

PROTOCOLO
**PARA LA PREVENCIÓN DE LA
VIOLENCIA INSTITUCIONAL
CONTRA LAS MUJERES EN
CONDICIÓN DE MIGRACIÓN
Y RACIALIZACIÓN**



PROTOCOLO
PARA LA PREVENCIÓN DE LA
VIOLENCIA INSTITUCIONAL
CONTRA LAS MUJERES EN
CONDICIÓN DE MIGRACIÓN
Y RACIALIZACIÓN

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA INSTITUCIONAL CONTRA LAS MUJERES EN CONDICIÓN DE MIGRACIÓN Y RACIALIZACIÓN

Proponen: Red de Migración, Género y Desarrollo, Floras en Acción, Red Antirracista de Tarragona, Diverses 8M Girona, Asociación de Mujeres Migrantes Subsaharianas, Colectiva Madrecitas y Asociació de Dones Africanes de Banyoles - Legki Yakaru

Contacto: www.redmgd.org / conecta@redmgd.org

Autoras: Mame Diarra Fall, Maimuna Balde Jawo, Elena Terán (Naret), Bamba Ndir, Lobna Dahech, Sara Cuentas Ramírez, Dialla Diarrea, Gelma De Lima Brito, Arlene Cruz Carrasco, Silvia Llanto Cadenas, Anne Marie Collins, Gabina Gonzáles Guerrero y Linda Porn

Diseño y maquetación: Valentina Becker

Fecha de publicación: diciembre 2024

El presente protocolo es una propuesta elaborada por las colectivas arriba señaladas y es resultado del diagnóstico **VIOLENCIA INSTITUCIONAL EN LA VIDA DE LAS MUJERES EN CONTEXTOS DE MIGRACIÓN Y RACISMO**, donde participaron 600 mujeres y activistas que viven en condición de migración y racialización, de las ciudades de Barcelona, Mataró, Tarragona, Granollers, Canovelles y Girona. Forma parte del proyecto "Empoderamiento de mujeres migradas afectadas por las violencias machistas y racistas en acciones de atención y recuperación", financiado en el marco de la convocatoria del Departament d'Igualtat i Feminismes - IFE/2729/2023. El contenido de la publicación es una propuesta colectiva para prevenir la violencia institucional.

Participan:



Con el apoyo de:



Índice

1. Justificación	5
2. Objetivos	6
3. Definición de la violencia institucional	7
4. Ámbito de aplicación	9
5. Órganos responsables de garantizar el protocolo	10
6. Medidas de prevención, información, formación, detección y sensibilización	12
6.1. Medidas primarias de prevención:	12
6.2. Medidas secundarias de prevención	12
6.3. Actuación ante una queja o denuncia	13
6.3.1. Principios	13
6.3.2. Derechos de las personas implicadas	14
6.3.3. Inicio de las actuaciones	14
6.3.4. Período de información o actuaciones previas	15
6.3.5. Procedimiento disciplinario	15
6.3.6. Medidas cautelares	16
6.3.7. Seguimiento y control de la evolución del caso y del bienestar de las personas afectadas	16

1. Justificación

La violencia institucional contra las mujeres está reconocida en la Ley 17/2020, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley 5/2008, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista. Expresamente, señala la violencia institucional y establece que las instituciones catalanas tienen que actuar debidamente para proteger a las víctimas y si no lo hacen se puede considerar "tanto por acción como por omisión" violencia institucional. Esta normativa sigue los marcos internacionales adoptados a nivel internacional y específicamente en Europa. Entiende la violencia de las instituciones como otra forma de violencia machista. Por su parte, el Convenio de Estambul, ratificado por España en 2014, en su artículo 5 indica expresamente la diligencia debida. Con ello, el Estado adquiere el papel de garante de los derechos de las mujeres, a través de la diligencia debida. La violencia institucional está relacionada con la falta de responsabilidad del Estado vinculada a una falla estructural o sistémica, referida a un patrón de negligencia provocado o bien tolerado por las administraciones.

