

**El Observatorio de Violencia de Género en Bizkaia (OVGB):
una Experiencia de Buenas Prácticas
(The Observatory on Gender-based Violence in Bizkaia (OVGB): an
Experience of Good Practices)**

BERTA DÍAZ ARBESÚ*

Díaz Arbesú, B., 2015. El Observatorio de Violencia de Género en Bizkaia (OVGB): una Experiencia de Buenas Prácticas. *Oñati Socio-legal Series* [online], 5 (2), 447-471. Available from: <http://ssrn.com/abstract=2611558>



Abstract

The Observatory on Gender-based Violence in Bizkaia (OVGB) emerged as an initiative of the Social Action Department of Bizkaia Provincial Council (DFB) in 2003. It began to operate in 2004.

This Observatory has two main objectives:

- To understand the reality and evolution of the situations of violence against women in Bizkaia.
- To make recommendations and proposals to improve the services and facilities offered by public institutions in the field of gender-based violence.

Its work on compiling data on dealing with situations of gender violence within the social sphere, where there are multiple information sources, is of particular interest (123). Data gathering process coordinated by the Indicators Working Party.

Along with the information on a social level, the political and legal data make up a database providing a closer view on the care provided to this collective and the analysis of the evolution. This knowledge is used to issue recommendations as guidelines for public policies.

The work carried out can be found on the OVGB website: http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_Indarkeria/ca_index.html

Key words

Observatory on Gender-based Violence in Bizkaia; Gender Violence; Violence against women; Abuse; Data collection process; Indicators; Bizkaia

Artículo presentado en el congreso *Violencia de género: intersecciones*, celebrado en el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati, España, 10-12 julio 2013.

Nota terminológica: En el artículo se utilizan indistintamente las expresiones “violencia contra las mujeres” y “violencia de género”. Esta última solo debe tomarse en el sentido que marca la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género cuando se citan programas y medidas cuyo ámbito de aplicación se vincula al art. 1 de esta Ley, y que se indican en el texto con un asterisco (*).

* Jefa de la Sección de Mujer del Servicio de Mujer e Intervención Familiar del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia. Secretaria del OVGB y Coordinadora del Grupo de Trabajo sobre Indicadores de la violencia de Género. Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Camino Ugasko, 3, 2.ª planta (Edificio Plaza), 48014 Bilbao. España. berta.diaz@bizkaia.eus



Resumen

El Observatorio de Violencia de Género en Bizkaia (OVGB) surge como iniciativa del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB) en el año 2003. En 2004 comienzan sus actuaciones.

Dos son los objetivos principales de este Observatorio:

- Conocer la realidad y la evolución de las situaciones de violencia contra las mujeres en Bizkaia.
- Formular recomendaciones y propuestas de mejora en los servicios y prestaciones que se ofertan desde las instituciones públicas, en el ámbito de la violencia de género.

De todo el trabajo desarrollado resulta de especial interés la compilación de los datos de las actuaciones efectuadas en atención a las víctimas de violencia de género dentro del ámbito social, en el que existen múltiples fuentes informativas (123), proceso de recogida de datos coordinado por el Grupo de Trabajo sobre indicadores de violencia de género.

A la información del plano social se suman las de los ámbitos policial y judicial configurando un repositorio de datos que permite acercarse a la realidad de la atención a este colectivo y al análisis de la evolución; conocimiento que facilita la emisión de recomendaciones que orienten las políticas públicas.

La labor efectuada está contenida en la página web del OVGB: http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_Indarkeria/ca_index.html

Palabras clave

Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia; Violencia de género; Violencia contra las mujeres; Malos tratos; Proceso de recogida de datos; Indicadores; Bizkaia

Índice

1. Presentación del OVGB	450
1.1. Génesis del OVGB: creación y contexto de referencia	450
1.2. Regulación y Modificaciones del OVGB.....	452
1.3. Objetivos	452
1.4. Funciones	452
1.5. Instituciones implicadas	453
1.6. Funcionamiento	454
1.7. Adscripción y gestión administrativa	454
2. La labor del grupo de trabajo sobre indicadores de violencia de género (GTI) .	454
2.1. Objetivos	454
2.2. Integrantes	455
2.3. Actuaciones.....	455
2.3.1. Proceso de recogida de información	455
2.3.2. Formulación de recomendaciones y propuestas de mejora	459
3. El sitio web del OVGB	461
3.1. Presentación general del sitio web	461
3.2. Mapa de Recursos de Bizkaia	463
3.3. Atlas de Recursos de Bizkaia.....	464
4. Trabajo actual	465
5. Conclusiones.....	466
Referencias	468
Normativa	470

1. Presentación del OVGB

El Observatorio de Violencia de Género en Bizkaia (OVGB) es un órgano colegiado de carácter consultivo, constituido por representantes tanto de instituciones públicas como de la sociedad civil –a través del movimiento asociativo– con implicación en la lucha contra la violencia de género en Bizkaia.

Este órgano tiene carácter consultivo y fue creado en el año 2003 con el fin de profundizar en el conocimiento de las actuaciones llevadas a cabo en materia de atención a las víctimas, analizar su evolución y orientar las políticas públicas desarrolladas para la erradicación de este grave problema social, que constituye la máxima representación de la desigualdad que sufren las mujeres.

1.1. Génesis del OVGB: creación y contexto de referencia

El OVGB surge como iniciativa del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral Bizkaia (DFB) recogiendo la recomendación planteada en el Informe Final de la ponencia sobre Malos Tratos a Mujeres, desarrollada en el seno de la Comisión de Acción Social de las Juntas Generales de Bizkaia en el año 2002 (Juntas Generales de Bizkaia 2002).

Esta recomendación se recoge dentro de las conclusiones específicas del Informe Final, concretamente la primera de ellas y señala que:

Es necesario seguir profundizando en el propio conocimiento del problema, descendiendo incluso a niveles o ámbitos más desagregados. Las líneas de investigación psicológicas o psico-sociales son útiles. Pero es necesario avanzar con urgencia en la integración de los datos de los diversos registros ya en marcha y su explotación y completarlos con los resultados que pueden arrojar los mecanismos de investigación sociológicos en niveles más desagregados y de detalle. El territorio de Bizkaia, y aun sus distintos ámbitos de geografía humana, podrían servir de referencia al efecto.

Por ello, creemos necesario el que se promueva la creación de un OBSERVATORIO de la violencia de género en Bizkaia, para centralizar toda la información y cuantos datos permitan conocer esta realidad en todas sus dimensiones. En dicho Observatorio participarán también las organizaciones de mujeres.

Ese más profundo conocimiento debe orientar la mejora en la oferta de servicios asistenciales y también la ordenación de dispositivos adecuados para hacer aflorar la demanda oculta, activándola. No sólo Emakunde. También las Administraciones forales, los municipios grandes, las mancomunidades y Eudel deben implicarse en esa tarea. (Juntas Generales de Bizkaia 2002, p. 4).

Por tanto, propugna la creación de un órgano que recopile información y la analice con la finalidad de profundizar en el conocimiento de la violencia de género teniendo como espacio geográfico de referencia el territorio de Bizkaia.

Esta experiencia resultaba en aquel momento absolutamente novedosa en cuanto al objetivo, pero también lo era en cuanto a la incorporación de la sociedad civil -a través de las organizaciones de mujeres- a un órgano que evidentemente debería hallarse adscrito a una institución pública. Se trataba de un reconocimiento a la labor desarrollada desde estas organizaciones, que habían abanderado de manera histórica la lucha a favor de la igualdad y contra la violencia antes de que las instituciones públicas asumieran su responsabilidad e incluyeran la violencia contra las mujeres en sus políticas.

Ahora bien, esta iniciativa surge en un contexto propicio. El compromiso político a favor de la igualdad y la progresiva concienciación de la sociedad civil sobre la gravedad que representa el problema de los malos tratos y la grave vulneración de los derechos de las víctimas, se habían visto decisivamente impulsados en la Comunidad Vasca por la creación en febrero de 1988 de EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer. Este Instituto se fijó como objetivos la promoción de las condiciones que faciliten la igualdad entre los sexos y la remoción de los obstáculos que

impidan o dificulten su plenitud de hecho y de derecho, y la eliminación de todas las formas de discriminación de las mujeres

Cuando las Juntas Generales de Bizkaia recomiendan la puesta en marcha de un Observatorio en este Territorio Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer llevaba ya doce años trabajando. El desarrollo y el avance obtenidos en la intervención social e institucional producidas en el País Vasco frente al maltrato se encuadraban en el marco de los tres Planes de Acción Positiva para las mujeres de la Comunidad Autónoma de Euskadi -I Plan (1991-1994) (Emakunde 1991), II Plan (1995-1998) (Emakunde 1996) y III Plan (1999-2005) (Emakunde 1999)-, elaborados por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer y aprobados por el Gobierno Vasco, que tenían como principios rectores la intervención coordinada y el establecimiento de procedimientos homogéneos de actuación por parte de los poderes públicos, de modo que se pudiera garantizar una protección integral (sanitaria, policial, judicial y social) a las víctimas.

