



POLIZIA ETA LARRIALDIETAKO  
EUSKAL AKADEMIA  
ACADEMIA VASCA  
DE POLICIA Y EMERGENCIAS



**Un nuevo paradigma en el servicio público de seguridad en el País Vasco: calidad.**

**Corresponsabilidad y compromiso. Embrión y Gestión proyecto EBA.**



## **INSTRUCCIÓN 03. ACTUACIONES ANTE AGRESIONES SEXUALES**

**1994**

***(Acuerdo Comisión Provincial de Coordinación de Policía Judicial Bizkaia)***

- Designación de ertzaina mismo sexo para todas las gestiones
  - Acogida con delicadeza, discreción y en lugar cómodo
    - Tras denuncia, traslado a médico forense
      - En urgencia, a hospital
  - Si víctima no denuncia, informar a Ministerio Fiscal
    - Poner a la víctima en contacto con SAV



## INSTRUCCIÓN 48. MALTRATO DOMÉSTICO

### AÑO 2000

*(Emakunde, Diputaciones y Ayuntamientos de las capitales)*

- Ertzaina mujer, acompañamiento y denuncia.
  - Posibles armas del agresor
  - Protección, información y canalización.



## PROTOSKOS INTERINSTITUCIONALES

**Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, año 2001**

**Protocolo para la eficacia de la orden de protección, año 2003**

**Protocolo actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de la violencia doméstica o de género, año 2004**

**Protocolo de coordinación para la eficacia de la ley de protección integral contra la violencia de género y de la orden de protección de las víctimas, año 2004**

**2º Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, año 2009**



## COMPROMISOS DE LA ERTZAINITZA

**Acudir al domicilio de la víctima: traslados de urgencia de la víctima y al domicilio para recogida de enseres**

**Entregar copia de la denuncia**

**Tramitar por el procedimiento de Juicio Rápido**

**La Ertzaintza realizará una valoración del riesgo en todos los casos**

**La Ertzaintza dispondrá las medidas de protección hasta resolución judicial**

**Ofrecer a las víctimas la asistencia letrada**



## Proceso VD/VG

Certificado Calidad

**Inicio: año 2004**





## *Proceso VD/VG*

Desarrollado conforme a las exigencias de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y certificado por AENOR en abril **2008**