De otro lado, la Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación de Cataluña, tiene por finalidad proteger hasta doce ejes de discriminación, como son la edad, el origen, el fenotipo, el sexo o género, la orientación sexual, la identidad y la expresión de género, las convicciones religiosas, la ideología, la lengua, la condición económica, la discapacidad o la apariencia física, entre otros. Asimismo, reconoce que las discriminaciones se entrecruzan y producen múltiples discriminaciones. Por este motivo, convoca a trabajar desde un enfoque interseccional. En coherencia, esta ley garantiza el derecho a la

igualdad de trato, a la no discriminación, el respeto a todas las personas, y protegerlas ante cualquier discriminación. Promueve la inclusión en el marco legal catalán las condiciones de igualdad de acuerdo con las directrices internacionales y estatales; además, regula los derechos y las obligaciones de las personas y entidades públicas y privadas y establece cómo deben actuar los poderes públicos para prevenir, eliminar y corregir cualquier discriminación.

Define la responsabilidad de la Administración Pública para garantizar la igualdad y señala que las Administraciones públicas y el Síndic de Greuges deben velar por garantizar el derecho a la igualdad de trato y la no discriminación. Para esta Ley, toda la función pública de las Administraciones públicas y de los servicios públicos deben intervenir y comunicar a los cuerpos y fuerzas de seguridad, y al órgano competente, cualquier situación de discriminación o violencia.

Bajo el amparo de estas normativas, las diversas colectivas, Asociación de Mujeres Migrantes Subsaharianas - ADIS, Floras en Acción, Red de Migración, Género y Desarrollo, Red Antirracista de Tarragona, Diverses 8M de Girona, y Madrecitas de Barcelona, ponemos a disposición de las autoridades esta propuesta de protocolo para prevenir la violencia institucional contra las mujeres migrantes, la cual impacta de manera significativa en su salud emocional, mental y física y vulnera sus derechos humanos. Esperamos sea una herramienta que haga visible esta realidad con la finalidad de prevenir y garantizar la atención a las mujeres afectadas.

2. Objetivos

La finalidad del presente protocolo es:

- Prevenir, entre el funcionariado y las oficinas de la Administración Pública, la aparición de situaciones de violencia institucional por motivos de género, origen, condición de racialización, edad, condición económica, nivel educativo y trayectoria laboral.
- Establecer las pautas de actuación ante una queja o denuncia relacionada con las situaciones descritas en el apartado de definición del presente protocolo; investigarlas y, en su caso, iniciar las actuaciones administrativas necesarias para su abordaje, adoptar medidas cautelares o depurar posibles responsabilidades disciplinarias. Estas pautas se dirigen a las entidades privadas con delegación y responsabilidad pública y a las Administraciones públicas de Cataluña.
- Establecer las medidas de apoyo, atención, acompañamiento y reparación a las mujeres afectadas por la violencia institucional.
- Definir pautas de acción para facilitar la denuncia de las situaciones de violencia institucional a las mujeres afectadas y evitar que queden en la impunidad.

3. Definición de la violencia institucional

Desde el análisis feminista descolonial y el conocimiento situado y analítico de la violencia institucional hacia las mujeres que viven en condición de migración y racialización, el término institucional hace referencia a las prácticas del funcionariado, discursos, ideas, mecanismos, normativas, burocracia y políticas racistas, clasistas, capacitistas, edadistas y machistas que suceden dentro de un organismo o entidad que tiene una función de interés público, independientemente de que su titularidad o gestión sea pública, privada o mixta. Es decir, se refiere a todo mecanismo estructural que legitima y perpetua las violencias dentro y fuera de la institución.

La violencia institucional funciona como una herramienta del sistema/mundo colonial (homogenización de los modos de vida y priorización de la economía del mercado donde las personas son un recurso) que interpreta a la sociedad desde la alteridad y no desde la pertenencia. En las políticas públicas la población es leída desde "el nosotros" y "los otros", generando así la fragmentación social e impidiendo la convivencia desde el reconocimiento de la diferencia. El racismo y la racialización, la clasificación social, la deslegitimación de las trayectorias y conocimientos de quienes no nacieron en suelo europeo, la despreocupación e indiferencia frente al bienestar de vidas que no son consideradas legítimas por haber nacido fuera de las fronteras europeas, la ruptura del vínculo parental frente a la precarización económica de una familia, entre otras situaciones opresivas forman parte de las sociedades europeas, y estas

realidades no son ajenas en las estructuras de la Administración Pública que, en lugar de cumplir su rol como titular de obligación para garantizar y proteger derechos, los termina vulnerando. Así se expresa la colonialidad del poder, del ser, del saber y del cuidar (fronteras, políticas del despojo, necropolíticas, criminalización, desvalorización de saberes, esclavitud moderna, precarización de la vida, entre otras), siendo la violencia institucional una acción de poder práctica y simbólica que perpetúa la opresión contra las mujeres que viven en condición de migración y de racialización, deshumanizando su identidad, vulnerando sus derechos y limitando sus autonomías política, física, emocional y económica.

