



Erakunde autonomiaduna

Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

Datos en relación con la evaluación de los recursos de atención a las mujeres víctimas de violencia en la CAPV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Informe de diciembre de 2017 (datos de 2016)

Este informe ha sido elaborado para Emakunde por el Servicio de Investigación Social de Fundación EDE.

Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ACLARACIONES METODOLÓGICAS.....	5
3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS QUE ATIENDEN A MUJERES VÍCTICAS DE VIOLENCIA	8
3.1. <i>La financiación de los recursos</i>	8
3.1.1. <i>¿Existe un presupuesto específico para la gestión de estos recursos? ¿Cuál es el presupuesto y el gasto de estos recursos?</i>	8
3.1.2. <i>¿Cuáles son las fuentes de financiación?</i>	10
3.2. <i>La coordinación de los recursos</i>	12
3.2.1 <i>¿Existen protocolos locales? ¿Qué características tienen dichos protocolos?</i>	12
3.2.2 <i>¿Existe algún tipo de acuerdo respecto a las derivaciones a otros recursos?</i>	13
3.3. <i>El tipo de gestión de los recursos</i>	14
3.3.1 <i>¿Cuál es la modalidad de gestión del recurso?</i>	14
3.3.2 <i>¿Cuál es el tipo de gestión del personal de los recursos?</i>	14
3.4. <i>Datos relacionados con el personal de los recursos</i>	16
<i>¿Cuántas personas trabajan en la atención, intervención y/o gestión de la atención a mujeres? ¿Cuál es su perfil?</i>	16
3.5. <i>Datos relacionados con la formación en violencia contra las mujeres/igualdad del personal de los recursos que atienden a mujeres víctimas de violencia</i>	24
A) <i>PERSONAL CONTRATADO DIRECTAMENTE POR LA ADMINISTRACIÓN</i>	24
3.5.1 <i>¿Cuántos puestos requieren formación específica en violencia contra las mujeres/igualdad? ¿En cuántos se valora esta formación?</i>	24
B) <i>PERSONAL SUBCONTARTADO POR LA ADMINISTRACIÓN</i>	25
3.5.2 <i>¿Existen requisitos en relación con la formación especificados en la contratación?</i>	25
3.5.3 <i>¿Qué características presenta la formación continua?</i>	26
3.6. <i>Datos relacionados con la cobertura del servicio</i>	28
3.6.1 <i>¿Son adecuados los procesos y recursos en los que se atiende a las mujeres?</i> ...	28
3.6.2 <i>¿Cómo es la accesibilidad física a los recursos?</i>	32
3.6.3 <i>¿Cómo es la accesibilidad comunicativa en los recursos?</i>	33
3.6.4 <i>¿Cuál es la ubicación de estos recursos?</i>	35

3.6.5	<i>¿Cómo es la identificación del recurso?</i>	36
3.6.6	<i>¿Cómo es el acceso al recurso?</i>	37
3.6.7	<i>¿Cómo es la privacidad en el recurso?</i>	40
3.7.	<i>Datos relacionados con la información que se ofrece en el servicio</i>	41
3.7.1	<i>¿Qué tipo de información se ofrece a las mujeres en el recurso?</i>	41
3.7.2	<i>¿Cómo gestiona el recurso la información sobre las mujeres atendidas?</i>	45
3.8.	<i>Datos relacionados con los resultados del recurso</i>	48
3.8.1	<i>¿Cómo es la participación y la satisfacción de las mujeres usuarias de los recursos?</i>	48
3.8.2	<i>¿Cómo es la participación y la satisfacción del personal remunerado de los recursos?</i>	51

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene por finalidad recoger datos estandarizados en relación con la evaluación de los recursos de atención a mujeres víctimas de violencia contra las mujeres de la CAPV, que permitan conocer la situación de algunos factores que pueden afectar a la calidad de la atención, adecuación a las necesidades existentes, etc.

La Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en su artículo 51.2 establece que “Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer realizará periódicamente una evaluación de la eficacia y alcance de los recursos y programas existentes en la Comunidad Autónoma del País Vasco en materia de violencia contra las mujeres. A tal fin, el resto de administraciones públicas vascas implicadas deben facilitar la información disponible de los recursos y programas que de ellas dependan.”

En cumplimiento de dicho mandato el Instituto ha realizado diferentes informes y balances periódicos (<http://www.emakunde.euskadi.eus/violencia/-/informacion/evaluacion/>).

Además, en el marco del *II Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención de mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual* <http://www.emakunde.euskadi.eus/violencia/-/informacion/coordinacion-cooperacion/>, se creó un Grupo de Sistemas de Información que desde 2013 ha venido trabajando sobre un sistema de indicadores orientado a homogeneizar los criterios de recogida de información en relación con la atención a víctimas desde los distintos recursos, lo que en última instancia contribuirá a mejorar los diagnósticos.

En 2015 la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional acordó y se comprometió a facilitar a Emakunde datos de dichos indicadores. Además, en 2016 se elaboró un mapa de recursos y servicios de atención a víctimas de violencia contra las mujeres en el que se describen las características básicas de los mismos.

Con el fin de ampliar el conocimiento y realizar una evaluación continua de estos recursos, en 2017 se ha puesto en marcha un proceso de recogida de información y apoyo a las distintas instituciones implicadas para facilitar su trabajo de volcado de información a través de un aplicativo informático habilitado a tal efecto. Así mismo se ha llevado a cabo el monitoreo de la recogida para garantizar que el conjunto de datos mínimos acordados son facilitados y para registrar incidencias o desajustes que pudieran mejorar el proceso en años sucesivos.

Este informe presenta un análisis de los datos cuantitativos obtenidos de dicha recogida de información en relación a la financiación de los recursos, la coordinación, el tipo de gestión, el personal, la formación del personal, la cobertura del servicio, la información ofertada y los niveles de participación.

2. ACLARACIONES METODOLÓGICAS

Instituciones implicadas | La recogida de información para la evaluación de los recursos compromete a todas las instituciones públicas señaladas en el siguiente cuadro. Se trata de servicios o recursos dirigidos a mujeres víctimas de las violencias contra las mujeres recogidas en el II Acuerdo Interinstitucional: violencia en el marco de la pareja o la expareja; violencia en el ámbito doméstico (excepto la de pareja o expareja); y violencia sexual (ejercida por varones que no sean pareja/expareja o del ámbito familiar).

TABLA 1: AGENTES Y RECURSOS IMPLICADOS EN LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN

AGENTES		SERVICIOS/ RECURSOS
GOBIERNO VASCO	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA	1. Servicio de atención a la víctima (SAV)
	DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES	1. Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo (SATEVI)
DIPUTACIONES FORALES (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa)		1. Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres 2. Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres 3. Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico 4. Servicios residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico
AYUNTAMIENTOS (251 ayuntamientos)		1. Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) 2. Servicios de alojamiento- Piso de acogida

Notas: AYUNTAMIENTOS: El número de recursos con los que cuentan unas y otras instituciones locales es variado. Por ejemplo, un ayuntamiento puede ofrecer únicamente el Servicio Social de Base mientras que otro puede tener los dos recursos sobre los que se consulta.

Criterios de prioridad | Con vistas a garantizar, no sólo un elevado porcentaje de respuesta, sino también que los agentes más relevantes contestaran **se establecieron algunos objetivos y prioridades en la recogida de información**. Se priorizó conseguir información de:

- los recursos de los agentes de **Gobierno Vasco**.
- los recursos de las tres **diputaciones forales**.
- los recursos de las **tres capitales**.
- los recursos de los **municipios con mayor volumen de población**. En Araba han sido los municipios de más de 2.000 habitantes, en Bizkaia los municipios de más de 15.000 y en Gipuzkoa los de más de 10.000. Los municipios seleccionados como prioritarios en cada territorio agrupan a más del 75% de la población en cada territorio. A continuación, se presentan los municipios de prioridad alta:

Araba: Vitoria-Gasteiz; Llodio/Llodio; Amurrio; Salvatierra/Agurain; Oyón-Oion; Iruña Oka/Iruña de Oca; Alegría-Dulantzi; Ayala/Aiara; Zuia.

Bizkaia: Bilbao; Barakaldo; Getxo; Portugalete; Santurtzi; Basauri; Leioa; Galdakao; Durango; Sestao; Erandio; Amorebieta-Etxano; Mungia; Bermeo; Gernika-Lumo; Ermua.

Gipuzkoa: Donostia; Irun; Errenteria; Eibar; Zarautz; Arrasate/Mondragón; Hernani; Tolosa; Lasarte-Oria; Hondarribia; Pasaia; Bergara; Andoain; Azpeitia; Beasain; Azkoitia; Elgoibar; Oñati; Oiartzun.

Contenido de la consulta | Con vistas a recoger la información de las instituciones señaladas, desde Emakunde **se diseñó el cuestionario** con los indicadores relevantes y **se habilitó un aplicativo informático** que permitiera a todas las instituciones volcar la información de la misma manera. Durante **dos meses** (abril-junio) el aplicativo informático estuvo abierto para volcar la información pertinente.