Fruto del trabajo en esta línea se había firmado, por las más altas autoridades de nuestra Comunidad, en fecha 18 de octubre de 2001, el primer *"Acuerdo inter-institucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales"* (Emakunde 2001). Las instituciones firmantes se comprometían a adecuar su actuación en los casos de infracciones penales derivadas de situaciones de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales a mujeres al *Protocolo de actuación*, que se adjuntaba como anexo al texto del Acuerdo. Todo ello con el objetivo de mejorar la atención prestada a las víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, a fin de garantizarles una protección integral sanitaria, policial, judicial y social. Para ello, desde el Protocolo se establecían las pautas y criterios de actuación que habían de seguir las y los profesionales en estos casos, tanto en referido a la labor de cada cual en su ámbito, como en lo relativo a las relaciones entre las diferentes Instituciones.

El Acuerdo supuso un elemento fundamental que articulaba y coordinaba la intervención institucional frente a la violencia contra las mujeres. A través de la creación de la *Comisión de Seguimiento*, que en él se establecía, se sentaron las bases para una más intensa y estable colaboración interinstitucional, propiciando un trabajo y un compromiso conjunto de toda la sociedad y, en particular, de los poderes públicos. Y era en este enmarque en el cual se debía insertar toda actuación y planificación que en materia de intervención frente al maltrato doméstico se programara, tanto a nivel de la Comunidad, como de Territorio Histórico, o municipal.

Por otra parte, la DFB había aprobado en mayo de 2000 el Plan Foral para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres y Políticas de Género en Bizkaia 2000-2003 que fijaba entre sus acciones la siguiente:

6.1.2. Crear y coordinar un grupo de trabajo de carácter técnico, multidisciplinar e interinstitucional sobre violencia familiar que, entre otros cometidos, analice y elabore propuestas para la atención integral a situaciones de violencia doméstica, incorporando la perspectiva de género e integrando los diferentes recursos existentes (Diputación Foral de Bizkaia 2000).

El proyecto de la creación del Observatorio encajaba, por tanto, dentro de las actuaciones a desarrollar desde la DFB.

El contexto estaba creado, las bases establecidas. Se trataba de un reto, de un reto muy ambicioso, y si bien desde Juntas Generales no se señalaba a quién debería corresponder impulsar la creación de ese Observatorio fue la DFB, a través de su Departamento de Acción Social, la institución que asumió la iniciativa, tomando siempre como marco de referencia el Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención de las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, suscrito por todas las instituciones de la Comunidad Autónoma Vasca, entre las cuales se halla la propia DFB.

1.2. Regulación y Modificaciones del OVGB

En este contexto, se crea este OVGB, regulado en el Decreto Foral 53/2003, de 18 de marzo, publicado en Boletín Oficial de Bizkaia (BOB) de fecha 1 de abril.

En ese Decreto de creación se determinan el objeto, los objetivos y funciones, la composición, el funcionamiento y régimen jurídico, así como la adscripción y gestión administrativa del OVGB.

Una vez finalizada la fase inicial se constituye el Pleno del OVGB el 25 de junio de 2004 y se presenta la propuesta del Reglamento de Organización y Funcionamiento del OVGB (Reglamento del OVGB, Orden Foral del Departamento de Acción Social de la DFB 2005, 2005/5.016) que es aprobado en la siguiente reunión plenaria al igual que el Plan de Trabajo 2004-2008 (OVGB 2004).

Desde este Decreto inicial la composición del Observatorio se ha ido modificando en cuanto a su composición para adaptarla a los cambios de estructura efectuados tanto en el ámbito autonómico como en el foral en las diferentes legislaturas, así como a la representación de las entidades locales resultante de las sucesivas elecciones municipales.

Así, si bien los ámbitos de actuación sobre los que se ha focalizado el trabajo desarrollado desde su puesta en marcha hasta el año 2013 se han mantenido estables: policial, judicial y social, las instituciones representantes de estos ámbitos que integran el OVGB han ido variado en su estructura, lo que ha requerido la correspondiente actualización normativa, efectuada mediante Decreto Foral 188/2004, de 9 de Noviembre, publicado en BOB de 23 de Noviembre de 2004 y posteriormente por el Decreto Foral 5/2010, de 2 de febrero, publicado en BOB de 12 de febrero de 2010.

En 2013 se realizó una nueva modificación, que responde a dos objetivos: uno rutinario, para ajustar la composición a los cambios habidos en los Departamentos que integran el Gobierno Vasco en la nueva legislatura, y otro estratégico, para materializar la incorporación de los ámbitos educativo y sanitario a este órgano, y dar cumplimiento al plan de actuación 2009-2012 del OVGB (OVGB 2009c) aprobado en reunión plenaria de fecha 24 de abril de 2009; así lo recoge el Decreto Foral 75/2013, de 21 de mayo, publicado en el BOB en fecha 27 de mayo de 2013.

1.3. Objetivos

Dos son los *objetivos principales* de este Observatorio:

- *Conocer la realidad y la evolución* de las situaciones de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia.
- *Formular recomendaciones y propuestas de mejora* en los servicios y prestaciones que se ofertan desde las instituciones públicas, en el ámbito de la violencia de género.

1.4. Funciones

Para la consecución de estos dos objetivos se atribuyen al OVGB las siguientes *funciones*:

- Diseño, puesta en funcionamiento y mantenimiento de una aplicación informática en la que se integren los datos relativos a las situaciones de violencia de género en el Territorio Histórico de Bizkaia.
- Actuar como órgano permanente de recogida y análisis de la información disponible en los diferentes ámbitos de atención a las situaciones de violencia de género.

- Formular recomendaciones y propuestas tendentes a mejorar los indicadores y sistemas de información utilizados por los servicios en materia de violencia contra la mujer.
- Participar y mantener relaciones con otras instituciones similares. Conocer las experiencias y reformas emprendidas y planteadas en otras Administraciones.
- Proponer la realización de estudios e informes técnicos de diagnóstico y evaluación sobre la amplitud y la evolución de las situaciones de violencia de género.
- Analizar la adecuación de las medidas integrales dirigidas a las víctimas de violencia de género, investigando sus consecuencias y efectos y examinando los ejemplos de buenas prácticas.
- Formular recomendaciones y propuestas tendentes a promover mejoras en la oferta de los diferentes recursos que incidan en el ámbito de la violencia de género en Bizkaia y trasladarlas a las Instituciones pertinentes.
- Constituir un foro de intercambio y comunicación desde el que se faciliten los labores de estudio y análisis de grupos de investigación en el área de la violencia de género.
- Emitir un informe anual de las actuaciones llevadas a cabo por el Observatorio, dando cuenta del mismo a las Juntas Generales de Bizkaia.
- Elaborar su reglamento de organización y funcionamiento.

1.5. Instituciones implicadas

El OVGB ha incorporado en su estructura cuatro ejes fundamentales, por una parte las instituciones con representación autonómica, foral y local, y por otra la sociedad civil a través de asociaciones y organizaciones de Bizkaia que trabajan a favor de la igualdad y contra la violencia ejercida hacia las mujeres.

La composición se ha ido, tal como se ha reseñado anteriormente, adaptando a las modificaciones en la estructura de las instituciones, pero siempre circunscrita a los ámbitos policial, judicial y social.

Sólo una vez consolidado el OVGB se promueve su ampliación, incorporando a su estructura los ámbitos sanitario y educativo, lo que ha sido regulado en 2013. La actual composición incluye:

- Diputación Foral de Bizkaia:
 - o Departamento de Acción Social: Dirección General de Inserción Social
 - o Departamento de Acción Social: Dirección General de Igualdad
 - o Departamento de Presidencia
 - o Departamento de Promoción Económica
- Gobierno Vasco:
 - o EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer
 - o Departamento de Seguridad
 - o Departamento de Administración Pública y Justicia
 - o Departamento de Empleo y Políticas Sociales
 - o Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura
 - o Departamento de Salud
- Municipios y Mancomunidades del Territorio, designados por EUDEL (Asociación de Municipios Vascos):
 - o Ayuntamiento de Galdakao
 - o Ayuntamiento de Ermua
 - o Ayuntamiento de Abadiño

- Asociaciones y Organizaciones del Territorio:
 - o Módulo Psicosocial AUZOLAN
 - o Centro Asesor de la Mujer-ARGITAN
 - o Asociación Gitana de Mujeres-SIM ROMI

1.6. Funcionamiento

El OVGB se organiza en dos planos. Por una parte el PLENO integrado por representación política y técnica designada por las entidades integrantes del OVGB que se reúne con carácter ordinario dos veces al año. Por otra parte los GRUPOS DE TRABAJO que se estimen necesarios para el cumplimiento de las funciones establecidas.