Desde el análisis descolonial, la violencia institucional contra las mujeres en contextos de migración y racismo tiene diversos motivos, y a efectos del presente protocolo, identificamos los motivos racistas, económicos (clasistas), de género (construcción de la categoría género patriarcal/colonial), edadistas, capacitistas y contra la infancia (adultocéntrica):

- Violencia racista, cuando perpetúan la racialización y estigmatizan a las mujeres no europeas y no blancas, sea por su origen, lengua, cultura, rasgos físicos, condiciones de vida, raíces, etc. En consecuencia, no son vistas como titulares de derechos, ni como ciudadanas a las cuales la institución pública como "titular de obligación" debería de garantizar el cumplimiento y protección de sus derechos.

- Violencia económicas, cuando son leídas e interpretadas como “pobrecitas” “precarias sin capacidad de agencia económica”, “como pedigüeñas y dependientes de las ayudas”, limitando así su autonomía económica, vulnerando sus derechos a un empleo, a tener oportunidad para salir de la situación de precarización de su economía, y desconociendo otras maneras que tienen las mujeres en condición de migración y racialización de gestionar su propia economía, que no sea la impuesta y validada por el mercado laboral capitalista/racista.
- Violencia de género, cuando por el hecho de ser mujeres, mujeres trans y en condición de migración y racialización son leídas por la institución desde una mirada limitante y estigmatizada de cómo asumen sus roles de género. Entonces, las tienen a homogenizar invisibilizando sus particularidades, sus diferencias y modos de vida. O se las juzga en relación con los “roles de género blanco”, por ejemplo, sancionando sus maneras de maternar, de decidir sobre sus propias cuerpos, de resistir las violencias machistas, de asumir su sexualidad, entre otras. Por ejemplo, cuando te quitan la custodia porque están en condición de precarización y consideran que “no tienes las condiciones suficientes para asumir la maternidad”. O cuando, por el hecho de ser una persona trans no reconocen tu identidad y limitan tus capacidades laborales hacia trabajos precarizados porque consideran que no tienes capacidad.
- Violencia edadista: Es aquella violencia que está impactando actualmente en la vida de las mujeres migrantes que, habiendo asumido trabajos de cuidados, actualmente se encuentran en edad de jubilarse, pero sin la posibilidad de recibir la pensión de jubilación por no cumplir con el tiempo regulado en las normativas.
- Violencia epistémica y capacitista: Cuando la institución pública no reconoce la formación técnica y profesional de las mujeres migrantes que traen en origen, teniendo que empezar desde cero a demostrar sus capacidades profesionales y técnicas. Además, tener que realizar trámites largos, tediosos y costosos para obtener una homologación de tu título, sin tomar en cuenta que tienen experiencia laboral previa en origen. También, cuando te piden como requisito, previo al contrato laboral, el tener homologado tu título, habiendo demostrado trayectoria laboral en el país de destino vinculada directamente al trabajo al que se postula. Y si no lo tienes, automáticamente te quedas sin trabajo o no puedes postular a un trabajo, aun contando con las capacidades.
- Violencia contra la infancia y adolescencia: Es cualquier legislación, procedimiento, actuación u omisión procedente de los poderes públicos o bien derivada de la actuación individual del profesional que comporte abuso, negligencia, detrimento de la salud, la seguridad, el estado emocional, el bienestar físico, la correcta maduración o que viole los derechos básicos de la niñez y/o la infancia. Aquella acción que no toma en cuenta la capacidad de decisión emocional y la voz propia de la infancia frente a situaciones de opresión racista y edadista. Además, políticas públicas segregadoras como la categorización de centros educativos en alta y máxima complejidad que relegan al alumnado que se encuentra en condición de migración, racialización y con familias precarizadas a un centro educativo identificado como problemático, lo que va en detrimento de la calidad educativa, de su bienestar y seguridad y su desarrollo integral vulnerando los derechos de la infancia y adolescencia.

4. *Ámbito de aplicación*

En aplicación de las obligaciones establecidas Ley 17/2020, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley 5/2008, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista y la Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación, se interpela a la Administración Pública a través del presente protocolo.