Concretamente se solicitó información en relación con las siguientes cuestiones:

TABLA 2: CUESTIONES ABORDADAS EN LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN

TEMÁTICA	CUESTIONES ABORDADAS
FINANCIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto específico. Gasto anual.
COORDINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de protocolo local para la prevención y/o atención de la violencia contra las mujeres. Características del protocolo local (entidades participantes, evaluación, implementación de mejoras, reuniones de coordinación).
TIPO DE GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Modalidad de gestión del recurso. Tipo de gestión del personal del recurso.
DATOS DEL PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> Personal contratado directamente por la administración pública y sus características (sexo, perfil). Personal de entidades prestatarias de servicios para la administración pública y sus características (sexo, perfil).
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Formación requerida. Número de puestos para los que se requiere formación específica. Número de puestos para los que se valora formación específica. Características de la formación continua.
COBERTURA DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> Empoderamiento individual o colectivo como uno de los objetivos del recurso. Existencia de profesional de referencia. Existencia de procesos o recursos para atender a las necesidades de las personas que dependen de las mujeres (dirigidos a hijos/as y dirigidos a personas adultas). Accesibilidad física de los centros o puntos de atención. Accesibilidad comunicativa en la atención/intervención. Otras medidas de mejora de la accesibilidad. Ubicación. Identificación del recurso. Requisitos de acceso al recurso. Tipo de vías de acceso. Tiempo medio de acceso. Garantía de privacidad y confidencialidad.
INFORMACIÓN QUE SE OFRECE	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de información al inicio del proceso. Tipo de información ofrecida. Formato de la información facilitada. Número de idiomas en los que se ofrece la información. Apoyo para cumplimentar formularios. Visibilización en el centro de la carta de derechos y obligaciones. Visibilización en el centro del régimen de sugerencias y quejas. Existencia de registro de información sobre las mujeres atendidas.
RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Participación de las mujeres víctimas de violencia y del personal en el diseño del funcionamiento del recurso. Existencia de herramientas para medir el nivel de satisfacción y para la recogida de quejas y sugerencias formuladas por las mujeres víctimas de violencia y el personal. Abordaje de la implementación de mejoras detectadas. Posibilidad de cambiar de profesional o de centro de atención.

Nivel de respuesta alcanzado

Han participado **todos los agentes de Gobierno Vasco implicados, las tres diputaciones forales y las tres capitales**¹.

El 29,55% de los municipios considerados prioritarios por tener un volumen de población alto ha participado (un total de 13 municipios sobre 44 que fueron considerados prioritarios). Estos municipios prioritarios agrupan al 44,7% de la población vasca (el 39,8% en Bizkaia, el 36,3% en Gipuzkoa y el 80,6% en Araba)

Además, 11 municipios considerados de importancia media y 14 considerados de importancia baja han volcado también su información. En definitiva, **un total de 38 municipios participantes** (15,1% de los ayuntamientos vascos)².

Esto ha supuesto recoger información de un total de 59 recursos.

¹ En Bilbao se cuenta con información tanto del Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) como del Servicio de alojamiento-Pisos de acogida. En Vitoria hay datos del Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) y en Gipuzkoa del Servicio de alojamiento-Pisos de acogida.

² En Anexos puede consultarse el listado del total de municipios participantes.



El 14,74% de los municipios ofrecen información en relación con el servicio de información, valoración y diagnóstico especializado. Además, el 14% de los municipios con un servicio de alojamiento o piso de acogida ha ofrecido información en relación al número de casos atendidos en 2016.

TABLA 3: NIVEL DE RESPUESTA EN LOS AYUNTAMIENTOS. 2017

		Han contestado	Podían contestar Nota 1	% NIVEL DE RESPUESTA
Ayuntamientos	<i>Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)</i>	37	251	14,74%
	<i>Araba</i>	2	51	3,92%
	<i>Bizkaia</i>	15	112	13,39%
	<i>Gipuzkoa</i>	20	88	22,72%
	<i>Servicios de alojamiento- Piso de acogida</i>	7	50	14,0%
	<i>Araba</i>	1	3	33,3%
	<i>Bizkaia</i>	2	29	6,89%
	<i>Gipuzkoa</i>	4	18	22,2%

Nota 1: Ha sido posible saber cuáles son los recursos que tienen el 92% de los municipios. En los casos en los que no se ha confirmado los recursos de los que disponen se han apuntado un único recurso, el Servicio de información, valoración y diagnóstico especializado (SSB) ya que, tal y como establece la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales en su Artículo 29 en el punto 3 "Todos los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco deberán disponer, por sí mismos o asociados, de un servicio social de base".

Análisis de la información

A través de la información volcada por las distintas instituciones se han analizado los datos en su conjunto y clasificado en función de los bloques temáticos abordados: financiación, tipo de gestión, datos del personal, formación, cobertura del servicio, información que se ofrece y resultados de participación y satisfacción.

3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS QUE ATIENDEN A MUJERES VÍCTICAS DE VIOLENCIA

3.1. La financiación de los recursos

3.1.1. ¿Existe un presupuesto específico para la gestión de estos recursos? ¿Cuál es el presupuesto y el gasto de estos recursos?

Los recursos de Gobierno Vasco analizados -Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo (SATEVI) y Servicio de atención a la víctima (SAV)- tienen un presupuesto específico. El gasto que realizan estos servicios coincide con el presupuesto del que disponen, 32.474€ en el caso del SATEVI y 609.600€ en el SAV.

También los recursos de atención de las tres diputaciones forales (Servicio de acogida inmediata, Centros Residenciales, Servicio de atención psicológica y Servicio de asesoramiento jurídico) cuentan con presupuesto específico. La realidad presupuestaria difiere de unas diputaciones a otras, consecuencia del volumen de atención, de la forma en la que se estructura cada recurso, etc.

Las capitales también presentan una realidad heterogénea: Bilbao cuenta con presupuesto específico tanto en el Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (1.294.804€) como en el Servicio de alojamiento-Piso de acogida, con un gasto de 324.200€. El Ayuntamiento de Vitoria no tiene presupuesto específico para el Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) mientras que el Ayuntamiento de Donostia no lo tiene para el Servicio de alojamiento-Piso de acogida.

El 37,04% de los ayuntamientos restantes que han ofrecido esta información tienen presupuesto específico para el Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) y el 57,14% para Servicio de alojamiento-Piso de acogida. La suma de los presupuestos de los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) de los ayuntamientos participantes asciende a 1.379.943€.

Con la información de la que se dispone puede decirse que se están destinando al menos 7.842.658€ a los recursos de atención a mujeres víctimas de violencia desde Gobierno Vasco, diputaciones y ayuntamientos.

TABLA 4: EXISTENCIA DE PRESUPUESTO ESPECÍFICO SEGÚN TIPO DE RECURSO. 2016

Institución	Tipos de servicio	Existencia de presupuesto específico	Presupuesto (€)	Gasto (€)
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo (SATEVI)	SI	32.474	32.747
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	609.600	609.600
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico <i>Nota 1</i>	SI	150.551	150.551
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	544.420	544.420
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	28.617	28.617
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico. <i>Nota 2</i>	SI	512.217	513.121
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	767.125	777.426
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres. <i>Nota 3</i>	SI	63.552	76.568
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	1.021.068	1.021.068
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	1.127.510	1.118.591
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	80.708	17.840
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	226.969	227.135
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	NO	-	-
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) <i>Nota 4</i>	SI	1.294.804	1.294.804
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	-	324.200
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida <i>Nota 5</i>	NO	-	-
		% afirmativo	Presupuesto (sumatorio €)	Gasto (sumatorio €)
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	37,04	1.379.943	1.162.620
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida <i>Nota 6</i>	57,14	-	-
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		56,00	7.842.658	7.902.408

Nota 1: En esta cifra se incluye el coste de los pisos más el programa de intervención psicosocioeducativo y de acompañamiento.

Nota 2: Actualmente sólo existe en Bizkaia. En Araba, actualmente, es el Ayuntamiento de Vitoria quien se encarga de la acogida inmediata, aunque se prevé que próximamente este servicio sea ofertado desde la Diputación. En Gipuzkoa los centros residenciales funcionan tanto de acogida inmediata como de media o larga estancia.

Nota 3: El gasto anual refleja lo facturado hasta 31/12/2016 pero a esa fecha había casos abiertos cuyas sesiones se han facturado en 2017.

Nota 4: El presupuesto anual que se indica incluye de capítulo I (gastos de personal) un total de 712.204 euros y de capítulo II, IV y VI la cuantía de 582.600 euros. Este último importe abarca todos los programas de atención y prevención en violencia de género.

Nota 5: no hay una partida específica, el gasto se incluye en la partida destinada a pisos de emergencia polivalentes.

Nota 6: Del total de "resto de ayuntamientos" participantes sólo dos ofrecen información sobre el presupuesto y el gasto asociado al Servicio de Alojamiento por lo que se ha optado por no presentar el dato para garantizar que la información no genera distorsión.

3.1.2. *¿Cuáles son las fuentes de financiación?*

En el caso de los recursos de Gobierno Vasco y diputaciones la fuente de financiación es propia, salvo en el Servicio de atención psicológica de la DFA donde un 18% de la cuantía es aportada por algunos consistorio municipales.

En el caso de las capitales sólo se cuenta con información para el Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) de Bilbao donde el presupuesto es aportado íntegramente por la DFB.

En el resto de municipios las fuentes de financiación son diversas: el 73,01% procede de la mancomunidad, el 15,70% de las diputaciones, el 5,95% de Gobierno Vasco y el 5,34% de los ayuntamientos.