Así, sobre la base del Plan de Trabajo 2004-2008 (OVGB 2004), en reunión plenaria de 22 de octubre de 2004 se aprueba la constitución del GRUPO DE TRABAJO SOBRE INDICADORES DE VIOLENCIA DE GÉNERO (GTI), que se halla integrado por personal técnico designado por las instituciones y entidades que lo componen.

A lo largo de los años transcurridos desde la constitución del OVGB éste ha sido el único Grupo de Trabajo creado y a él ha correspondido el desarrollo de los trabajos técnicos de recogida y análisis de la información, de elaboración de informes anuales, de formulación de las recomendaciones y propuestas de mejora sobre la actuación institucional y aquellas otras tareas encomendadas por el Pleno.

1.7. Adscripción y gestión administrativa

El OVGB se adscribe al Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, en dependencia directa de la Ilma. Diputada Foral de este Departamento (actualmente Dña. Pilar Ardanza) que preside el Observatorio, correspondiendo a la Dirección General de Inserción Social prestar la asistencia técnica y administrativa necesaria. Dentro de esta Dirección General se encuentra el Servicio de Mujer e Intervención Familiar que dirige y coordina el trabajo que desde este órgano se lleva a cabo, recayendo en la jefatura de la Sección de Mujer la secretaria del OVGB y la coordinación del GTI.

Para apoyar a la secretaria en el desempeño de las labores técnicas y administrativas que corresponden al OVGB se tramitó un procedimiento de contratación mediante concurso público, que fue adjudicado a la empresa Infopolis 2000, S.L. Hasta estos momentos se han impulsado sucesivamente tres concursos para la prestación de la asistencia técnica y administrativa que el OVGB precisa, resultando esta entidad adjudicataria de los correspondientes contratos.

2. La labor del grupo de trabajo sobre indicadores de violencia de género (GTI)

2.1. Objetivos

En fecha 20 de enero de 2005, se constituye el Grupo de Trabajo sobre Indicadores de Violencia de Género (GTI) entre cuyos objetivos se encuentran:

- Identificar y acceder a *fuentes de información* que nos permitan contar con datos rigurosos y fiables.
- Conocer y recopilar los *datos actualmente disponibles*.
- Diseñar *indicadores* que permitan representar la magnitud de la violencia contra las mujeres sobre una base homologable y comparable en el tiempo.

2.2. Integrantes

Este Grupo de Trabajo está integrado por profesionales de perfil técnico que representan a las diversas entidades integradas en el Observatorio. La actual composición es la siguiente:

- Diputación Foral de Bizkaia:
 - o Departamento de Acción Social: Dirección General de Inserción Social
 - o Departamento de Acción Social: Dirección General de Igualdad
 - o Departamento de Promoción Económica
- Gobierno Vasco:
 - o EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer
 - o Departamento de Seguridad
 - o Departamento de Administración Pública y Justicia
 - o Departamento de Empleo y Políticas Sociales
 - o Departamento de Educación Política, Lingüística y Cultura
 - o Departamento de Salud
- Municipios y Mancomunidades del Territorio, designados por EUDEL (Asociación de Municipios Vascos):
 - o Ayuntamiento de Gernika-Lumo
 - o Ayuntamiento de Ermua
- Asociaciones y Organizaciones del Territorio:
 - o Módulo Psicosocial AUZOLAN
 - o Centro Asesor de la Mujer-ARGITAN

El último cambio en la composición del Grupo corresponde a la modificación efectuada tras la publicación del Decreto Foral Decreto Foral 75/2013, de 21 de mayo, por el que se modifica la estructura del OVGB, incorporando por primera vez al Departamento de Salud y al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco, y reintegrando al Departamento de Empleo y Políticas Sociales (que recupera funciones de atención directa a las víctimas y de gestión, tras la asunción por parte de EMAKUNDE-Instituto vasco de la Mujer en esta nueva legislatura de las funciones de la anterior Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género del entonces Departamento de Interior).

2.3. Actuaciones

Las actuaciones del GTI se orientan a la consecución de los dos objetivos de guían la actividad del OVGB y al desarrollo de sus funciones

2.3.1. Proceso de recogida de información

Durante los años transcurridos desde su constitución el GTI ha focalizado fundamentalmente sus actuaciones en la planificación y desarrollo del proceso de recogida de información anual sobre los recursos sociales especializados disponibles en Bizkaia para la intervención en situaciones de violencia contra las mujeres y sobre el volumen de casos atendidos desde las diferentes instancias judiciales, policiales y sociales.

En los ámbitos policial y judicial la información se halla centralizada, pero no en el ámbito social donde las fuentes son múltiples y dispersas por toda la geografía del territorio.

En Bizkaia, además de las instancias autonómica y foral, el sistema de servicios sociales se halla integrado por 112 municipios y 9 mancomunidades, y cada una de estas entidades constituye un referente de información. Dada la especial dificultad de la elaboración del proceso de recogida de información dentro del ámbito de los

servicios sociales, el primero y fundamental desafío que se planteaba al GTI consistía en hallar solución a un problema fundamental: multitud de fuentes; ausencia de instrumentos homogéneos y de soportes tecnológicos comunes para la recogida, el registro y el tratamiento de la información; carencia de una práctica de recogida de datos que pudieran servir de indicadores para la elaboración de bases de datos y su posterior análisis; profesionales informantes cuyo trabajo se centra en la atención directa a las personas usuarias del sistema de servicios sociales, con una gran carga de trabajo y con una alta rotación y movilidad laboral; falta de formación específica –en muchos de los casos– en materia de igualdad y de violencia contra las mujeres; etc.

El reto no parecía fácil de superar. ¿Por dónde empezar? Para avanzar las metas deberían ser realistas, no podían establecerse objetivos ambiciosos e inalcanzables sin abocar el proyecto directamente al fracaso. En el ámbito social la recopilación de información partía prácticamente de cero y la única manera de progresar era la de establecer unos objetivos básicos y muy poco ambiciosos para que a partir de la consolidación de una Red de Contacto Municipal (RCM) -integrada por las diversas entidades informantes– se pudiera mejorar.

Resultaba indispensable obtener alianzas con estas 121 instituciones, convertirlas en agentes activos para el OVGB y evitar que la encomienda de un nuevo trabajo a las profesionales implicadas, la exigencia del cumplimiento estricto de unos plazos, la dificultad o falta de claridad en las peticiones y la ausencia de una comunicación fluida y de una colaboración positiva entre ambas partes... convirtiera a nuestras informantes en nuestras principales detractoras. Sin esta cooperación no habría ningún logro, por lo tanto, no se podía quemar los barcos antes de empezar a navegar. Facilitarles el trabajo que se les requería diseñando instrumentos sencillos, contextualizar su esfuerzo a través de la devolución de los productos elaborados gracias a su esfuerzo, ofrecerles apoyo y colaboración, tener en cuenta sus necesidades profesionales en el diseño de la web del OVGB para intentar dotarles de instrumentos que faciliten su trabajo, convertir al OVGB en un referente cercano y accesible, en definitiva establecer y reforzar las alianzas se convirtieron en la guía de todas las actuaciones.

Por otro lado, se trataba de la primera vez que se desarrollaba una experiencia similar en el ámbito social, intuíamos alguno de los problemas pero carecíamos de referentes y resultaba imprescindible analizar las carencias y dificultades detectadas durante la recogida de datos para poder mejorar el proceso y poner en marcha soluciones.

Dos eran los elementos claves: el diseño de un formulario que permitiera recabar datos para la elaboración de unos indicadores significativos y sencillos, y el proceso de captación de la información y de tratamiento de los datos recopilados.

En el punto contrario al ámbito social se hallaba el policial. El entonces Departamento de Interior del Gobierno Vasco disponía de una amplia experiencia en materia de recogida y proceso de datos, contaba en su estructura con un Área de Estadística y había designado a su jefatura como representante del Departamento en el GTI. Dos mundos opuestos, dos realidades contrarias, ¡qué difícil resultaba comprender lo que ocurría y las dificultades que se planteaban en el plano social para quien dirigía un área específica! Una gran montaña frente a una llanura.

