipaments? Sí No

Nom de la persona que tramita la queixa

Signatura

ANNEX 7. Model de derivació

Model de document de derivació a altres serveis de la xarxa

(Elaborat a partir del document de sol·licitud de cessió de dades de caràcter personal del protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista de l'Institut Català de les Dones.)

Persona sol·licitant:

[Nom i cognoms]

[Nom de l'establiment, telèfon i correu electrònic]

[Càrrec en l'establiment]

Responsable de les dades:

Dades sol·licitades:

Finalitats/Ús de les dades:

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

[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 de les dades:

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

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

– No autoritzo la cessió de dades pels motius següents:

Data i signatura de la persona responsable de les dades

ANNEX 8. Règim sancionador

A continuació es presenta un conjunt d'indicacions que cal considerar en el moment d'elaborar el protocol adaptat a la realitat de cada equipament. En tots els casos serà especialment important comptar amb un **suport especialitzat de professionals experts o dels serveis jurídics de l'ajuntament** per desenvolupar aquesta part del protocol.

Segons com quedi definit l'àmbit de l'aplicació del protocol i les **persones que interactuen en l'equipament segons el seu vincle amb aquest**, es desenvoluparà la part de sancions recorrent a la normativa específica d'aplicació i fent-la constar en els documents corresponents indicats al llarg del protocol.

En el moment en què la persona de referència i la comissió de treball i seguiment reben una queixa, cal **informar les persones implicades** o perjudicades dels drets i recursos que les assisteixen. L'activació del protocol no impedeix a la víctima que acudeixi a la via judicial per denunciar els fets penalment.

Amb el coneixement d'un cas, **la comissió activa el protocol**, valora les possibles mesures cautelars i inicia un procés d'investigació segons el circuit i terminis establerts en el protocol. El procés d'investigació conclou amb l'informe de conclusions en què quedaran recollits els fets i la proposta de possibles sancions i mesures per activar. L'informe s'eleva a l'autoritat, òrgan o figura competent (departament de recursos humans, direcció, alcaldia, etc.).

Com a complement de l'apartat «marc legal» del document, es presenta un recull normatiu per facilitar el disseny de règims disciplinaris i règims de sancions, així com una proposta de possibles faltes i sancions:

a) Normativa a considerar amb caràcter general:

- **Llei catalana 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació**
 - Article 42. Regulació de les infraccions i de la concurrència amb il·lícits penals.
 - Article 43. Classificació i tipificació de les infraccions.
 - Article 44. Responsabilitat.
 - Article 45. Sancions.
 - Article 46. Gradació de les sancions.
 - Article 47. Sancions accessòries.

- Article 48. Prescripció de les infraccions i de les sancions.
- Article 49. Procediment sancionador.
- Article 50. Procediments específics en casos de responsabilitat pública.
- Article 52. Drets de la víctima en el procediment sancionador.
- <https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/8307/1829843.pdf>

- **Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació**

- Article 46. Objecte i àmbit d'aplicació.
- Article 47. Infraccions.
- Article 48. Sancions.
- Article 49. Criteris de gradació de les sancions.
- Article 50. Sancions accessòries i substitució de sancions.
- Article 51. Prescripció de les infraccions i de les sancions.
- Article 52. Autoritats competents i procediment.
- <https://boe.es/boe/dias/2022/07/13/pdfs/BOE-A-2022-11589.pdf>

- **Llei orgànica 10/2022, del 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual**

- <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-14630>
- Disposició final quarta. Modificació de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del codi penal. La LO de llibertat sexual modifica el codi penal en aspectes importants que cal considerar a l'hora de determinar possibles sancions i identificar quins fets constitueixen delictes en el codi penal.

b) Normativa a considerar en referència a la plantilla adscrita a l'equipament:

Considerant que és d'obligat compliment per a totes les empreses i administracions públiques disposar d'un **protocol de prevenció de l'assetjament laboral i de l'assetjament per raó de sexe en l'àmbit laboral** independentment de la seva dimensió, la normativa que en regula l'obligatorietat, les tipologies d'agressions i el marc del règim de sancions en la funció pública, és la següent:

- **RDL 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (TREBEP).**

- Art. 93 - 98. De règim disciplinari, tipologia de faltes disciplinàries i sancions.

- Art. 95. b. Discriminació per motius masclistes com a falta molt greu.

- <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-11719-consolidado.pdf>

- **Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública.**

- Art. 115 -121. Tipifica les faltes molt greus, greus i lleus, i les sancions a aplicar.

- <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/dlg/1997/10/31/1>

- **Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (LBRL).**

- Art. 21. Atribucions d'alcaldia.

- Art. 92.bis. Funcionaris d'administració local amb habilitació de caràcter nacional.

- <https://www.boe.es/buscar/pdf/1985/BOE-A-1985-5392-consolidado.pdf>

- **Reial decret 128/2018, de 16 de març, pel qual es regula el règim jurídic dels funcionaris de l'Administració local amb habilitació de caràcter nacional.**

- Articles 62-68. Òrgans competents, faltes disciplinàries, sancions, destitució, prescripció, tràmits especials i cancel·lació d'anotació.