TABLA 5: EXISTENCIA DE PRESUPUESTO ESPECÍFICO Y CUANTÍA APORTADA POR CADA INSTITUCIÓN SEGÚN TIPO DE RECURSO. 2016

Institución	Tipos de servicio	Existencia de presupuesto específico	Ayuntamiento (€)	Mancomunidad (€)	Diputación (€)	Gobierno Vasco (€)	Otras entidades (€)	Total (€)
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	0	0	0	32.474	0	32.474
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	0	0	0	609.600	0	609.600
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	0	0	150.551	0	0	150.551
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	100.000	0	444.420	0	0	544.420
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	0	0	28.617	0	0	28.617
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI	0	0	512.217	0	0	512.217
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	0	0	767.125	0	0	767.125
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	0	0	63.552	0	0	63.552
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	0	0	1.021.068	0	0	1.021.068
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	0	0	1.127.510	0	0	1.127.510
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	0	0	80.708	0	0	80.708
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	0	0	226.969	0	0	226.969
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	NO	-	-	-	-	-	-
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	0	0	1.294.804	0	0	1.294.804
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	-	-	-	-	-	-
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	NO	-	-	-	-	-	-
		% afirmativo	Ayuntamiento (sumatorio €)	Mancomunidad (sumatorio €)	Diputación (sumatorio €)	Gobierno Vasco (sumatorio €)	Otras entidades (sumatorio €)	Total (sumatorio €)
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	37,04	45.002	615.492	132.360	50.146	0	843.000
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	57,14	3.100	0	0	0	0	3.100

3.2. La coordinación de los recursos

Con respecto a la coordinación se han abordado dos cuestiones clave: la existencia de protocolos locales en los ayuntamientos para la prevención y/o atención de la violencia contra las mujeres desde los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) y la existencia de acuerdos respecto a la derivación entre recursos de mujeres víctimas de violencia en los recursos de Gobierno Vasco y Diputaciones.

3.2.1 ¿Existen protocolos locales? ¿Qué características tienen dichos protocolos?

Atendiendo a los datos recogidos puede decirse que el 58,62% de los ayuntamientos vascos que ha participado en el estudio cuentan con protocolos locales para la prevención y/o atención de la violencia contra las mujeres. Si bien los datos han de ser tomados con cautela, ya que ha participado una pequeña parte del total de municipios, puede decirse que en Bizkaia lo más habitual es que exista dicho protocolo (así ocurre en el 72,73% de los ayuntamientos participantes) mientras que en Gipuzkoa el porcentaje es algo menos (41,18%). En cuanto a Araba no resulta fácil profundizar en su realidad ya que únicamente se cuenta con esta información en los municipios de Llodio y Vitoria (ambos con protocolo).

El 55% de los consistorios con protocolo señala realizar una evaluación periódica del protocolo (el 75% en el caso de los ayuntamientos de Bizkaia). Además, en el 65% de los casos el protocolo aborda la implementación de mejoras (87% en el caso de Bizkaia) y seis de cada diez ayuntamientos realizan reuniones de coordinación del protocolo local y lo habitual es tener una o dos reuniones anuales.

TABLA 6: EXISTENCIA DE PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y/O ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO, IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS, EXISTENCIA DE REUNIONES DE COORDINACIÓN Y MEDIA DE REUNIONES. % AFIRMATIVOS. 2016

Institución	% Si tienen protocolo	% Evaluación periódica	% Implementación mejoras	% Reuniones coordinación	Media reuniones
AYUNTAMIENTOS ARABA	100,00	-	-	-	-
AYUNTAMIENTOS BIZKAIA	72,73	75,00	87,50	75,00	2,00
AYUNTAMIENTOS GIPUZKOA	41,18	57,14	71,43	71,43	1,00
TOTAL AYUNTAMIENTOS	58,62	55,00	65,00	60,00	1,67

Algunos ayuntamientos han proporcionado información sobre cuáles son las entidades participantes en dichos protocolos. Se observa que en cada caso el protocolo está adaptado a las características y necesidades concretas de cada municipio, aunque, en general, agentes como el Servicio de Igualdad, Servicios Sociales, Osakidetza o Ertzaintza suelen estar presentes. Algunos municipios incluyen también a los centros educativos, otros a la policía local y de manera puntual también a los recursos de empleo de la zona.

TABLA 7: AGENTES IMPLICADOS EN LOS PROTOCOLOS. 2016

MUNICIPIO	AGENTES IMPLICADOS
Azkoitia	Todos los centros escolares del municipio, Ertzaintza, Osakidetza y Ayuntamiento.
Berango	Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta, ayuntamientos de Barrika, Berango, Gorliz, Lemoiz, Plentzia, Sopela y Urduliz, Osakidetza, Comarca Uribe, Ertzaintza, Comisaría Getxo.
Bermeo	Ayuntamiento de Bermeo, Osakidetza, Patronato Municipal de Bienestar Social, Gobierno Vasco y Ertzaintza.
Bilbao	Área de Igualdad, Área de Acción Social y Área de Seguridad (Policía Municipal).
Deba	Osakidetza, Ertzaintza, Ayuntamiento y municipales.
Elgoibar	Ayuntamiento (Servicios Sociales, Igualdad y Policía municipal), Osakidetza, Ertzaintza, Lanbide, Centros escolares.
Erandio	Servicios Sociales de Base, Policía Local, Lanbide Erandio, Centro de Salud Altzaga-Osakidetza, Centro Educativo IES Erandio, Servicio de Igualdad.
Ermua	Ayuntamiento (Policía municipal, servicios sociales e igualdad) Osakidetza (centro de salud local y hospital

	de Mendaro) Ertzaintza (Comisaria de Eibar).
Galdakao	Ayuntamiento de Galdakao (Área de Acción Social, área de Igualdad, Policía Municipal), Ertzaintza de Galdakao, Osakidetza.
Llodio	Osakidetza, Ertzaintza, Diputación Foral de Álava.
Orozko	Ayuntamiento de Orozko, Ambulatorio de Orozko, Colegio Público Valle de Orozko, Ertzaintza de Llodio.
Pasaia	Ayuntamientos de Pasaia y Lezo, Ertzaintza, Oarsoalde ubicada en Rentería, Ambulatorio de Pasaia y Lezo.
Vitoria	<i>II Protocolo Municipal de Intervención, derivación y seguimiento a mujeres víctimas de violencia doméstica y de género en Vitoria-Gasteiz.</i> Entidades que participan: Departamento de Alcaldía (Servicio de Igualdad), Departamento de Seguridad Ciudadana (Policía Local) y Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública. <i>Protocolo de colaboración entre el Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para la gestión de los casos de violencia de género en el municipio de Vitoria-Gasteiz, de 9 de febrero de 011.</i> Entidades que participan: Cuerpos policiales (Policía Local y Ertzaintza), Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública y Osakidetza. <i>II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual.</i> Entidades que participan: Gobierno Vasco, diputaciones forales, Fiscalía Superior CAV, Consejo de Poder Judicial, Eudel, Consejo Vasco de Abogacía Consejo Médico Vasco. <i>Protocolo del Dpto. con el Servicio Telefónico 24 horas 12.2012.</i> Entidades que participan: Gobierno Vasco y Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública (SMUS). <i>Derivación casos de violencia de género zona rural a Vitoria-Gasteiz.</i> Entidades que participan: Instituto Foral de Bienestar Social y Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública (Servicio de Acción Comunitaria)
Zarautz	Municipales, Centro de salud, Ertzaintza, Departamento de Igualdad, Servicios Sociales.

3.2.2 ¿Existe algún tipo de acuerdo respecto a las derivaciones a otros recursos?

El total de recursos analizados cuentan con algún acuerdo respecto a la derivación de mujeres víctimas de violencia a otros recursos. Casi en la totalidad de recursos se trata de una derivación formal, salvo en el Servicio de asesoramiento jurídico de la DFB donde existe un acuerdo de carácter informal.

TABLA 8: EXISTENCIA DE ACUERDO PARA LAS DERIVACIONES DE MUJERES A OTROS RECURSOS DE ATENCIÓN. 2016

Institución	Tipos de servicio	Sí existe acuerdo de derivación
GV	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	No, pero sí informal
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI

3.3. El tipo de gestión de los recursos

3.3.1 ¿Cuál es la modalidad de gestión del recurso?

Se ha preguntado a los ayuntamientos por la modalidad de gestión de los recursos de Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) y los Servicios de alojamiento- Piso de acogida. En el primer casos el 88,46% son de gestión municipal y un 11,54% se gestionan desde la mancomunidad o la cuadrilla. La gestión de los servicios de alojamiento es municipal en todos los casos.

TABLA 9: MODALIDAD DE GESTIÓN DEL RECURSO. % 2016

Institución	Tipo de servicio	% Municipal	% Mancomunidad / Cuadrilla	TOTAL
AYUNTAMIENTOS ARABA	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	100,00	0,00	100
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	100,00	0,00	100
AYUNTAMIENTOS BIZKAIA	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	88,89	11,11	100
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	100,00	0,00	100
AYUNTAMIENTOS GIPUZKOA	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	86,67	13,33	100
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	100,00	0,00	100
TOTAL AYUNTAMIENTOS	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	88,46	11,54	100
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	100,00	0,00	100

3.3.2 ¿Cuál es el tipo de gestión del personal de los recursos?

El tipo de gestión del personal de los recursos varía en función del tipo de recurso y, sobre todo, de la institución. En los ayuntamientos predomina el personal de la administración, es el caso de aproximadamente el 60% de los Servicios de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) y de la totalidad de los Servicios de alojamiento (salvo el Ayuntamiento de Bilbao, que cuenta con gestión mixta).

Cuando se trata de Gobierno Vasco y diputaciones es más común que los recursos cuenten con personal de entidades externas contratadas por convenio o que la gestión sea mixta (como ocurre en los Centros residenciales y el Servicio de asesoramiento jurídico de la DFA).