Sin embargo, la mayor parte de las personas integrantes del GTI pertenecíamos al ámbito social y teníamos el convencimiento de que para mejorar la atención prestada a las mujeres víctimas de violencia de género se debía partir de un registro de actuaciones fidedigno, riguroso, homogéneo, válido y comparable para valorar la realidad de la situación y su evolución en el tiempo. Sólo así se podrían identificar las tendencias, analizar las características de las víctimas, los cambios en su perfil, etc. y proponer el ajuste de los programas a las nuevas situaciones y

necesidades detectadas –poniendo en marcha nuevos servicios o modificando los ya existentes-. La presencia del Departamento de Interior en el grupo resultaba un estímulo, servía de ejemplo y aportaba motivación.

El proceso de recogida de datos ha ido evolucionando a lo largo de todos estos años. Tras una primera fase centrada tanto en el diseño y mejora de un instrumento de registro y de un sistema para el almacenamiento y tratamiento de la información, como en la consolidación y fidelización de la RCM se pudieron asumir nuevos objetivos y enriquecer la información recopilada.

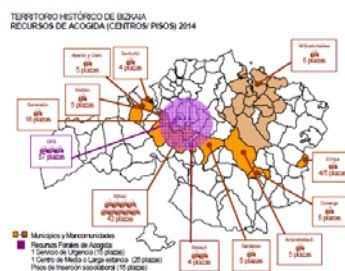
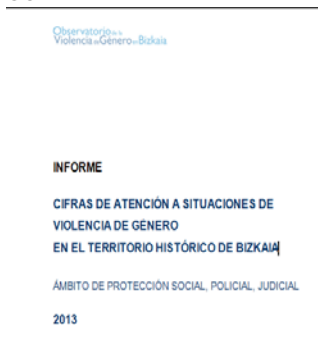
Desde el propio grupo se ha diseñado una herramienta interna de trabajo, un formulario individual digitalizado que se gestiona telemáticamente y forma parte de un sistema integral de recogida, registro y tratamiento de la información creado para poder dar desde el OVGB una solución específica a la necesidad de recoger desde las 121 fuentes locales de información los indicadores sociales establecidos. Este sistema posibilita la interacción fluida entre el Observatorio y las entidades sociales informantes (servicios sociales de base y especializados, servicios de igualdad, ayuntamientos y mancomunidades del Territorio), que permite tanto la recogida de cifras como su verificación previa a la aprobación del documento.

El área social se completa con datos aportados desde el Gobierno Vasco y que hacen referencia al Servicio de Atención Telefónica a mujeres víctimas de violencia de género (SATEVI), a las medidas de acción positiva en materia de vivienda a mujeres víctimas de violencia de género(*), a las ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género(*) establecidas en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género, previstas para aquellas mujeres víctimas que acrediten carencia de recursos y especiales dificultades para acceder a un empleo.

La recogida de datos correspondiente a los ámbitos judicial y policial, al hallarse centralizada, no ofrecía las dificultades del plano social, siendo aportada en el caso de la policía autonómica por la persona técnica que en el Grupo de Trabajo representa al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco. En el caso de los datos de procesos judiciales la fuente de la información será el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) tomando como base los datos e informaciones desde él publicados; la información del ámbito judicial se completa con los datos aportados desde el Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Vizcaya (ICASV) sobre el Turno de Oficio Específico, y del Departamento autonómico de Administración Pública y Justicia sobre el Servicio de Atención a la Víctima (SAV) al tiempo que se recurre, asimismo como fuente documental, al Instituto Vasco de Medicina Legal (IVML) para conocer los datos referentes a la atención médica forense.

Como resultado de todo este trabajo se editan anualmente los siguientes informes técnicos:

- “Cifras de atención a situaciones de violencia de género en el Territorio Histórico de Bizkaia: ámbito de protección social, policial y judicial”, correspondiente al ejercicio anterior. La última edición corresponde a cifras del año 2013 (OVGB 2014b).
- “Recursos forales y de municipios y mancomunidades para la atención a mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico y de violencia sexual”, relativo al año en curso. La última edición corresponde al año 2014 (OVGB 2014a).



Los informes son aprobados en primer lugar por el Grupo de Trabajo -una vez analizado y contrastado su contenido-, tras lo cual son publicados en el apartado "Documentos" de la página web, y también en el apartado "Indicadores" en el caso del informe sobre las cifras del periodo. En reunión de Pleno del Observatorio –que se convoca generalmente a finales de año– son presentados junto con la información de todas las actividades e informes desarrollados en el transcurso del año.

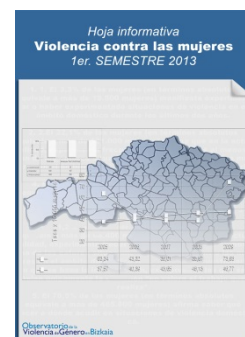
En este sentido cabe señalar que en cumplimiento del Plan de Trabajo 2009-2012 (OVGB 2009c), aprobado en reunión plenaria de 24 de marzo de 2009, desde el año 2009 se ha procedido a efectuar un *análisis cualitativo de la información* que a lo largo del período anterior no se contemplaba; este análisis se incorpora ya al "Informe Cifras..." del año 2008; en los correspondientes a los años sucesivos 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013 se continúa profundizando y mejorando el contenido de los documentos.

Así, sobre la base del análisis de los datos registrados por los servicios públicos de atención a las víctimas, el OVGB ha iniciado y sentando las bases de una serie de informes anuales para profundizar en el conocimiento de la violencia contra las mujeres en el THB, y valorar su evolución. El análisis descriptivo ha perfilado la información que los datos representan, contextualizándolos en el entorno de las medidas adoptadas por las instituciones implicadas; y mostrando los aspectos más significativos de la atención prestada en el año de referencia y su evolución a lo largo de los últimos años.

La confección de dichos informes resulta muy laboriosa y su publicación en la web se materializa entre los meses de octubre y noviembre del ejercicio siguiente. Entre las razones que lo justifican destaca, por una parte y como ya se ha explicado detalladamente, el gran número de informantes que integran el ámbito social, dependiendo del propio Observatorio tanto la recogida de los datos como la compilación, análisis e interpretación de los mismos, y, por otra, el hecho de que el aporte de información desde los ámbitos policial y judicial queda supeditado a la propia publicación y difusión de las correspondientes memorias departamentales y del Consejo General del Poder Judicial.

Igualmente en cumplimiento del Plan de Trabajo 2009-2012 (OVGB 2009c), desde el año 2010 se realiza una recogida de datos semestral, dirigida a los municipios y mancomunidades que disponen de recursos propios de atención, a fin de conocer la demanda de atención registrada en el primer semestre del año en curso. Fruto de esta recogida se elabora un informe individualizado para cada una de las entidades participantes¹, que recoge un resumen de los indicadores más significativos atinentes a ese municipio o mancomunidad en materia de violencia hacia las mujeres procedentes de la actividad de los servicios públicos municipales y supramunicipales.

La "*Hoja Informativa Municipal*" se presenta estratégicamente en el contexto del 25 de noviembre², a fin de contribuir desde el OVGB a las reflexiones y actividades que se realicen en las entidades locales municipales con motivo de esta fecha, al ofrecer una información estructurada y de fácil acceso relativa al ámbito municipal.



¹ Estos informes individualizados se facilitan exclusivamente a la entidad correspondiente.

² Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

2.3.2. Formulación de recomendaciones y propuestas de mejora

En el primer Plan de Trabajo del OVGB (2004-2008) (OVGB 2004) se planificaba para el final del período la formulación de recomendaciones para la mejora de la actuación institucional en el ámbito de la violencia de género en Bizkaia para dar cumplimiento al segundo de los objetivos que el Decreto Foral 53/2003 de creación del Observatorio atribuía a este órgano.

En sesión plenaria de 10 de enero de 2008, se encomienda al GTI la elaboración del informe correspondiente y el posterior seguimiento y balance de las recomendaciones efectuadas, sobre el bagaje del conocimiento adquirido en su trayectoria para la edificación del sistema de información continua que es el Observatorio y de la sinergia creada entre las instituciones integrantes.

El trabajo para dar respuesta a este mandato se desarrolló desde febrero a octubre de 2008, dándose por concluido el proceso por parte del grupo con la aprobación, en la reunión de 14 de noviembre, de un amplio documento que conformaba la propuesta del "Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia" (OVGB 2009a). Fue presentado al Pleno en la sesión de 15 de diciembre de 2008, aprobándose el 24 de abril de 2009 tras un periodo de alegaciones abierto a las instituciones integrantes del Observatorio. El informe se encuentra disponible en el apartado "Documentos" del sitio web.