# ÍMPLICACIÓN. TODA LA ORGANIZACIÓN

**Definidas responsabilidades en cada fase. Jefatura.**

**La víctima puede esperar el mismo tratamiento en cualquier unidad, día y hora.**



## MEJORA CONTINUA



**Participación en foros**

**Satisfacción del cliente**

**Auditorías externas**

**Objetivos**

**Indicadores de calidad**

**Formación**

**Seguimientos de empresas y proveedores**

**Auditorías internas**

**Quejas y reclamaciones**

**Acciones correctoras y preventivas**

**No conformidades**

**Informes de revisión**

# MEJORA CONTINUA



Participación en foros

Seguimientos de empresas y proveedores

Satisfacción del cliente

Auditorías internas

Auditorías externas

Quejas y reclamaciones

Objetivos

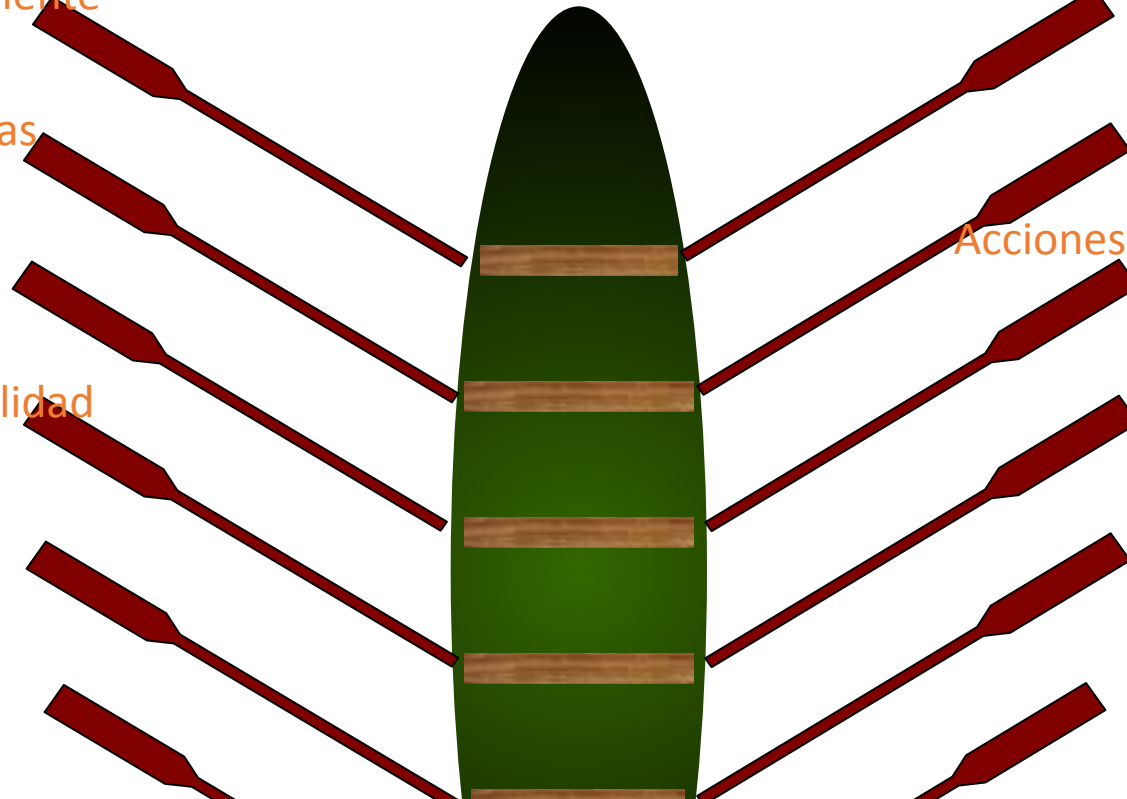
Acciones correctoras y preventivas

Indicadores de calidad

No conformidades

Formación

Informes de revisión