TABLA 10: TIPO DE GESTIÓN DEL PERSONAL DEL RECURSOS. 2016

Institución	Tipos de servicio	Personal Administración	Entidad externa	Gestión Mixta
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)		SI	
	Servicio de atención a la víctima (SAV)		SI	
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico			SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.		SI	
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.			SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.		SI	
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico		SI	
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.		SI	
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de		SI	

	maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.				
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico		SI		
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.		SI		
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.		SI		
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI			
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI			
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida				SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI			
		% Personal Administración	% Entidad externa	% Gestión Mixta	TOTAL
Resto de aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	59,09	13,64	27,27	100,00
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	100,00	0,00	0,00	100,00
TOTAL RECUENTO PARTICIPANTES		46,67	28,89	20,00	100,00

3.4. Datos relacionados con el personal de los recursos

¿Cuántas personas trabajan en la atención, intervención y/o gestión de la atención a mujeres? ¿Cuál es su perfil?

Atendiendo a la información de la que se dispone en torno a 300 profesionales trabajan en la atención, intervención y/o gestión de la atención a mujeres que han sufrido violencia y el 82% son mujeres. En prácticamente todos los recursos el personal femenino representa más del 75% de la plantilla, salvo en el SAV (ellas representan el 73%) y en el Servicio de asesoramiento jurídico de la Diputación Foral de Gipuzkoa (representan el 50%).

Aproximadamente el 80% es personal que trabaja en alguno de los recursos de las diputaciones forales o Gobierno Vasco. Además, en estos recursos lo habitual es que el cien por cien de las personas contratadas lo estén a través de entidades prestatarias de servicios para la administración (no son personal de la administración). A la inversa, lo habitual a nivel municipal es que se trate de personas de la administración pública, la gran mayoría mujeres.

TABLA 11: TOTAL PERSONAL CONTRATADO PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y % QUE REPRESENTAN LAS MUJERES. 2016

Institución	Tipos de servicio	TOTAL PERSONAL		ADMINISTRACIÓN		SUBCONTRATADO		% que representa personal subcontratado sobre total personal
		% mujeres	Total	M	Total	M	Total	
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	-	8	0,00	0	-	8	100,00
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	73,33	15	0,00	0	73,33	15	100,00
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	100,00	7	100,00	1	100,00	6	85,71
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	91,67	12	0,00	0	91,67	12	100,00
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	100,00	1	0,00	0	100,00	1	100,00
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	100,00	11	0,00	0	100,00	11	100,00
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	100,00	15	0,00	0	100,00	15	100,00
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	50,00	2	0,00	0	50,00	2	100,00
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	95,24	21	0,00	0	95,24	21	100,00
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	95,45	22	0,00	0	95,45	22	100,00
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	100,00	10	0,00	0	100,00	10	100,00
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	76,84	95	0,00	0	76,84	95	100,00
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	-	5	-	5	0,00	0	0,00
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	88,89	9	88,89	9	0,00	0	0,00
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida <i>Nota 1</i>	-	-	-	-	100,00	3	-
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	100,00	3	100,00	3	0,00	0	0,00
		% mujeres	Total	M	Total	M	Total	
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	80,39	51	97,62	42	-	9	17,65
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	100,00	5	100,00	5	-	-	0,00
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		82,53	292	89,23	65	79,57	230	78,77

Nota 1: Comparte con el Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) el personal de administración.

Nota 2: Del total de Servicios de alojamiento municipales que han participado la mayoría señala no tener personal subcontratado y en el resto de casos no se ha indicado el número.

Tal y como se avanzaba previamente la amplia mayoría del personal registrado trabaja en los recursos de Gobierno Vasco o diputaciones forales y mayoritariamente se trata de personal que trabaja para entidades subcontratadas.

La siguiente tabla muestra el perfil que tienen esas personas que trabajan para entidades prestatarias de servicios. Lógicamente en cada recurso predominan unos u otros perfiles en función del tipo de atención que se presta.

En el SATEVI un volumen importante de las personas contratadas son trabajadoras sociales (87,50%) y en la atención psicológica de las tres diputaciones priman las psicólogas (más del 80% del personal contratado). Los y las educadoras sociales tienen un peso importante en los centros residenciales y en los servicios de asesoramiento jurídico predomina el personal que presta atención jurídica. En servicios como el SAV el perfil del personal contratado es más variado: trabajadoras sociales, personal que realiza asesoramiento jurídico u otros perfiles.

TABLA 12: TOTAL PERSONAL SUBCONTRATADO DE ENTIDADES PRESTATARIAS DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN SEGÚN PERFIL. % 2016

Institución	Tipos de servicio	Dirección y coordin.	Trabaj. social	Técnica Igualdad	Psicólogos/as	Asesor. jurídico	Educa. social	Monitornado	Otros	Total
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	12,50	87,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	6,67	26,67	0,00	20,00	26,67	0,00	0,00	20,00	100,00
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	16,67	0,00	0,00	83,33	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	18,18	0,00	0,00	0,00	0,00	81,82	0,00	0,00	100,00
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	13,33	0,00	0,00	0,00	6,67	33,33	26,67	20,00	100,00
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	0,00	0,00	0,00	0,00	50,00	0,00	0,00	50,00	100,00
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	9,52	0,00	0,00	90,48	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico Nota 1	13,64	18,18	0,00	9,09	0,00	50,00	0,00	9,09	100,00
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	20,00	0,00	0,00	10,00	70,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	1,05	0,00	0,00	98,95	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

Nota 1: Dos de las psicólogas tienen parte de su jornada como coordinadoras. En esta tabla se ha puesto a esas dos personas en la coordinación y se han descartado de la categoría psicólogas para que la suma de personas sea correcta.

Como se ha señalado previamente en torno a ocho de cada diez personas contratadas son mujeres. Por tanto, no es de extrañar que en la mayoría de los perfiles analizados en relación al personal subcontratado el peso de las mujeres sea mayoritario o exclusivo. Salvo en los puestos de asesoramiento jurídico del SAV (donde las mujeres representan el 25%), en el resto de perfiles, ellas son mayoría.

Los puestos de coordinación de todos los recursos están ocupados por mujeres que se encargan de la dirección del recurso, exceptuando los Centros residenciales de la Diputación Foral de Gipuzkoa donde la coordinación es compartida y las mujeres representan un 66,67%.

TABLA 13: PESO DE LAS MUJERES EN LOS DISTINTOS PERFILES DEL PERSONAL SUBCONTRATADO DE ENTIDADES PRESTATARIAS DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN. % 2016

Institución	Tipos de servicio	% mujeres en puesto Dirección y coordinación	% mujeres en puesto Trabajador/a social	% mujeres en puesto Técnica. Igualdad	% mujeres en puesto Psicólogos/as	% mujeres en puesto Asesor. jurídico	% mujeres en puesto Educa. social	% mujeres en puesto Monitorado	% mujeres en puesto Otros
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	-	-	0	0	0	0	0	0
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	100,00	75,00	0,00	100,00	25,00	0,00	0,00	100,00
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	100,00	0,00	0,00	90,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	100,00	0,00	0,00	94,74	0,00	0,00	0,00	0,00
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	66,67	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	100,00	0,00	0,00	76,60	0,00	0,00	0,00	0,00

Entre los recursos que funcionan a través de entidades subcontratadas (fundamentalmente de Gobierno Vasco y Diputaciones) algunos cuentan con requisitos sobre el volumen de profesionales que deben prestar el servicio. Estos requisitos varían en función del recurso.

TABLA 14: REQUISITOS SOBRE EL VOLUMEN DE PROFESIONALES QUE DEBEN PRESTAR EL SERVICIO. 2016

RECURSO		Existencia requisito	Tipo de requisito
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	En el pliego de prescripciones técnicas relativas a la contratación del SATEVI: "En cuanto a los medios humanos, el Servicio contará con personal técnico en número no inferior a ocho personas que trabajen a turnos según disponga la entidad adjudicataria para realizar una atención adecuada a las personas usuarias".
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	Subrogación de los trabajadores señalados desde 1991 convenio de inserción social.
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	Los requisitos que se recogen hacen mención al horario y al número de horas anuales de atención.
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	-
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	-	-
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	1 responsable/supervisora (100%); 1 coordinadora (100%), 1 psicopedagoga (100%); al menos 5 educadoras (100%), 3 cuidadoras (100%), 1 cuidadora (66%), 1 cocinera (87,5%), 1 maestra de taller (75%) y 1 asesora legal (100%).
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	Un/a licenciado/a en derecho y un/a administrativo.
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	Un mínimo de 19 terapeutas.
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	Se utilizan criterios de ratios y de intervención. Solicitando diferentes perfiles profesionales para garantizar una intervención multidisciplinar e integral.
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	-	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	-	-

Aunque se ha obtenido una información limitada en relación a las personas contratadas directamente por la administración (generalmente en los ayuntamientos), se tiene información en torno a su estabilidad en la contratación. En torno a siete de cada diez personas contratadas directamente por la administración en alguno de los recursos municipales para la atención a las mujeres tiene contrato fijo.

TABLA 15: TIPO DE CONTRATO DEL PERSONAS CONTRATADO DIRECTAMENTE POR LA ADMINISTRACIÓN. % 2016

INSTITUCIÓN	RECURSO	Fijo	Temporal	Sustitución o prácticas	Total
Ayuntamientos	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	71,43	17,86	10,71	100
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	75,00	25,00	0,00	100

3.5. Datos relacionados con la formación en violencia contra las mujeres/igualdad del personal de los recursos que atienden a mujeres víctimas de violencia

A) PERSONAL CONTRATADO DIRECTAMENTE POR LA ADMINISTRACIÓN³

3.5.1 ¿Cuántos puestos requieren formación específica en violencia contra las mujeres/igualdad? ¿En cuántos se valora esta formación?