A fin de facilitar su manejo y difusión se confeccionó una síntesis de las recomendaciones establecidas en dicho documento (OVGB 2009b), que fue publicada en papel y albergada también en la web. El documento impreso fue remitido a las instituciones y entidades de ámbito autonómico, foral y local implicadas y comprometidas con la igualdad y la erradicación de la violencia de género.



Las recomendaciones se articulaban sobre dos áreas de reflexión: la prevención de la violencia contra las mujeres; y la atención ofrecida a las víctimas, concretada en la mejora de la prestación de los servicios sociales, de la obtención de datos, de la formación a profesionales y de la coordinación interinstitucional. Se trata de reflexiones efectuadas desde la constante referencia al marco general de coordinación interinstitucional establecido en la Comunidad Autónoma del País Vasco por el (II) *Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual* (Emakunde 2009). Y, si bien la mirada se orientaba especialmente a la actuación de la entidad foral y al área de intervención social, no se sustraía de contemplar aspectos que implicaban a otros niveles institucionales, tanto gubernamentales como locales. Este proceso sirvió al Observatorio como ejercicio de reflexión interna sobre la actuación desarrollada, las posibilidades de mejora derivadas de ello, y el establecimiento de compromisos en esa línea.

El II Plan de Trabajo del OVGB (2009-2012) (OVGB 2009c) preveía para el ejercicio 2011 estudiar el desarrollo y balance de las recomendaciones formuladas en la primera etapa y la producción posterior de un nuevo informe al cierre del periodo, que profundizara a la luz del seguimiento realizado en aspectos ya apuntados en el primer informe y/o abordara otros nuevos.

El *"Informe de Seguimiento y Balance de las Recomendaciones formuladas por el OVGB (Fin periodo 2004-2008) 2012"* (OVGB 2012) se inicia en el año 2011 y es aprobado por el GTI en reunión de 27 de abril de 2012 y ratificado por el Pleno en la reunión del 15 de noviembre de ese mismo año.

La preparación del "II Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia" (OVGB 2013a) se inicia posteriormente, entre octubre de 2012 y mayo de 2013 se trabaja por parte del GTI en su contenido, dando por cerrada la propuesta definitiva del documento en la reunión del 10 de junio de 2013. El informe se presenta en la reunión plenaria de 27 de septiembre, y se aprueba transcurridos 20 días desde la fecha de la reunión, sin conocer alegaciones por parte de las entidades integrantes.

Al igual que el primer informe de la serie, el documento se publica en soporte tradicional y electrónico, quedando alojado en el sitio web. El formato impreso se remite a las instituciones y entidades de ámbito autonómico, foral y local.

Con respecto al primer informe de recomendaciones (OVGB 2009a), se mantienen las áreas de Prevención y de Atención a modo de ejes de reflexión y se añade como nuevo eje el área de Conocimiento de la realidad, en torno a la recogida de datos y a la investigación (abordado en la ocasión anterior como una vertiente dentro del apartado Atención).



La formulación de las recomendaciones que configuran este segundo informe se acomete desde una perspectiva global, dando cabida a la pluralidad de asuntos que el grupo de trabajo identifica como objeto de atención; un enfoque orientado principalmente a manifestar la necesidad de mejoras o cambios, en base al conocimiento y la experiencia de las entidades integrantes –representantes de los tres niveles de la administración pública y del ámbito asociativo– y a su bagaje productivo como grupo de trabajo.

El 20 de enero de 2015 se habrán cumplido diez años desde la constitución del Grupo de Trabajo, durante este tiempo la labor desempeñada se evalúa como muy positiva. El OVGB se ha ido convirtiendo paulatinamente en un referente, especialmente dentro del ámbito social, se dispone de una RCM consolidada y participativa que progresivamente va introduciendo dentro de sus agendas de trabajo la recopilación de la información, que colabora activamente con el GTI y que se ha ido acercando a los espacios abiertos a su presencia en las reuniones de trabajo del grupo, que demanda información y colaboración a la secretaría técnica y administrativa, que solicita la impartición de charlas informativas sobre el OVGB y su actividad en sus instituciones y ámbitos geográficos de actuación, que recibe su Boletín Informativo de carácter trimestral y aporta sugerencias acerca de temas de interés a tratar y facilita reseñas sobre actividades formativas, publicaciones y eventos a reflejar en la publicación, y que participa en los procesos de evaluación de la actividad del OVGB aportando unas valoraciones muy positivas en todos los campos de su actividad.

La colaboración de EUDEL a través de Berdinsarea (Red de municipios vascos por la igualdad y contra la violencia) ha resultado crucial en todo este proceso, ya que ha servido de enlace con las agentes de igualdad de los municipios y mancomunidades de Bizkaia integrados en la red y ellas a su vez han encontrado en el OVGB una fuente de información y de análisis, útil y cercana, para el desempeño de su trabajo y para la orientación de las políticas municipales.

Así, la principal debilidad que inicialmente se identificó se ha transformado en una de las mayores fortalezas del OVGB para el cumplimiento de sus objetivos y funciones. Y es esta una de las principales razones que dan título a esta comunicación al considerar que el OVGB ha supuesto un modelo de buena práctica que pudiera servir de utilidad y de referente para otros territorios.

3. El sitio web del OVGB

3.1. Presentación general del sitio web

El Observatorio cuenta desde el año 2004 con un sitio web (OBVG 2015c) que se alberga en el sitio web de la DFB. Los objetivos generales de este espacio consisten en difundir el quehacer del organismo; impulsar el trasvase de conocimientos sobre la investigación y la eliminación de la violencia inferida a las mujeres; diseñar, actualizar y acercar a entidades y profesionales herramientas de trabajo; así como facilitar el contacto y el intercambio de ideas y de documentación entre el Observatorio y las entidades con las que mantiene interlocución.

Desde su publicación se ha trabajado en la consolidación del sitio web como herramienta que favorezca la comunicación y la difusión de las diligencias del organismo. Se ha enriquecido y actualizado periódicamente la información e incorporado las reformas necesarias en su estructura de cara a simplificar, para sus usuarias y usuarios, el proceso de obtención conocimiento introduciendo las mejoras oportunas.

Gran parte del contenido del sitio web del OVGB se nutre a partir de la labor de recopilación de información anualmente desarrollada desde el GTI y descrita en el apartado anterior.

La web consta de 16 entradas (ocho de ellas, secciones textuales):

- **Definición:** presentación del órgano, antecedentes, objetivos y funciones.
- **Integrantes:** relación de personas constituyentes del Observatorio, cargo y entidad a la que representan.
- **Reuniones:** calendario y documentación ratificada en las sesiones plenarios.
- **Documentos:** repositorio donde se compilan documentos descargables categorizados en protocolos, legislación, instrumentos internacionales; estudios y guías; macroencuestas publicadas por el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia ("*Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico. Resultados de una investigación en el Territorio Histórico de Bizkaia, 2006*") y ("*Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico. Resultados de una investigación en el Territorio Histórico de Bizkaia. Resultados 2009 y comparativa 2005-2009 en el Territorio Histórico de Bizkaia*")

Junto a esta documentación la generada por el propio Observatorio:

- o Plan de Trabajo del OVGB (2013-2017) (2009-2012) y (2004-2008)
- o Reglamento de organización y funcionamiento del OVGB
- o Memoria de actividades (ediciones anuales desde 2004)
- o Documento "*Cifras de atención a situaciones de violencia de género en el Territorio Histórico de Bizkaia: Ámbito de Protección social, Policial y Judicial*" (ediciones anuales desde 2004)
- o Informe "*Recursos forales y de municipios y mancomunidades para la atención a mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico y de violencia sexual en el Territorio Histórico de Bizkaia. 2014*"
- o Manual de prácticas, iniciativas y experiencias contra la violencia de género (2006 y 2010)
- o Documento "*Cifras de violencia contra las mujeres en la Unión Europea, 2006*"
- o Estudio "*Evaluación del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia*" (2004-2008) y (2009-2012)
- o Documento "*Recomendaciones y propuestas de mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el territorio Histórico de Bizkaia, 2009*" (Síntesis/Texto Completo)