Ámbito de aplicación objetivo: cualquier acción relacionada a la violencia institucional que se produzca por medios verbales, físicos o impresos (resoluciones, documentos, etc.) dentro del ámbito organizativo y/o de prestación de servicios de la Administración Pública, es decir, dentro de cualquier oficina o servicio o de sus instalaciones, o bien fuera de las ellas cuando esta violencia se produzca en el marco de una actividad o servicio ofrecido por la Administración Pública, cuando la violencia esté vinculada a una relación derivada de la actividad que promueve la Administración Pública.

Ámbito de aplicación subjetivo: trabajadoras y trabajadores y funcionariado de la Administración Pública en sus servicios u oficinas; personal de empresas externas colaboradoras o contratistas de la Administración Pública u otras entidades que tengan vínculo con la Administración Pública y delegación de función de utilidad pública.

Cuando se produzca una acción descrita en el presente protocolo en la Administración Pública o empresas vinculadas a ella, habrá comunicación recíproca del caso, a fin de que cada una de las partes apliquen el respectivo protocolo de actuación y ejecute las medidas correctoras correspondientes dentro de su ámbito de actuación.

La oficina a la que pertenezca la persona autora directa de la violencia institucional será la responsable de activar el protocolo, deberá investigar los hechos y, en su caso, incoará un procedimiento disciplinario y ejecutará las medidas correctoras pertinentes.

5. Órganos responsables de garantizar el protocolo

Para implementar el protocolo, se definen los órganos responsables y los roles que han de asumir, tanto desde la Administración Pública como desde la ciudadanía:

Consejería de Igualdad de la Generalitat u oficinas de igualdad de los Ayuntamientos como entes especializados, deberán gestionar la recepción de las quejas o denuncias; deben asesorar, informar y entrevistar a la mujer o mujeres denunciadas; deben emitir un informe preliminar de valoración de los hechos denunciados; debe realizar el seguimiento de las posibles medidas de protección o disciplinarias que se hayan adoptado; deben proporcionar acompañamiento y ayuda a las mujeres afectadas, y deben colaborar en la implantación de las medidas preventivas previstas en este protocolo. También deben elaborar y publicar informes periódicos sobre el número de intervenciones y de consecuencias de estas a partir de una base de datos interna en la que se recojan, anónimamente y sin referencias a datos de carácter personal, todas las peticiones de información, denuncias, actuaciones y resoluciones.

Consejerías de la Generalitat y entidades públicas locales y supralocales deben:

- Velar por reducir y eliminar los factores de riesgo que generan la aparición de situaciones discriminatorias, violentas o acosadoras relacionadas con la violencia institucional

- Informarse y formarse tanto para poder dar a conocer el protocolo como para garantizar los procesos y compromisos que en este se recogen.

- Garantizar al funcionariado la información necesaria sobre el contenido del protocolo y de toda la normativa y del régimen disciplinario relacionado.

- Ejecutar, si corresponde, las medidas correctoras y preventivas que sea posible aplicar, para actuar en las situaciones detectadas y/o evitar la aparición de nuevos casos.

Redes de cuidado comunitario de mujeres "migrantes" y "racializadas"

Son las organizaciones y colectivas que accionan en los diversos territorios de Cataluña y que están implicadas en la Mesa de Trabajo para el cumplimiento del protocolo contra la violencia institucional hacia las mujeres en contextos de migración y racismo.

- Activar veeduría comunitaria para el cumplimiento del protocolo cuando una mujer evidencia que ha sido afectada por la violencia institucional.

- Acompañar a la mujer afectada si ella lo requiere para identificar, gestionar y denunciar al agente que ha cometido la acción de violencia institucional.

- Coordinar con los órganos institucionales responsables de garantizar el cumplimiento del protocolo.
- Informar y formar al funcionariado público sobre la violencia institucional en contextos de migración y racismo.
- Acompañar a las mujeres afectadas para que pueda ser garantizada que se están tomando a cabo medidas correctoras en la Administración Pública.

6. Medidas de prevención, información, formación, detección y sensibilización

Se convoca a impulsar actuaciones de prevención, información, formación, detección y sensibilización para hacer frente a la violencia institucional hacia las mujeres "migrantes" y "racializadas", con el objetivo de erradicar por completo este tipo de situación del entorno de la Administración Pública y contribuir a sensibilizar al funcionariado.

Estas medidas se desarrollarán dentro de un Plan que se diseñará de manera conjunta entre los órganos especializados reconocidos en el presente protocolo con participación activa y protagónica de las redes de cuidado comunitaria integrada por las organizaciones que proponen el protocolo.