## RETOS ENFRENTADOS

**INCORMPRENSIÓN DE NECESIDAD DE SISTEMA DE GESTIÓN**

**TRAZABILIDAD: NECESIDAD DE REGISTRAR CADA PASO**

**PROBLEMAS TÉCNICOS**

**FALTA DE IMPLICACIÓN DE ALTA DIRECCIÓN**

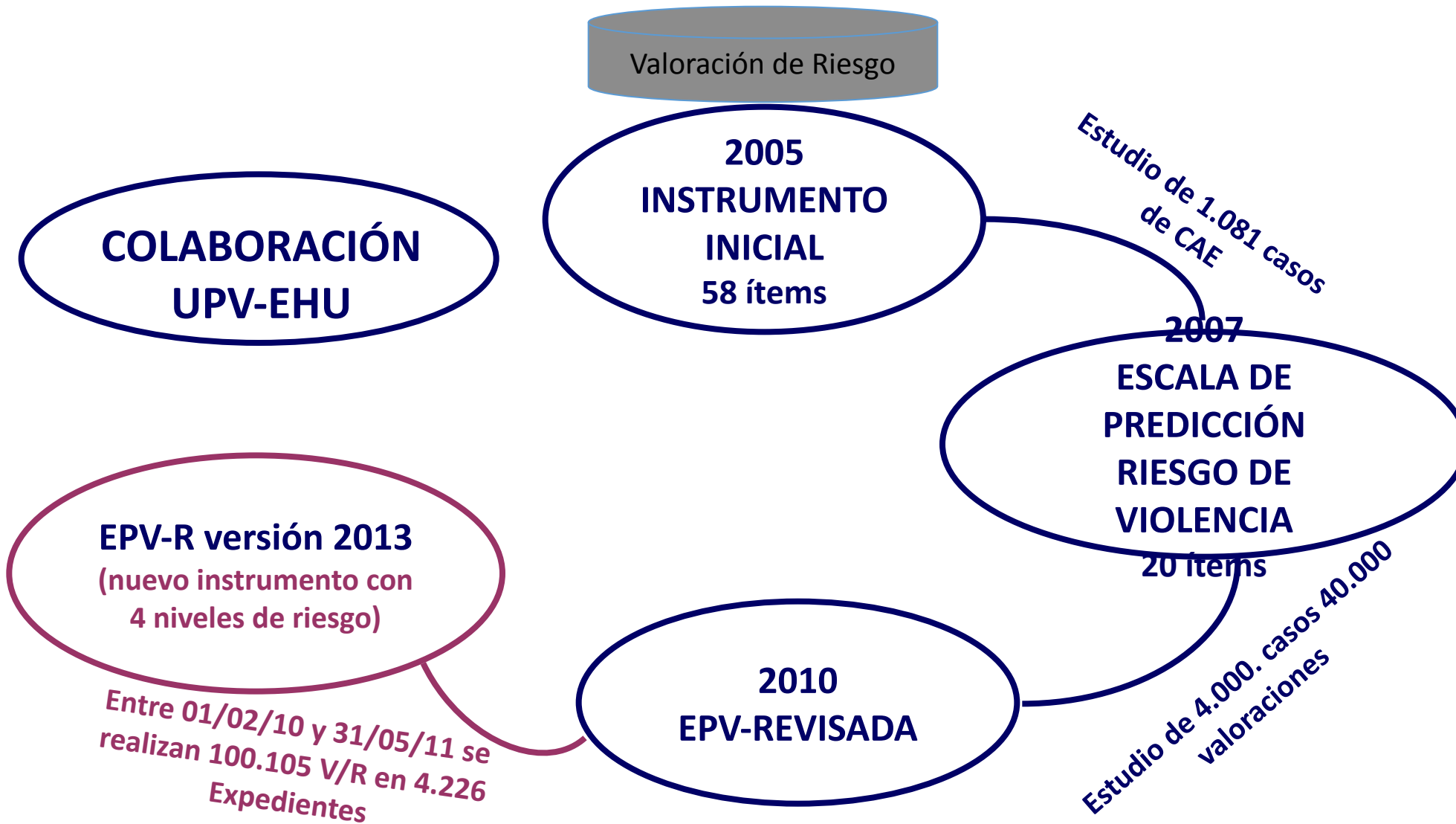


POLIZIA ETA LARRIALDIETAKO  
EUSKAL AKADEMIA  
ACADEMIA VASCA  
DE POLICIA Y EMERGENCIAS



# VICTIMAS. PROTECCIÓN POLICIAL

**VALORACIÓN RIESGO-----NIVEL RIESGO-----PROTECCIÓN**



*“para prevenir nuevas agresiones y proteger adecuadamente”.*

# NIVEL DE RIESGO ESPECIAL

## PROTECCIÓN POLICIAL MEDIANTE SERVICIO ESCOLTA



# SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

**2006 – 2008**

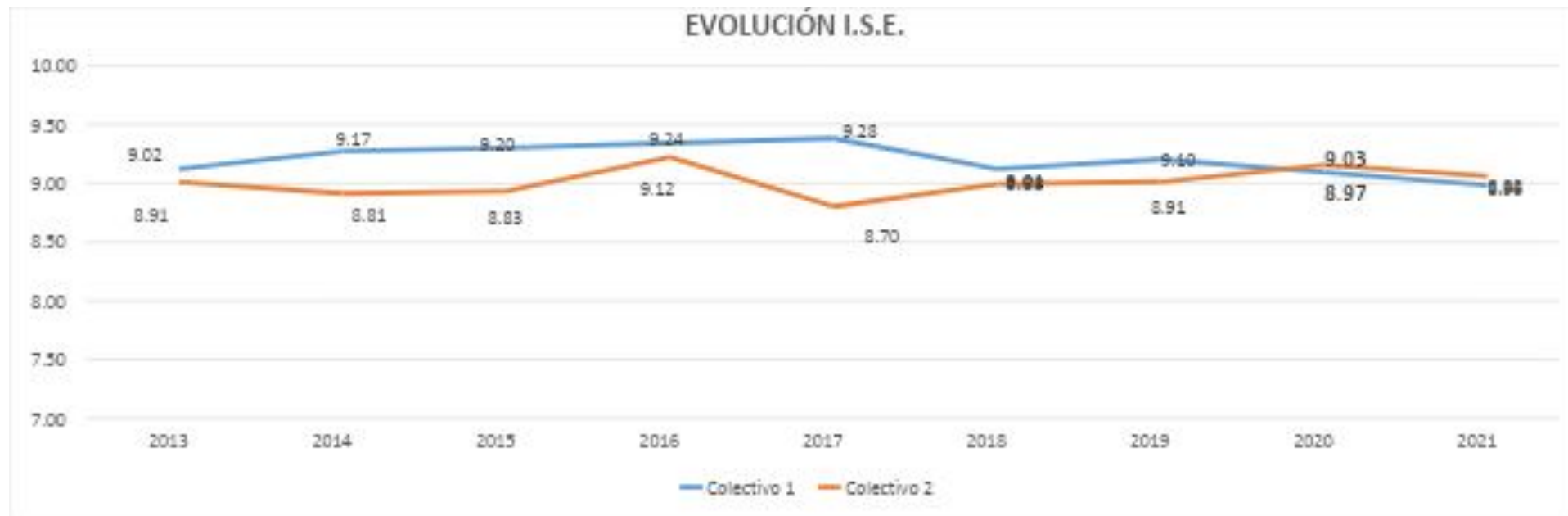
**ERTZAINZA.TERRITORIALES**

**2009 – 2010**

**EMPRESA CONTRATADA A LOS EFECTOS**

**DESDE 2001**

**SATEVI**







POLIZIA ETA LARRIALDIETAKO  
EUSKAL AKADEMIA  
ACADEMIA VASCA  
DE POLICIA Y EMERGENCIAS



# Eskerrik asko!