- Informe de Seguimiento y Balance de las Recomendaciones formuladas por el Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. (Fin periodo 2004-2008). 2012
- Documento "*II Informe de Recomendaciones y propuestas de mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia, 2013*".
- **Mapa de recursos:** base de datos conformada por recursos y entidades (tanto instituciones como tercer sector) que dispensan atención a mujeres víctimas de violencia de género en Bizkaia. Este mapa permite el acceso a los planes de igualdad, programas contra la violencia y protocolos de acción coordinada que las entidades locales facilitan al OVGB para su pública difusión. A través de la aplicación **buscador de recursos**, navegantes de la página web pueden extraer relaciones de servicios tocantes a recursos sociales, recursos judiciales, recursos policiales, recursos sanitarios, asociaciones, otros servicios especializados contra la violencia y herramientas de igualdad. Existen tres posibilidades de búsqueda:
 - Total de recursos correspondientes a todos los municipios
 - Total de recursos relativos al municipio seleccionado
 - Total de recursos de las áreas escogidas de entre el conjunto de los municipios
- **Indicadores:** espacio que consta de dos apartados:
 - *Grupo de Trabajo:* incluye el listado de integrantes del Grupo de Trabajo de Indicadores, su cargo y la entidad a la que representan, el calendario de las reuniones y la documentación resultante de sus sesiones.
 - *Cifras:* acoge las ediciones 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013 del documento "Cifras de atención a situaciones de violencia de género en el Territorio Histórico de Bizkaia".
- **Atlas de recursos:** colección de mapas que abarca la totalidad de los recursos de atención jurídica, psicológica y de acogida a mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico habilitados en los distintos municipios del Territorio Histórico de Bizkaia, los sistemas de coordinación y las políticas vigentes en torno a los mecanismos de igualdad (planes, áreas, redes y agentes); así como los diferentes tipos de acuerdo entre la Ertzaintza y las policías locales, y, en lo relativo al ámbito judicial, los juzgados de violencia sobre la mujer (JVSM) y el servicio de atención a la víctima (SAV) en Bizkaia.
- **Gestor documental:** centro documental donde se copilan los planes de igualdad, programas municipales, protocolos locales y legislación de aplicación en Territorio Histórico de Bizkaia, en otras comunidades autónomas y en el ámbito estatal, europeo e internacional.
- **Enlaces:** conjunto de vínculos a los sitios web de las instituciones reunidas en el Observatorio, otras instituciones, observatorios vinculados, y demás entidades, programas y proyectos.
- **Participa en la evaluación del OVGB/BGIB:** encuesta *on-line* sobre el funcionamiento del Observatorio y de su página web.
- **Boletín:** revista electrónica cuyas ediciones trimestrales se alojan en la web. Es posible consultar la última edición (n. 36) (OVGB 2015d) *in situ* u optar por el historial donde se coleccionan todas las versiones publicadas desde 2005.
- **Idioma:** posibilita la alternancia entre las versiones en euskera, castellano e inglés (ésta última se trata de una versión reducida que incluye enlaces a los principales productos elaborados).

- **Contacto:** datos de localización del organismo (ubicación, dirección electrónica, teléfono y fax).
- **Buzón:** dirección de correo electrónico del Observatorio ovgb.bgib@bizkaia.eus
- **Accesibilidad.**
- **Mapa web.**

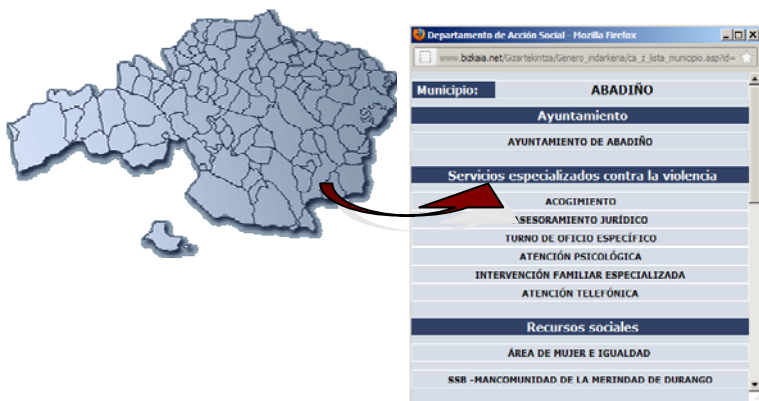
3.2. Mapa de Recursos de Bizkaia

Uno de los principales productos de esta web es el Mapa de Recursos (OVGB 2015b). Este Mapa constituye una herramienta diseñada para mostrar información fidedigna y actualizada, reuniendo y visualizando información sobre la totalidad de los recursos –especializados o generales, tanto sociales, como policiales, judiciales, sanitarios o del ámbito asociativo– habilitados en Bizkaia para la atención a mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico. Facilita también el acceso a planes y programas de igualdad y/o contra la violencia y a los protocolos locales de actuación de los municipios y mancomunidades del Territorio, entre otros documentos.

Este Mapa de Recursos, incorporado a la web en febrero de 2006, engloba información sobre la red de recursos públicos dispuestos en el Territorio Histórico de Bizkaia para asistir a las mujeres víctimas de violencia de género y se ha consolidado a través de estos años como un valioso instrumento de trabajo y de consulta para profesionales y ciudadanía en general, instrumento que únicamente Bizkaia ofrece en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco y que sería de desear que existiera también en Araba y en Gipuzkoa. Este repositorio está preparado para aglutinar la información sobre instancias implicadas en la atención a las situaciones de violencia, facilita el contacto de recursos y constituye un instrumento-guía para orientación en la búsqueda de recursos tanto a profesionales como a ciudadanía en general y al propio colectivo de víctimas. Contiene las sucesivas ediciones de los planes, programas, protocolos de todos los municipios de Bizkaia, lo que facilita el estudio de la evolución de la planificación en la materia, resultando de interés para las instituciones a fin de que puedan conocer qué medidas se están llevando a cabo en otras localidades similares. El Mapa se actualiza de manera regular mediante las modificaciones pertinentes en la base de datos con respecto a nuevos servicios y a sus contactos, ofreciendo información fidedigna a las personas que la consultan.

Esta base de datos se conforma por ocho secciones diseñadas para acoger datos municipales relativos a los servicios específicos contra la violencia, los recursos sociales, policiales, judiciales, sanitarios, las asociaciones y las herramientas de igualdad (planes de igualdad, planes y programas contra la violencia, protocolos

locales de coordinación, consejos de igualdad, escuelas de empoderamiento, diagnósticos urbanos con perspectiva de género y ordenanzas municipales de igualdad).



El mapa ofrece información sobre el funcionamiento de recursos y su descripción, además su manejo conduce a resolver las consultas de quienes solicitan datos según dos posibilidades formales:

- A. *Fichas municipales*: seleccionando un municipio sobre un mapa gráfico o sobre un listado, el sistema devuelve una ficha cumplimentada con los recursos disponibles en dicha localidad.
- B. *Listado de recursos*: se emplea para obtener listados relacionados con tres opciones de búsqueda:
 - o la totalidad de los recursos contenidos en el mapa, referidos al conjunto de los municipios;
 - o una selección de los recursos de un solo municipio;
 - o una selección de los recursos de todos los municipios.

La herramienta permite, asimismo, volcar en formato Excel los listados de datos.

Profundizando en lo ya señalado, reseñar que el Mapa de recursos pretende servir de utilidad a los siguientes colectivos:

- Profesionales y entidades con competencias en la prestación de servicios de atención, debido a que se trasmite información acerca de los recursos disponibles en cada localidad y se brinda la oportunidad de revisar la normativa en vigor (planes, programas o protocolos implementados por los distintos municipios y mancomunidades) en contra de la violencia hacia las mujeres.
- Personas afectadas, ya que se pormenoriza la información sobre los recursos de asistencia y sus datos de contacto.
- Responsables de políticas públicas, pues se facilita el acceso a aquellos datos e información contrastada que contribuyen a examinar la situación actual y a aplicar nuevas estrategias de intervención.
- Ciudadanía/comunidad, a causa de que se identifican los recursos, así como las entidades expertas en la atención a situaciones de violencia de género.

El Mapa también resulta de ayuda para planificación, sirviendo como base al Atlas de Recursos, publicado en la web en enero de 2007.

3.3. Atlas de Recursos de Bizkaia

El Atlas de Recursos constituye la plasmación gráfica y el desarrollo de la información recogida en el Mapa de Recursos mediante imágenes. Enumera y describe los servicios existentes en cada zona –localidad, subcomarca o comarca– con el fin de visualizar la extensión y naturaleza de la respuesta institucional a las necesidades del colectivo en Bizkaia. Se compone de una colección de mapas sobre los cuales se explicita información gráfica acerca de la red de servicios públicos para la atención a situaciones de violencia de género y las herramientas de igualdad y coordinación aprobadas por las administraciones.

Para consultar la información contenida en el Atlas se puede acceder a través de la web (OVGB 2015a).