Los puestos contratados directamente por la administración se corresponden con los recursos proporcionados por los ayuntamientos (Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado y Servicios de alojamiento-Piso de acogida). Los datos permiten conocer una primera aproximación sobre si el acceso a estos puestos requiere de una formación específica en violencia contra las mujeres o si se valora este tipo de formación en el Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado de los ayuntamientos⁴.

En el 52,94% de los puestos enmarcados en este recurso es requisito indispensable la formación en violencia contra las mujeres mientras que en el resto de casos se valora, pero no es requisito indispensable. Los datos varían en función del tipo de puesto ya que cuando se trata de personal especializado el requerimiento asciende al 60,71% de los puestos.

TABLA 16: REQUERIMIENTO O VALORACION DE FORMACIÓN ESPECÍFICA SEGÚN TIPO DE PUESTO. % 2016

TIPO DE PUESTO	Se requiere	Se valora	Total
Servicios generales	43,48	56,52	100,00
Personal especializado	60,71	39,29	100,00
Total	52,94	47,06	100,00

Las siguientes tablas muestran los niveles de requerimiento o valoración según el perfil concreto del puesto tanto en los servicios generales como entre el personal especializado.

TABLA 17: REQUERIMIENTO O VALORACION DE FORMACIÓN ESPECÍFICA SEGÚN PERFIL CONCRETO DE PUESTO. % 2016

Servicios generales					
Dirección y gerencia		Personal técnico		Personal administrativo	
Requiere	Valora	Requiere	Valora	Requiere	Valora
50	50	35,71	64,29	60	40

Personal especializado					
Dirección y gerencia		Trabajador/a social		Técnica de igualdad	
Requiere	Valora	Requiere	Valora	Requiere	Valora
100	0	56,25	43,75	60	40

³ En este apartado sobre el personal contratado por la administración se ofrece información en relación a los requerimientos formativos del puesto, pero no sobre las características que presenta la formación continua (tal y como se hace en el siguiente apartado sobre el personal subcontratado) ya que no se dispone de información suficiente.

⁴ Con la información recogida no es posible realizar este análisis para los Servicios de alojamiento-Piso de acogida.

B) PERSONAL SUBCONTARTADO POR LA ADMINISTRACIÓN

3.5.2 ¿Existen requisitos en relación con la formación especificados en la contratación?

Cuando se trata de personal subcontratado por la administración a través de entidades prestarias de servicios (es el caso de los recursos de Gobierno Vasco y diputaciones forales lo habitual es que en la contratación existan requisitos en relación a la formación del personal contratado: formación específica en violencia contra las mujeres, planes de formación que incluyan formación específica en violencia de género, etc.

TABLA 18: REQUISITOS EN RELACIÓN A LA FORMACIÓN ESPECIFICADOS EN LA CONTRATACIÓN. 2016

Institución	Tipos de servicio	Existencia de requisitos	Tipo de requisitos
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	El punto 3.6 del pliego de prescripciones técnicas relativas a la contratación de SATEVI dice así: "El personal que atienda el Servicio contará con experiencia y titulación universitaria en el área de humanidades (preferentemente en cualquiera de estas áreas: psicología, trabajo social y/o educación social) así como con formación específica en violencia contra las mujeres, en todos los casos, y un conocimiento en profundidad de los recursos existentes en la CAPV, para la atención a las víctimas de violencia de género".
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	Se exige formación especializada y la entidad debe presentar anualmente en enero el plan de formación continua que incluye formación específica en violencia de género.
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	Responsable/Dirección del Servicio: Tendrá un perfil de Licenciatura o grado de Psicología, con especialización en violencia de género acreditada (titulación de master o doctorado o bien experiencia profesional de 3 años a dedicación completa en esta materia). Personal que presta Atención Psicosocial a las víctimas de violencia de género: Tendrá un perfil de Licenciatura o Grado en Psicología. Acreditada experiencia de 1 año en atención psicológica y/o psicosocial a las víctimas de la violencia de género; o bien master o doctorado en violencia de género y/o igualdad de género y 1 año de experiencia en atención psicológica individual.
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	Personal que preste los servicios de Atención Sociojurídica: Tendrá un perfil de Licenciatura o grado en Derecho. Acreditará master o doctorado en violencia de género y/o igualdad de género y 1 año de práctica jurídica; o bien 1 año de experiencia en atención jurídica a mujeres víctimas de violencia de género.
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI	El personal técnico contará con formación específica en el ámbito de la violencia doméstica.
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	Al menos 8 personas del equipo deberán acreditar una formación específica en el área de violencia contra las mujeres igual o superior a 80 horas.
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a	SI	Experiencia y formación en materia de género.

	mujeres.		
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	Experiencia clínica acreditada en violencia de género.
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	Es requisito de solvencia técnica la existencia de un plan formativo para el personal a su servicio, especialmente en materia de víctimas de violencia machista e igualdad entre mujeres y hombre; así como la existencia de un plan de supervisión externa periódica para el equipo de trabajo. En los contenidos de dicho plan de formación deberá abordarse, tanto la propuesta terminológica en materia de violencia machista elaborada por la DFG, como las claves para una atención empoderante desde una perspectiva feminista. Para cubrir cualquier falta de trabajo que se produzca como consecuencia de ausencias de personal las personas que sustituyan a las personas titulares del Servicio deberán tener la misma titulación académica y un currículum similar al de la persona reemplazada. Tomar en cuenta que las personas que desarrollan esas funciones tienen experiencia y formación específica en la materia, siendo requisito para las sustituciones tener formación y experiencia.
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	Lo establecido en los pliegos técnicos de la licitación: "La adjudicataria deberá disponer durante la ejecución del presente contrato de un plan formativo para el personal a su servicio especialmente en materia de víctimas de violencia machista e igualdad entre mujeres y hombres; así como de un plan de supervisión externa periódica para el equipo de trabajo".
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	Se establece como requisito de homologación por parte del Colegio de Psicología de Gipuzkoa.

3.5.3 ¿Qué características presenta la formación continua?

Algunos de los recursos cuentan con requisitos en relación a la formación continua específica en materia de violencia contra las mujeres. La existencia de sistemas de detección de necesidades de formación de los y las profesionales de la empresa contratada también está presente, aunque no en todos los recursos.

TABLA 19: REQUISITOS DE FORMACIÓN CONTINUA EN LA CONTRATACIÓN Y DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS. 2016

Institución	Tipos de servicio	REQUISITOS FORMACIÓN CONTINUA	DETECCIÓN NECESIDADES	¿Cuáles son los sistemas de detección de necesidades?
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	SI	En Agintzari (entidad prestataria del Servicio) hay un Plan de Formación Interna que permite gestionar formación continua de forma estratégica para el equipo de SATEVI y cuantos equipos conforman Agintzari. Además, se está implantando un sistema de evaluación de competencias que también incidirá en la detección de

				necesidades de formación y mejora continua.
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	NO	
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	-	-	
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	-	La detección de necesidades formativas lo incorporan en el contrato como mejora y sí que lo incorporan como tal.
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	-	La formación se valora como mejora.
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	-	-	
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	Cuestionario de evaluación de necesidades de formación. Formulario de evaluación de la formación. Plan anual de los servicios.
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	-	-	
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	-	-	
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	Reuniones de seguimiento.
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	NO	

3.6. Datos relacionados con la cobertura del servicio

3.6.1 ¿Son adecuados los procesos y recursos en los que se atiende a las mujeres?

La adecuación de los procesos y recursos se mide teniendo en cuenta distintas variables como la existencia del objetivo de empoderamiento individual y colectivo de las mujeres, el mantenimiento de un profesional de referencia durante la intervención, la existencia de procesos o recursos para atender a las necesidades de las personas que dependen de las mujeres, la accesibilidad física al recurso, la accesibilidad comunicativa, la ubicación, el tiempo de acceso al recurso, garantía de privacidad, etc.

Los recursos especializados que atiende a las mujeres acostumbran a tener entre sus objetivos el **empoderamiento individual o colectivo de las mujeres**. Es menos común cuando se trata de los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) donde en torno al 40% de los ayuntamientos señalan tener este objetivo.

TABLA 20: INCLUSIÓN DEL OBJETIVO DE EMPODERAMIENTO INDIVIDUAL O CLECTIVO DE LAS MUJERES. 2016

Institución	Tipos de servicio	Objetivo empoderamiento
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
		% afirmativo
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	40,74%
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	80%
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		62,50%

Lo habitual es que exista **un o una profesional de referencia durante la intervención**. Así ocurre en los recursos de Gobierno Vasco y diputaciones. Cuando se trata de los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) en torno al 67% de los ayuntamientos señalan tener profesional de referencia.

TABLA 21: MANTENIMIENTO DE UN/A PROFESIONAL DE REFERENCIA DURANTE LA INTERVENCIÓN. 2016

Institución	Tipos de servicio	Profesional de referencia
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI) <i>Nota 1</i>	SI
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico. <i>Nota 2</i>	NO
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
		% afirmativo
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	67,86
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	100,00
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		79,17

Nota 1: Dependerá de la intensidad de la demanda: Si es puntual, empieza y acaba la atención. Cuando es intensiva y es acompañada en su proceso puede darse que la mujer elija ser atendida por una agente determinada o que, en el seguimiento, el equipo técnico valore darle a elegir o proponer que sea una sola profesional quien sea su referente.