- https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2018/03/17/pdfs/BOE-A-2018-3760-C.pdf

Per a situacions en què la part implicada es vincula com a personal laboral de l'administració o com a plantilla de servei amb gestió privada externa, caldrà considerar el que disposa l'Estatut del Treball i els possibles convenis col·lectius o acords de treball.

c) Proposta de possibles faltes i sancions que cal considerar en els reglaments que afectin les persones usuàries de l'equipament:

El disseny d'un règim sancionador dirigit a les persones usuàries de l'equipament ha d'incloure la tipificació de les **faltes** classificades en lleus, greus i molt greus, i el tipus de **sancions** aplicables en atenció a la gradació de la conducta. En la gradació de faltes com a lleus, greus i molt greus es tindrà en compte la intensitat, la gravetat i les

conseqüències dels fets a l'hora de classificar la conducta. És important el treball previ d'anàlisi i diagnosi de la realitat de l'equipament i dels riscos perquè es produeixin agressions segons la seva naturalesa, disseny i tipus d'interaccions que s'hi produeixen. També caldrà adaptar les sancions als resultats d'aquesta anàlisi prèvia. El règim sancionador es pot desenvolupar en el mateix protocol, o bé en la normativa o reglament d'ús de l'equipament, així com en els convenis i protocols a què estarà subjecta la plantilla.

Exemples de faltes

Faltes de tipus lleu:

- Realitzar puntualment observacions, acudits o comentaris sobre l'aparença o l'aspecte d'una persona de forma no sol·licitada o acceptada.
- L'exhibició puntual de símbols sexistes ofensius i/o d'imatges ofensives o vexatòries per a les persones.
- Qualsevol actitud sexista, verbal, no verbal o física, no desitjada i que incomodi, violenti o no agradi a la persona que la pateix, realitzada de forma puntual.
- L'acumulació de més de tres infraccions lleus en menys de sis mesos constituirà una infracció greu.

Faltes de tipus greu:⁶

- Realitzar manifestacions verbals vexatòries cap a una persona.
- Realitzar gestos obscens cap a una persona major d'edat.
- El contacte físic innecessari i no desitjat realitzat de forma puntual.
- Actituds de vigilància i observació puntuals que puguin incomodar a una persona.
- Observar de manera deliberada i clandestina a persones en llocs reservats, com els serveis o vestuaris.
- Realitzar insinuacions sexuals o comentaris humiliants, vexatoris o obscens de caràcter sexista o per raó d'identitat o d'orientació sexual.

⁶ El fet amb contingut sexual i exercici repetitiu (és a dir, no puntual) queda recollit al codi penal i per tant és constitutiu de delictes.

- Escriure missatges electrònics o qualsevol tipus de missatge de text o gràfic de contingut sexual, vexatori o amenaçant dirigit a la persona objecte de la conducta.
- L'acumulació de més de tres infraccions greus en menys d'un any constituirà una infracció molt greu.

Faltes de tipus molt greu:

- Realitzar gestos obscens cap a una persona menor d'edat.
- Actituds de vigilància i observació continuades, reiterades i/o insistents que puguin incomodar una persona alterant la seva vida quotidiana.
- Expressions, comportaments o proposicions de caràcter sexual que creïn una situació objectivament humiliant, hostil o intimidatòria.
- Fer ús de la imatge d'una persona sense el seu consentiment per fer anuncis o obrir perfils falsos en xarxes socials, o qualsevol mitjà de difusió pública.
- Agressions físiques, que inclourien la violència física exercida sobre una persona o un grup de persones per motius de violències masclistes i LGTBIfòbiques, orientació sexual o manifestació de gènere.
- Realitzar demandes de favors sexuals, acompanyats o no de promeses explícites o implícites de tracte preferencial o d'amenaça en cas de no accedir a aquest requeriment (xantatge sexual o d'intercanvi).
- Intents d'agressió sexual i agressions sexuals amb o sense penetració, forçar relacions sexuals sota pressió, coacció, intimidació o submissió química.
- Arraconaments, cercar deliberadament de quedar-se a soles amb algú de manera innecessària, amb la creació d'un entorn intimidant o molest.
- Conductes d'assetjament que impliquin la suma de diferents infraccions de manera continuada i persistent en el temps.

Exemples de sancions

Faltes lleus:

- Amonestació per escrit informant dels fets ocorreguts, del contingut del protocol, la normativa d'ús de l'equipament i el règim de sancions.
- Les infraccions lleus prescriuen als sis mesos.

Faltes greus:

- Expulsió de l'equipament i prohibició d'ús de les instal·lacions durant un període mínim de sis mesos.
- Les faltes greus prescriuen als dos anys.

Faltes molt greus:

- Expulsió de l'equipament i prohibició d'ús de les instal·lacions durant un període de mínim d'un any. La persona sancionada, una vegada passat el període de sanció, haurà de presentar escrit formal sol·licitant l'ingrés a l'equipament municipal.
- En atenció a la gravetat dels fets i de manera motivada, es podrà establir la prohibició indefinida de l'ús dels equipaments. La persona sancionada podrà presentar alegacions per a poder finalitzar la sanció en un període no inferior a cinc anys, que hauran de ser valorades per la comissió de treball i seguiment del protocol.



**Diputació
Barcelona**

**Àrea de Feminismes
i Igualtat**

Sant Pere Més Baix, 7
08003 Barcelona
Tel. 934 727 548
a.fi@diba.cat