La herramienta permite la obtención en modo texto de toda la información representada en los mapas.



Esta información se categoriza en tres apartados, el primero de ellos con cinco bloques:

Apartado 1. ÁMBITO SOCIAL

- Planes
 - o Planes de Igualdad para Mujeres y Hombres en los Municipios y Mancomunidades de Bizkaia según edición (1.º, 2.º, 3.º y 4.º)
 - o Planes de Igualdad para Mujeres y Hombres en los Municipios y Mancomunidades de Bizkaia según año de aprobación
 - o Planes y programas de Igualdad para Mujeres y Hombres en los Municipios y Mancomunidades de Bizkaia con relación a la existencia de personal técnico especializado
- Coordinación
 - o Red de municipios Vascos por la Igualdad y contra la Violencia, BERDINSAREA
 - o Protocolos locales y comarcales para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y violencia sexual
- Acogimiento
 - o Recursos de acogida para Mujeres Víctimas de Violencia en el Territorio Histórico de Bizkaia por número de plazas
 - o Recursos de acogida para Mujeres Víctimas de Violencia por año de creación
- Atención psicológica
 - o Servicios de Atención Psicológica en el Territorio Histórico de Bizkaia por horas de atención
 - o Servicios de Atención Psicológica en el Territorio Histórico de Bizkaia por año de inicio de las actividades
- Asesoramiento jurídico
 - o Servicios de Asesoramiento Jurídico en municipios del Territorio Histórico de Bizkaia por horas de atención
 - o Servicios de Asesoramiento Jurídico en mancomunidades del Territorio Histórico de Bizkaia por horas de atención
 - o Servicios de Asesoramiento Jurídico en el Territorio Histórico de Bizkaia por año de inicio de las actividades

Apartado 2. ÁMBITO POLICIAL

- Acuerdos policiales entre Ertzaintza y Policías Locales en el Territorio Histórico de Bizkaia por tipo de acuerdo
- Acuerdos policiales entre Ertzaintza y Policías Locales en el Territorio Histórico de Bizkaia por año de firma

Apartado 3. ÁMBITO JUDICIAL

- Juzgados de Violencia sobre la Mujer (JVSM) en el Territorio Histórico de Bizkaia por Partidos Judiciales y año de creación
- Servicio de Atención a la Víctima (SAV) en el Territorio Histórico de Bizkaia

4. Trabajo actual

Las modificaciones en la estructura de los Departamentos del Gobierno Vasco, la incorporación de nuevos ámbitos de intervención al OVGB y su reciente regulación normativa ha supuesto que en el año 2013 se produjera un retraso en la formalización de las designaciones, especialmente en las correspondientes a los

Departamentos de nueva incorporación, lo que ha retrasado el desarrollo de las dos sesiones plenarias que hubieran correspondido al año 2013, celebrándose en el mencionado ejercicio únicamente una de ellas, el 27 de septiembre de 2013. En ella se debatió y aprobó el nuevo Plan de Trabajo 2013-2017 (OVGB 2013b), que es el que actualmente rige las actuaciones del OVGB.

En líneas generales, el nuevo plan mantiene las pautas señaladas en el plan del cuatrienio previo 2009-2012, que a su vez buscaba la consolidación en las tareas iniciadas en el periodo anterior. Las directrices se orientan hacia una mejora permanente en las actividades de conocimiento de la realidad y una mayor profundización en las de análisis y formulación de recomendaciones y propuestas de mejora, concretándose en las siguientes áreas:

- Ampliación de la estructura del OVGB: ámbitos sanitario y educativo
- Refuerzo de la coordinación y cooperación con las entidades informantes, en especial con la Red de Contacto Municipal, dada su complejidad y amplitud.
- Mejora del proceso de recogida de datos
- Mejora en el proceso de visibilidad y divulgación de resultados
- Mejora en el análisis de los datos y la identificación de tendencias
- Mejora en el proceso de formulación de recomendaciones
- Elaboración de Informe en materia de buenas prácticas
- Evaluación del periodo

Una nueva fase se abre para el OVGB, un nuevo reto. Una vez consolidado el trabajo con la estructura y composición inicial, deberá aprender de la experiencia, asimilar la incorporación de dos nuevos ámbitos –sanitario y educativo– claves en materia de intervención y prevención, acomodar sus actuaciones a este importante cambio y adaptar sus procesos de trabajo interno y sus actuaciones para continuar avanzando en pro de la desaparición de este grave problema que afecta a los derechos humanos de las mujeres.

5. Conclusiones

El Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia (OVGB), se constituyó en junio de 2004 y ya se han cumplido diez años de trabajo ininterrumpido.

Conocer la realidad y la evolución de las situaciones de violencia contra las mujeres atendidas en el Territorio Histórico de Bizkaia, y formular, desde ese conocimiento y análisis, recomendaciones y propuestas de mejora en los servicios y prestaciones, que en el ámbito de la violencia de género ofertan las Instituciones públicas, han constituido los objetivos de la labor desarrollada.

Durante los años transcurridos, esta experiencia, única y pionera en el entorno, ha desempeñado una labor que ha sido valorada como muy positiva en los dos procesos de evaluación hasta ahora completados.

El OVGB se ha ido convirtiendo paulatinamente en un referente, especialmente dentro del ámbito social, para las instituciones y profesionales, e incluso para las entidades del ámbito asociativo.

Ahora bien, en este punto, se deben plasmar una serie de reflexiones que derivan de la propia experiencia y que representan la esencia misma de las conclusiones a la exposición anterior.

Las primeras reflexiones estarían referidas a la propia necesidad del OVGB, y responderían a la cuestión de si este órgano resulta necesario. La respuesta es ésta: necesitamos saber que ocurre; necesitamos saber por qué ocurre; y necesitamos aprender a convivir en igualdad.

Ningún país del mundo ha resuelto este problema social. La violencia contra las mujeres es el crimen silencioso más extendido en el planeta. Es la manifestación más dramática de la desigualdad, el espejo de aumento de las pequeñas violencias cotidianas. Nos fuerza a mirarnos de frente, como sociedad, y nos reta a combatir sin tregua los modelos de convivencia basados en la subordinación y en la violencia.

En segundo lugar, deberíamos hablar sobre la apuesta política que hace posible la materialización de experiencias como la del OVGB. La posibilidad de desarrollar este tipo de iniciativas no depende únicamente de los medios materiales (presupuestarios y profesionales) imprescindibles, aunque insuficientes. Depende, sobre todo, de que exista una implicación clara de la alta dirección de la institución que crea el órgano, de que se pueda contar con la cooperación y la colaboración de todas las instituciones implicadas, de la posibilidad de ejercer la crítica y la autocritica, de la participación en el debate político, de gestionar adecuadamente la comunicación de la información producida..., y, especialmente de contar con el "permiso" y el "respaldo" para poder situarnos en las fases iniciales del trabajo en una posición de partida y no de llegada.

En tercer lugar, estarían las reflexiones relacionadas con el Grupo de Trabajo Técnico sobre el que recae el cumplimiento de las principales funciones prácticas. Resulta fundamental crear un espacio de encuentro, de intercambio y de debate. Se ha de tener en cuenta que las buenas ideas surgen y se mejoran en el espacio y en el tiempo, desde la participación plural de instituciones y entidades con distintos saberes y sensibilidades; desde el propio transcurrir del tiempo que permite el conocimiento mutuo, el debate y el fortalecimiento de las alianzas desde la confianza. No debemos olvidar que los avances son en muchas ocasiones cuestión de detalles, y que pequeños cambios pueden marcar una diferencia sustancial en la implementación de los recursos.

En cuarto lugar, se debe hablar de la asistencia técnica de una empresa externa y experta, que ha facilitado la orientación del OVGB desde su puesta en marcha. Los comienzos sientan las bases sólidas para el futuro; en este sentido, orientar la planificación de los procesos de recogida de datos a medio plazo y entender que éstos han de ser considerados en sí mismos como un medio de aprendizaje y sistematización, resultaron ser la clave.

Abordar esta tarea sin desenfocarse, evitando plantear como metas iniciales lo deseable y no lo factible, y avanzar sin perder la confianza en los procesos de mejora continua contribuyeron a la obtención de los primeros logros y a fomentar la motivación y la confianza de las personas que integran el Grupo de Trabajo sobre Indicadores de violencia de género (GTI). Con el tiempo, desde esos éxitos iniciales, cada integrante ha ido encontrando su espacio y su propia voz en el grupo, y eso ha permitido que el equipo haya ido avanzando hacia tareas cada vez más comprometidas.