Nota 2: Se trabaja 24 horas, 365 días y por tanto el equipo educativo rota en turnos de mañana, tarde y noche.

Todos los recursos de Gobierno Vasco y diputaciones forales cuentan con **procesos o recursos para atender las necesidades de las hijas e hijos de las mujeres atendidas**. En el caso de los recursos municipales esto no es tan habitual, exceptuando las capitales. El 32% de los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) y el 14% de los Servicios de alojamiento municipales señalan disponer de atención orientada a hijas e hijos.

La **atención a personas adultas dependientes** es menos habitual en la mayoría de los recursos, en este caso en torno al 20% de los recursos analizados tienen este servicio y se trata de un recurso mucho más presente en Gobierno Vasco y diputaciones que en ayuntamientos.

TABLA 22: DISPONIBILIDAD DE PROCESOS O RECURSOS PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE OTRAS PERSONAS QUE DEPENDAN DE LAS MUJERES VÍCTIMA. 2016

Institución	Tipos de servicio	Hijos/as					Adultas depend.
		Sí/No	Acompañamiento	Cuidado	Intervención	Otros	Sí/No
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	NO	NO	NO	SI Nota 1	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	SI	SI	NO	SI Nota 5
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI	NO	SI	NO	SI Nota 6
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI	SI	NO	NO	SI Nota 7
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI	SI	SI	SI	NO	SI Nota 8
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	SI	SI	SI Nota 2	SI Nota 9
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	NO	NO	NO	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	NO	SI	NO	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	SI	SI	NO	SI Nota 10
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	NO	NO	NO	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	NO	SI	NO	NO
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	SI	SI	SI	NO	
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	NO	NO	SI	SI Nota 3	NO
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	NO	NO	NO	SI Nota 4	NO

Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	SI	SI	SI	SI	SI
		% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo
Resto aytos	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	32,14	26,67	20,00	53,33	0,00	7,14
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	14,29	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		46,00	24,00	20,00	38,00	0,00	20,75

Nota 1: Fundamentalmente primera atención y derivación a otros recursos, al ser un recurso para adultos.

Nota 2: Atención terapéutica, programas psicopedagógicos (psicomotricidad, programas conductuales, ocio y tiempo libre, refuerzo académico, prevención de VG). Refuerzo escolar y de euskera.

Nota 3: Valoración.

Nota 4: Se deriva a Acción Social para que realice la valoración y en su caso intervención.

Nota 5: Las personas dependientes que viven con la mujer también tienen acceso a los pisos.

Nota 6: Para facilitar que las mujeres víctimas de violencia acudan a las sesiones psicológicas se pone a su disposición un Servicio de Ayuda a Domicilio que atiende a la persona adulta dependiente de ella.

Nota 7: Servicio de Ayuda a Domicilio.

Nota 8: Los mismos que a los menores.

Nota 9: Infraestructura minusválías, atención individual según necesidades y recurso terapéutico específico.

Nota 10: Tanto las mujeres como los hijos e hijas a cargo de estas son víctimas de violencia machista y usuarias de pleno derecho del servicio. También el resto de las personas dependientes a cargo de estas son personas usuarias de pleno derecho. Se está valorando la pertinencia de ampliar conocimientos o solicitar en futuros pliegos la necesidad de una figura especializada en atención a personas menores de edad.

3.6.2 ¿Cómo es la accesibilidad física a los recursos?

En cuanto a la accesibilidad física a los recursos de atención cabe señalar que en algunos casos existe un único punto de acceso mientras que otros tienen varios puntos de atención. La realidad con respecto a la accesibilidad de estos puntos de atención es variada en función del tipo de recurso. Centrando la atención en los ayuntamientos que no son capitales (donde lo más habitual es que haya un único punto de atención) en torno al 54% de los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) señalan tener un punto de atención accesible. En el caso de los Servicios de alojamiento municipales el 57% de quienes tienen un punto de atención consideran que es accesible.

TABLA 23: ACCESIBILIDAD FÍSICA AL RECURSO. 2016

Institución	Tipos de servicio	Recursos con un punto de atención	Recursos con varios puntos de atención (nivel de accesibilidad general)				
			Ninguno	1-25%	26-50	51-75	76-99
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	No procede	No procede				
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	No procede				SI	
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	No procede				
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	No procede				SI	
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	No procede				
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI	No procede				
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	No procede				
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	No procede				
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	No procede					SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	No procede		SI			
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	No procede		SI			
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	No procede		SI			
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	No procede				SI	
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	No procede				

	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	<i>No procede</i>			SI			
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	<i>No procede</i>			SI			
		Un punto de atención (% accesibles)	% Todos (recursos completamente accesibles)					
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	54,55	83,33					
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	57,14	-					
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		47,73	25					

3.6.3 ¿Cómo es la accesibilidad comunicativa en los recursos?

Es casi inexistente en los recursos que atienden a las mujeres víctimas de violencia el personal capaz de comunicarse en lengua de signos o la presencia de mediadores culturales. Lo mismo ocurre con documentación, señalizadores o etiquetas identificativas en Braille o con la comunicación aumentativa.

La existencia de interprete y traducción es más común en servicios como el SAV, los centros residenciales de las diputaciones o los servicios de asesoramiento jurídico. También las capitales suelen contar con estos recursos tanto en los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) como en los Pisos de acogida (salvo en el de Donostia donde no hay interprete). El resto de municipios no acostumbran a tener este tipo de accesibilidad comunicativa.

TABLA 24: ACCESIBILIDAD COMUNICATIVA A LOS RECURSOS. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Lengua Signos	Señalizadores, Braille	Com. Aumentat.	Mediador/a	Intérprete	Traducción
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	NO	NO	NO	NO	SI	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	NO	NO	NO	NO	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	NO	NO	NO	NO	NO
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	NO	NO	NO	NO	NO
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	NO	NO	NO	NO	NO	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	NO	NO	NO	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	NO	NO	NO	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	NO	NO	NO	NO	NO
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	NO	NO	NO	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	NO	NO	NO	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	NO	NO	NO	SI	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	NO	NO	NO	NO	SI	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	NO	NO	NO	NO	NO	SI
		% lengua signos	% Señalizadores, braille	% Comun. Aumentativa	% Mediador/a	% Interprete	% Traducción
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	0,00	0,00	0,00	3,57	3,57	14,29
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	0,00	14,29	14,29	0,00	0,00	0,00

3.6.4 ¿Cuál es la ubicación de estos recursos?

Los recursos que atienden a las mujeres se localizan en zonas céntricas o al menos bien comunicadas (en caso de que no sean céntricas). Sobre todo, los Servicios de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) acostumbran a estar en zonas céntricas (es el caso de entorno al 80% de los municipios).

TABLA 25: UBICACIÓN DE LOS RECURSOS. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Zona céntrica	No céntrica pero bien comunicada	No céntrica y mal comunicada
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	No procede	No procede	No procede
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI		
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico		SI	
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.		SI	
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.		SI	
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.		SI	
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico		SI	
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI		
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI		
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico		SI	
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	-	-	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI	
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	SI	
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI		
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida		SI	
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	SI	
		% Zona céntrica	% no céntrica pero bien comunicada	% no céntrica y mal comunicada
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	80,00	20,00	0,00
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	66,67	33,33	0,00
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		60,00	40,00	0,00

3.6.5 ¿Cómo es el anonimato en el recurso?

Por norma general los recursos acostumbran a facilitar el anonimato de las mujeres que acuden a ellos. Así ocurre en la totalidad de los recursos de Gobierno Vasco y de las diputaciones forales, en los pisos de acogida de los ayuntamientos y en más del 80% de los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB).

TABLA 26: ANONIMATO EN LOS RECURSOS. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Facilita el anonimato	No facilita el anonimato, siendo necesario	No facilita el anonimato, no siendo necesario
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	No procede	No procede	No procede
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI		
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI		
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI		
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI		
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI		
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI		
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI		
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI		
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico (*)	SI		SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	-	-	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI		
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI		
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI		
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI		
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI		
		% Facilita el anonimato	% No facilita el anonimato, siendo necesario	% No facilita el anonimato, no siendo necesario
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	83,33	16,67	0,00
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	100,00	0,00	0,00
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		90,00	6,67	3,33

(*) Existe más de un centro, por eso las respuestas son múltiples.

3.6.6 ¿Cómo es el acceso al recurso?

Los recursos de Gobierno Vasco y las diputaciones forales acostumbran a tener algunos **requisitos generales de acceso** que varían en función del recurso: ser víctima de violencia de género, ingresar con acompañamiento policial (en los pisos de acogida inmediata), contar con empadronamiento, etc.

En los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) de los municipios no suelen existir estos requisitos, salvo puntualmente los relacionados con el empadronamiento en el municipio o la valoración de las trabajadoras sociales.

TABLA 27: EXISTENCIA DE REQUISITOS DE ACCESO A LOS RECURSOS. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	SI/NO
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI Nota 1
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	NO
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI Nota 2
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI Nota 3
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI Nota 4
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI Nota 5
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI Nota 6
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI Nota 7
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI Nota 8
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI Nota 9
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	-
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI Nota 10
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	NO
		% afirmativos
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	14,29
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	14,29
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		33,33

Nota 1: Se atiende a todas las mujeres víctimas de violencia de género, personas allegadas a ellas y profesionales que las atienden, entendida la violencia de género en sentido amplio, no sólo la ejercida por pareja o ex pareja, sino como aquella violencia que sufren las mujeres por el mero hecho de serlo, en el marco de unas relaciones de poder desiguales entre mujeres y hombres; incluyendo, por tanto, no sólo a las mujeres víctimas de la violencia ejercida por su pareja o ex pareja, sino también a las mujeres víctimas de la violencia que se ejerce en el ámbito intrafamiliar de género (excepto la violencia ejercida por la pareja o ex pareja) y a las mujeres víctimas de delitos contra la libertad sexual, a saber: abuso sexual, agresión sexual, acoso sexual e intimidaciones en el ámbito laboral, educativo o de prestación de servicios, exhibicionismo, provocación sexual, corrupción de menores, pornografía de menores, prostitución forzada y trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual.