Otro ámbito de reflexión, el quinto en estas conclusiones, se halla marcado por la "calidad": "Saber hacer – Hacer – Hacer saber" da paso a "Saber hacer bien – Hacer bien – Hacer saber bien". La calidad resulta necesaria en el OVGB por razones de eficacia en el proceso de recogida de datos (lograr obtener los datos para producir información), y de eficiencia (conseguirlos con el coste justo de tiempo y de recursos). Resulta necesaria, porque aspira a elevar la "calidad percibida" de todo cuanto proceda del OVGB. Y resulta necesaria esa calidad desde el inicio hasta que se publica y difunde el resultado final –herramientas, informes,...– ("calidad total").

En sexto lugar, se debe reflexionar sobre la evaluación, porque además de orientar el trabajo desde procesos de mejora continua conviene que conozcamos cómo nos ven, preguntando a quienes participan, a quienes nos observan, a quienes forman parte del propio OVGB –constituyentes del Plenario y del GTI-, integrantes de la

Red de Contacto Municipal, etc., para aprender de ello, rindiendo cuentas de lo que hacemos y valorando la propia experiencia para corregir disfunciones y reforzar logros.

En último lugar, se ha de hablar inevitablemente, de la importancia del diseño de la imagen y de la información y de las tecnologías. Facilitar: disponiendo de la tecnología como aliada. Visualizar: dado que estamos en la era de la imagen. Divulgar: poniendo cada herramienta y cada producto del OVGB al servicio de la ciudadanía, de profesionales, y de instituciones para lograr un bien común.

Para finalizar, resaltar los tres elementos que desde la experiencia del OVGB se consideran clave para el éxito:

- Involucrar a todas las Instituciones: la participación plural es esencial en proyectos enfocados a generar conocimiento.
- Comenzar construyendo desde lo pequeño: los cimientos parecen invisibles, son previos a la edificación y se construyen en la lentitud de los comienzos, pero son el soporte de las arquitecturas.
- Confiar en la fuerza de las convicciones: caminando desde las resistencias a las adhesiones.

Todas estas reflexiones justifican y pretenden argumentar la osadía de considerar al OVGB como una experiencia de buenas prácticas, esperando que pueda servir de ayuda y de guía para la puesta en marcha de iniciativas similares en otros Territorios o Comunidades Autónomas.

Referencias

- Diputación Foral de Bizkaia, 2000. *Plan Foral para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres y Políticas de Género en Bizkaia (2000-2003)* [en línea]. Bilbao: Diputación Foral de Bizkaia. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/home2/Archivos/DPTO3/Temas/Pdf/contenido_plan_foral.pdf?idioma=CA [Acceso 17 abril 2015].
- Diputación Foral de Bizkaia, 2004. *Plan Foral para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres y Políticas de Género en Bizkaia (2004-2007)* [en línea]. Bilbao: Diputación Foral de Bizkaia. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/home2/Archivos/DPTO3/Temas/Pdf/Plan%20Foral%202004-2007_cas.pdf?idioma=CA [Acceso 17 abril 2015].
- Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, 1991. *I Plan de Acción Positiva para las Mujeres en la Comunidad Autónoma de Euskadi: 1991-1994*. Vitoria-Gasteiz: Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer.
- Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, 1996. *II Plan de Acción Positiva para las Mujeres en la Comunidad Autónoma de Euskadi*. Vitoria-Gasteiz: Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer.
- Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, 1999. *III Plan de Acción Positiva para las mujeres en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Enfoque de género en las políticas públicas*. Vitoria-Gasteiz: Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer. Disponible en: http://www.emakunde.euskadi.eus/u72-20010/es/contenidos/informacion/u72_planes_ant/es_emakunde/adjuntos/III_PLAN_c.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, 2001. *Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y de agresiones sexuales* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer. Disponible en: http://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/vcm_coordinacion_cooperacion/es_def/adjuntos/1.acuerdo.interinstitucional.cas.pdf [Acceso 17 abril 2015].

- Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, 2009. *II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer. Disponible en: http://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/vcm_coordinacion_cooperacion/es_def/adjuntos/2.acuerdo.interinstitucional.cas.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Juntas Generales de Bizkaia, 2002. *Ponencia sobre malos Tratos a Mujeres. Informe Final* [en línea]. Bilbao: Batzar Nagusiak = Juntas Generales. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_indarkeria/pdf/ponencia_JJGG.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2004. *Plan de Trabajo del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia (2004-2008)* [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/osoko_bilerak/plan_trab.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2009a. *Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia* [en línea]. Bilbao: Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/osoko_bilerak/Recomendaciones_OVGB_08.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2009b. *Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia (síntesis)* [en línea]. Bilbao: Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/osoko_bilerak/Sintesis_Recomendaciones_OVGB_08.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2009c. *Plan de Trabajo del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia (2009-2012)* [en línea]. Bilbao: Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/osoko_bilerak/Plan_Trabajo2009_2012.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2012. *Informe de Seguimiento y Balance de las Recomendaciones formuladas por el OVGB (Fin periodo 2004-2008) 2012* [en línea]. Bilbao: Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/dokumentuak/Informe_Seguimiento_Recomendaciones.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2013a. *II Informe Recomendaciones y Propuestas de Mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia* [en línea]. Bizkaia: Diputación Foral de Bizkaia. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_indarkeria/pdf/dokumentuak/II_Informe_Recomendaciones.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2013b. *Plan de Trabajo del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia (2013-2017)* [en línea]. Bilbao: Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_indarkeria/pdf/osoko_bilerak/Plan_Trabajo2013_2017.pdf [Acceso 17 abril 2015].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2014a. *Recursos forales y de municipios y mancomunidades para la atención a mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico y violencia sexual. 2014* [en línea]. Bilbao: Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Disponible en:

http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/adierazleak/ca_Recursos_2014.pdf [Acceso 17 abril 2015].

Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2014b. *Cifras de atención a situaciones de violencia de género en el Territorio Histórico de Bizkaia: ámbito de protección social, policial y judicial. 2013* [en línea]. Bilbao: Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Disponible en: http://web.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_Indarkeria/descarga/cifras2013/ca_cifras_2013.pdf [Acceso 17 abril 2015].

Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2015a. *Atlas de Recursos sobre violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia* [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_Indarkeria/ca_atlas.html [Acceso 17 abril 2015].

Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2015b. *Mapa de Recursos en el ámbito de la violencia de género* [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_Indarkeria/ca_mapa.asp [Acceso 17 abril 2015].

Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia, 2015d. *Boletín OVGB. Marzo 2015. Número 36* [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Genero_Indarkeria/blt36/ca_blt36.html [Acceso 17 abril 2015].

Observatorio de la Violencia de Género, 2015c. *Observatorio de la Violencia de Género* [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_Indarkeria/ca_index.html [Acceso 17 abril 2015].

Normativa

Decreto Foral 188/2004, de 9 de noviembre, de la Diputación Foral de Bizkaia por el que se modifica el Decreto Foral 53/2003, de 18 de marzo, por el que se crea el Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Boletín Oficial de Bizkaia (BOB) No. 226, 23.11.2004, p. 24645 [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/decreto_foral_188_2004.pdf [Acceso 17 de abril 2015].

Decreto Foral 53/2003, de 18 de marzo, de creación del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Boletín Oficial de Bizkaia (BOB) No. 63, 01.04.2003, p. 6277 [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/decreto_foral_53_2003.pdf [Acceso 17 de abril 2015].

Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 5/2010, de 2 de febrero, por el que se modifica el Decreto Foral 53/2003, de 18 de marzo, por el que se crea el observatorio de la violencia de género en Bizkaia. Boletín Oficial de Bizkaia (BOB) No. 29, 12.02.2010, p. 3784 [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/decreto_foral_5_2010.pdf [Acceso 17 de abril 2015].

Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 75/2013, de 21 de mayo, por el que se modifica el Decreto Foral 53/2003, de 18 de marzo, por el que se crea el Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Boletín Oficial de Bizkaia (BOB) No. 100, 27.05.2013, p. 12827 [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/lehendakaritza/Bao_bob/2013/05/20130527a100.pdf#page=3 [Acceso 17 de abril 2015].

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Boletín Oficial del Estado (BOE) No. 313, 29.12.2004 [en línea]. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2004/12/29/index.php> [Acceso 17 de abril 2015].

Orden Foral 5.016/2005, de 18 de abril, por la que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Boletín Oficial de Bizkaia (BOB) No. 82, 03.05.2005, p. 9885 [en línea]. Disponible en: http://www.bizkaia.eus/gizartekintza/Genero_Indarkeria/pdf/orden_foral_reglamento.pdf [Acceso 17 de abril 2015].