Nota 2: Ser víctima de violencia de género y respetar el reglamento del régimen interno del servicio.

Nota 3: Ser mujer víctima de violencia de género.

Nota 4: Ingresar con acompañamiento policial.

Nota 5: Un trastorno psiquiátrico o dependencias a tóxicos que impiden el aprovechamiento del recurso.

Nota 6: Sólo se puede atender a una de las partes.

Nota 7: Residir en Bizkaia.

Nota 8: A día de hoy, el acceso se hace directo o de urgencia y se procura filtrar, tomando en cuenta los siguientes criterios. Con la actuación de urgencia a veces no es posible detectar estas situaciones o se considera que de todas maneras las personas precisan de atención, pero a los pocos días desde el centro se valora la idoneidad de recurso, respecto a los requisitos del centro: -Mujer mayor de edad víctima de violencia machista. -Carencia de vivienda que garantice su seguridad. -No dispone de vivienda de forma inmediata. -No precisa asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de la red de servicios sociales. -No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infectocontagiosa y/o enfermedad mental. -No padecer trastornos de conducta ni presenta comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia en el mismo o que suponga riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las y los profesionales que pudieran intervenir.

Nota 9: Ser valorada como víctima de violencia machista inicialmente por los servicios sociales de base y la técnica referente del Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social.

Nota 10: Las mujeres deben de estar empadronadas en el municipio o llevar residiendo más de 3 meses.

El **tipo de acceso** es variado en función del recurso del que se trata si bien es común que exista un acceso directo a ellos y que por tanto las mujeres puedan dirigirse directamente sin intermediarios (salvo en algún centro residencial o algún servicio de atención psicológica).

TABLA 28: TIPO DE ACCESO A LOS RECURSOS. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Posible acceso directo	Preceptiva derivación desde otro recurso	Otras
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	SI	SI
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	SI	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	SI	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI	NO	NO
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	NO
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	NO
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	-	-	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	SI	NO
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	SI	NO
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	NO	NO
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	NO	NO
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	NO	SI	NO
		%Posible acceso	%Preceptiva derivación	%Otras

		directo	desde otro recurso	
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	39,29	21,43	14,29
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	42,86	14,29	0,00
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		49,06	30,19	16,98

El **tiempo medio de acceso** varía en función de los recursos, si bien no es habitual que existan listas de espera a excepción de algunos recursos como el Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) de los municipios que no se corresponden con capitales.

TABLA 29: TIEMPO MEDIO DE ACCESO AL RECURSO. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Tiempo medio acceso (días)	Tiempo medio acceso en caso urgencias	Existencia lista de espera
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI) <i>Nota1</i>	-	-	-
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	10		NO
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	240	3	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	14	1	NO
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	14	1	NO
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico. <i>Nota 2</i>	0	0	NO
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	15	-	NO
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	1	0	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	20		NO
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	0	0	NO
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	-	-	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	15	5	NO
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	0	0	NO
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	14	7	NO
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	15	0	NO
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	7	0	NO
		Tiempo medio acceso (días)	Tiempo medio acceso caso urgencia	% Existencia lista de espera
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	6,67	2,16	10,71
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	1	0	0
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		-	-	7,84

Nota1: Si la persona que accede al servicio se encontrara todas las líneas ocupadas (cosa improbable porque hay varias precisamente para evitar el colapso) hay un contestador donde dejar un mensaje para que sean luego las profesionales de SATEVI quienes le llamen.

Nota 2: Al ser un servicio de urgencias el acceso es directo en el momento en el que la mujer solicita el servicio, realizándose el acceso a través de Ertzaintza las 24 horas al día.

3.6.7 ¿Cómo es la privacidad en el recurso?

Los distintos recursos de Gobierno Vasco y diputaciones garantizan la **privacidad** si bien es cierto que desde algunos recursos se apunta a que no es fácil mantener la privacidad de la ubicación del recurso (por ejemplo, cuando son centros residenciales) si las mujeres revelan la ubicación. A nivel municipal la garantía de la privacidad parece menor, especialmente en los municipios que no son capitales.

TABLA 30: PRIVACIDAD EN EL RECURSO. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	%
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	- Nota 1
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	- Nota 1
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
Institución	Tipos de servicio	% afirmativos
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	44,44
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	42,86
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		58,00

Nota 1: Desde estos recursos se apunta que, aunque se procura mantener la privacidad, es difícil mantener la confidencialidad de la ubicación del centro, ya que las propias mujeres la revelan. En cuanto a la privacidad, las mujeres en sus

3.7. Datos relacionados con la información que se ofrece en el servicio

3.7.1 ¿Qué tipo de información se ofrece a las mujeres en el recurso?

Todos los servicios acostumbran a ofrecer información, al menos en euskera y castellano, y algunos recursos también en otros idiomas principalmente porque cuentan con servicios de interpretación y traducción.

El tipo de información que se ofrece está relacionado tanto con los derechos de las mujeres víctimas de violencia como con el propio recurso u otros recursos que están a su alcance.

Resulta habitual, principalmente en los recursos de Gobierno Vasco y en la mayoría de los recursos de las diputaciones, que el recursos ofrezca esta información verbalmente pero también por escrito. Las capitales ofrecen igualmente esta información verbalmente y por escrito, si bien en el caso del resto de ayuntamientos lo más habitual es ofrecer la información únicamente de forma oral.

TABLA 31: INFORMACIÓN QUE SE OFRECE A LAS MUJERES % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Oferta de información	IDIOMAS		TIPO INFORMACIÓN			FORMATO DE INFORMACIÓN	
			Nº idiomas	Idiomas ofertados	Sobre derechos	Sobre el servicio o recurso	Sobre otros servicios o recursos	Verbal	Escrita
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	-		SI	SI	SI	-	-
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	2	Euskera y castellano. Disponemos, si es preciso, de servicios de intérpretes y traductores de los juzgados.	SI	SI	SI	SI	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	2	Euskera y castellano.	SI	SI	SI	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	2	Euskera y castellano.	SI	SI	SI	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	2	Euskera y castellano.	SI	SI	SI	SI	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI	3	Castellano, inglés y francés	SI	SI	SI	SI	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	Todos	Con intérprete se ofrece en todos los idiomas.	SI	SI	SI	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	2	Euskera y castellano.	SI	SI	SI	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	4	Euskera, castellano, inglés y francés.	SI	SI	SI	SI	NO
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	2	Euskera y castellano. Existe servicio Dualia de interpretación.	SI	SI	SI	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y	SI	2	Euskera y castellano.	SI	SI	SI	SI	NO

	agresiones sexuales a mujeres.								
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	2	Euskera y castellano.	SI	SI	SI	SI	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	2	Euskera y castellano, aunque se dispone de un servicio de traducción.	SI	SI	SI	SI	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	6	Escrito en 8 idiomas: euskera, castellano, árabe, francés, inglés, chino. Y oral hay servicio de intérprete y también el servicio telefónico de Dualia (52 idiomas).	SI	SI	SI	SI	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	Numerosos	Principalmente en castellano. Para el resto de casos, hay servicio de intérprete y servicio telefónico de Dualia (52 idiomas)	SI	SI	SI	SI	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	2	Euskera y castellano	SI	SI	SI	SI	SI
		% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo	% afirmativo
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	64,29	-	-	57,14	60,71	57,14	64,29	42,86
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	71,43	-	-	71,43	71,43	57,14	71,43	28,57

Es habitual que exista un apoyo a la hora de cumplimentar los formularios mientras que no suele ser tan común que la carta de derechos y obligaciones o el régimen de sugerencias y quejas estén visibles.

TABLA 32: APOYO PARA RELLENAR FORMULARIOS Y VISIBILIDAD DE LA CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Apoyo cumplimentación formularios	Visibilidad carta derechos y obligaciones	Sugerencias y quejas
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	No procede	No procede	No procede
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	-	-
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI	SI	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	NO	NO
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	NO
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	SI	NO
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	NO	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	SI	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	NO	NO
		% afirmativo cumplimentación	% afirmativo derechos y obligaciones	% afirmativo sugerencias y quejas
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	59,26	7,41	7,41
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	71,43	14,29	14,29
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		72,00	18,00	22,00

3.7.2 ¿Cómo gestiona el recurso la información sobre las mujeres atendidas?

Los servicios de Gobierno Vasco y las diputaciones forales cuentan con fórmulas de registro para gestionar la información de las mujeres atendidas. Lo habitual es que se trate de los expedientes de las mujeres, aunque también de bases de datos en las que se almacena la información. En el caso de los ayuntamientos la realidad es más variada. Se registra la información en el 71% de los pisos de acogida y en el 59% de los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB). También en éstos prima el registro de expedientes.

TABLA 33: REGISTRO DE LA INFORMACIÓN SOBRE MUJERES VÍCTIMAS EN EL RECURSO. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Existencia de registro	¿Dónde se registra?			
			Gizartenet	Base Datos	Expediente	Otras
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	NO	SI	NO	NO
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	NO	SI	NO	NO
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	NO	NO	SI	NO
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	NO	SI	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	SI	SI	NO
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI	NO	NO	SI	NO
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	NO	NO	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	SI	SI	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	SI	SI	NO
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	NO	SI	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	SI	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	NO	SI	SI	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	NO	SI	SI	NO
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico	SI	NO	SI	NO	SI

	especializado (SSB)					
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	NO	SI	NO	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	NO	SI	SI	NO
		%Se registra	%Gizartenet	%BBDD no Gizartenet	%Expediente	%Otras
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	59,26	29,63	33,33	37,04	0,00
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	71,43	42,86	14,29	57,14	0,00

Desde Gobierno Vasco y las diputaciones forales se ofrece información a las mujeres sobre el registro de datos que se les realiza, así como sobre su derecho a modificar la información facilitada. A nivel municipal la realidad es variada. El 51% de los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) ofrece información sobre el registro de datos y se reduce a un 33% el porcentaje de quienes informan sobre los derechos de modificación de la información.

TABLA 34: INFORMACIÓN A LAS MUJERES EN RELACIÓN CON EL REGISTRO DE DATOS. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	INFORMACIÓN SOBRE REGISTRO DATOS	DERECHO A MODIFICAR DATOS
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	SI
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	SI

Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	SI
		% afirmativos	% afirmativos
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	51,85	33,33
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	57,14	42,85
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		68,00	56,00

3.8. Datos relacionados con los resultados del recurso

3.8.1 ¿Cómo es la participación y la satisfacción de las mujeres usuarias de los recursos?

La participación de las mujeres usuarias en el diseño del funcionamiento del recurso depende mucho del tipo de recurso del que se trate. Es sobre todo en los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) donde parece menor la participación de las mujeres (una cuarta parte de los servicios de ayuntamientos que no son capitales dice implicar a las mujeres).

TABLA 35: PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES VÍCTIMAS EN EL DISEÑO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	%
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	NO
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	NO
		% afirmativos
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	25,93
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	57,14
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		44,00

Si bien parece que el uso de un sistema de quejas y sugerencias se ha generalizado entre los distintos recursos de Gobierno Vasco y diputaciones, no resulta tan habitual que existan herramientas para medir la satisfacción de las mujeres atendidas. No obstante, se acostumbra a implementar las mejoras planteadas por las mujeres que acuden a los recursos.

TABLA 36: DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS O SISTEMAS DIRIGIDO A MUJERES VICTIMAS. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Nivel de satisfacción	Quejas y sugerencias	Implementación de mejoras
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	SI	SI
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	SI	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	SI	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	NO	SI	-
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	SI	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	NO	SI	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	SI	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	SI	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	NO	NO	-
		% afirmativo nivel de satisfacción	% afirmativo quejas y sugerencias	% afirmativo implementación de mejoras
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	14,81	18,52	25,93
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	28,57	28,57	42,86
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		30,00	44,00	46,00

En general, parece existir la posibilidad de cambiar de profesionales, aunque a veces con matices (en situaciones de excepcionalidad, con valoración previa por parte de las personas profesionales, cuando se trata de profesionales propios del recurso, etc.). También el cambio de centro suele ser viable en la mayoría de los casos.

A este respecto la realidad municipal difiere con respecto a la de los recursos de Gobierno Vasco y diputaciones forales ya que las posibilidades de cambio de centro o profesional son más limitadas.

TABLA 37: POSIBILIDAD DE CAMBIO DE PROFESIONAL Y CENTRO DE LAS MUJERES VÍCTIMAS. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	CAMBIO PROFESIONAL	CAMBIO DE CENTRO
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI Nota 1	No procede
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO Nota 2	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI Nota 3	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI Nota 4	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI Nota 5	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI
Ayto. Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	NO
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	NO
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	SI
		% cambio profesional	% cambio de centro
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	37,04	14,81
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	57,14	0,00
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		54	36

Nota 1: En relación al cambio de profesionales: Sí que existe la posibilidad. De hecho, cuando hay acompañamiento de atención intensiva se da la opción de elegir la profesional de acompañamiento. Otras veces es una decisión técnica como plan de intervención y por objetivos. No obstante, desde la primera atención se le da la opción de que si vuelve a llamar pueda preguntar por la profesional que le ha atendido anteriormente como medida de facilitación.

Nota 2: No existe la posibilidad de cambiar de profesional porque sólo hay un profesional en el servicio.

Nota 3: En cuanto al cambio de profesional, si es propio del recurso, se intenta el cambio de profesional. Si son profesionales pertenecientes a otros recursos (médicos/as, abogados/as) se procura.

Nota 4: El cambio de profesional o de centro se valora previamente.

Nota 5: Sólo se puede cambiar de equipo y sobre todo de centro por causas justificadas de excepcionalidad. En el caso del centro se prioriza garantizar la seguridad del centro.

3.8.2 ¿Cómo es la participación y la satisfacción del personal remunerado de los recursos?

Es habitual que el personal de los recursos participe en el diseño del funcionamiento del servicio prestado en la mayoría de los recursos salvo en el caso de los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) de los municipios que no son capitales. En este caso en torno a tres de cada diez recursos de este tipo declaran tener este tipo de participación.

TABLA 38: PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN EL DISEÑO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	%
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	SI
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI
		% afirmativos
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	29,63
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	42,86
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		52,00

No es habitual que existan herramientas para medir el nivel de satisfacción del personal remunerado pero si es común que se recojan las quejas y sugerencias así como que se implementen las mejoras planteadas. Es de nuevo en los Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB) donde menos se acostumbra a dar este tipo de dinámicas.

TABLA 39: DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS O SISTEMAS DIRIGIDOS A RECOGER LA OPINIÓN DEL PERSONAL REMUNERADO. % afirmativos. 2016

Institución	Tipos de servicio	Nivel de satisfacción	Quejas y sugerencias	Implementación de mejoras
GV	Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo. (SATEVI)	SI	SI	SI
	Servicio de atención a la víctima (SAV)	NO	NO	-
DFA	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	SI	SI
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	SI	SI
DFB	Servicios de acogida inmediata para mujeres víctimas de maltrato doméstico.	NO	SI	SI
	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	SI	-
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	NO	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	SI	SI	SI
DFG	Centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico	NO	SI	SI
	Servicio de asesoramiento jurídico de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	NO	-
	Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres.	NO	SI	SI
Ayto. Vitoria	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	NO	SI	SI
Ayto. Bilbao	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	SI	SI	SI
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	SI	SI	SI
Ayto. Donostia	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	NO	NO	-
		% afirmativo nivel de satisfacción	% afirmativo quejas y sugerencias	% afirmativo implementación de mejoras
Resto aytos.	Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB)	18,52	22,22	25,93
	Servicios de alojamiento- Piso de acogida	42,86	42,86	57,14
TOTAL RECURSOS PARTICIPANTES		24,00	42,00	44,00

Anexos

Listado de municipios que han participado

MUNICIPIOS DE PRIORIDAD ALTA QUE HAN PARTICIPADO SEGÚN TTHH. 2017

ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Vitoria-Gasteiz	Bilbao	Donostia
Laudio-Llodio	Galdakao	Zarautz
	Erandio	Pasaia
	Bermeo	Azpeitia
	Ermua	Azkoitia
		Elgoibar

*Municipios de prioridad alta que no han participado:

Araba: Amurrio, Salvatierra/Agurain, Oyón/Oion, Iruña Oka/Iruña de Oca, Alegría-Dulantzi, Ayala/Aiara y Zuia

Bizkaia: Barakaldo, Getxo, Portugalete, Santurtzi, Basauri, Leioa, Durango, Sestao, Amorebieta-Etxano, Mungia y Gernika-Lumo

Gipuzkoa: Irun, Errenteria, Eibar, Arrasate/Mondragón, Hernani, Tolosa, Lasarte-Oria, Hondarribia, Bergara, Andoain, Beasain, Oñati y Oiartzun.

MUNICIPIOS DE PRIORIDAD MEDIA QUE HAN PARTICIPADO SEGÚN TTHH. 2017

ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
	Sopelana	Zumaia
	Etxebarri	Urnieta
	Berango	Lezo
	Gorliz	Astigarraga
		Deba
		Ibarra
		Eskoriatza

*Municipios de prioridad media que no han participado:

Araba: Artziniega, Zigoitia, Legutio, Asparrena, Laguardia, Aramaio, Labastida/Bastida, Ribera Baja/Erribera Beitia, Urkabustaiz, Okondo, Valdegovía/Gaubea, Kanpezo, Elciego y Arratzua-Ubarrundia

Bizkaia: Arrigorriaga, Valle de Trápaga-Trapagaran, Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena, Ondarroa, Zalla, Ortuella, Balmaseda, Abadiño, Muskiz, Elorrio, Lekeitio, Güeñes y Derio.

Gipuzkoa: Zumarraga, Ordizia, Legazpi, Aretxabaleta, Urretxu, Usurbil, Orío, Villabona, Lazkao y Mutriku.

MUNICIPIOS DE PRIORIDAD BAJA QUE HAN PARTICIPADO SEGÚN TTHH. 2017

ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
	Plentzia	Zizurkil
	Urduliz	Mendaro
	Ugao-Miraballes	Itsasondo
	Orozko	Lizartza
	Barrika	Aduna
	Lemoiz	Alkiza
		Larraul
		Orexa

*Municipios de prioridad baja que no han participado: Consultar listado completo en *Anexos IV Participación y recursos sobre los que se tiene información*.