Para ello, se plantean las siguientes medidas:

6.1. MEDIDAS PRIMARIAS DE PREVENCIÓN:

Desarrollar un plan de divulgación del protocolo y hacerlo conocido por todos los estamentos de la Administración Pública, proporcionando su traducción a todas las lenguas oficiales. A través de:

- Página web de la Consejería.
- Intranet y listas de correo electrónico.
- Boletines internos
- Manuales de acogida y guías

- Secciones sindicales del funcionariado

Realizar campañas informativas y de sensibilización dirigidas a todas las oficinas de la Administración Pública.

Elaborar documentos divulgativos sobre el compromiso de la Administración para prevenir la violencia institucional hacia las mujeres que están en condición de migración y racialización, que se conozca el Protocolo y su debido cumplimiento.

Proporcionar información sobre el Protocolo y los recursos de apoyo y acompañamiento

Organizar jornadas y campañas anuales.

6.2. MEDIDAS SECUNDARIAS DE PREVENCIÓN

Promover la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas profesionales entre el funcionariado que garantice una atención y gestión de los casos que aborden desde una mirada antirracista, feminista e interseccional.

Desarrollar programas formativos sobre violencia institucional y derechos humanos en contextos de migración y racismo con énfasis en la prevención y detección y actuación vinculadas a las acciones definidas en el presente protocolo. Estos programas deben de estar incorporados en los planes de forma-

ción del funcionariado. También se deben desarrollar formaciones específicas dirigidas a las personas que asumen roles de gestión y dirección de equipos de trabajo y a representantes del funcionariado.

Desarrollar programas formativos sobre cuidado comunitario como factor clave para revertir la violencia institucional

Implantar un programa formativo específico para los altos cargos de la Administración Pública. Este programa debe de estar incorporado en los planes de formación del funcionariado. También se deben desarrollar formaciones específicas dirigidas a las personas que asumen roles de gestión y dirección de equipos de trabajo y a representantes del funcionariado.

Sistematizar información sobre la prevalencia de la violencia institucional hacia las mujeres en condición de migración y racismo, recogida en este protocolo mediante encuestas u otras técnicas cualitativas, y crear una base de datos en la que se evidencien, anónimamente y sin referencias a datos de carácter personal, todas las peticiones de información, denuncias, actuaciones y resoluciones.

Incluir en los pliegos de cláusulas de los contratos con empresas externas cláusulas específicas sobre la obligatoriedad de disponer de un protocolo para prevenir la violencia institucional vinculada al presente protocolo.

Incorporar una cláusula relativa a la violencia institucional referida en este protocolo en los convenios de prácticas de la Administración Pública.

6.3. ACTUACIÓN ANTE UNA QUEJA O DENUNCIA

6.3.1. PRINCIPIOS

Legitimar la vivencia situada. Se debe poner en valor la voz y vivencia propias de las mujeres directamente afectadas, porque ellas viven de manera

directa el impacto de la violencia institucional en sus vidas.

Mirada interseccional y antirracista de la violencia. La violencia institucional no es una actitud, no es una conducta individual o una equivocación, se sostiene en un sistema estructural de opresión que la legitima y naturaliza en un determinado contexto e impacta de manera negativa en la identidad, participación y reconocimiento de derechos de las mujeres afectadas. Por ello, mirar de manera interseccional y antirracista la realidad que vive la mujer afectada y su contexto es imprescindible para reconocer la magnitud y nivel de afectación.

Igualdad de trato y no discriminación. El principio de igualdad nos habla de justicia y de equidad, de dignidad en las relaciones humanas. La no discriminación confiere la imprescindible necesidad de reconocer que todas las vidas humanas importan y que a nadie debería sufrir un trato injusto, cruel e inhumano.

Es una cuestión de derechos humanos. La violencia institucional vulnera los derechos de las mujeres que viven en condición de migración y racialización. Afecta la legitimidad del rol de titular de obligación de la Administración Pública.

Audiencia y contradicción. Se debe garantizar la audiencia y la defensa de las mujeres afectadas y que puedan ser acompañadas por la persona que consideren pertinente, incluidas organizaciones de mujeres migrantes y/o asesores legales.

Protección de la intimidad y la dignidad de las mujeres afectadas, incluidas las personas denunciadas, garantizando el apoyo a lo largo del proceso.

Confidencialidad, de las actuaciones y de la documentación relacionada con el caso. La obligación de confidencialidad se extiende a todas las personas que intervengan en el proceso, las cuales tendrán que firmar un compromiso de confidencialidad.

Diligencia y celeridad. Todo el proceso deberá tramitarse con la máxima celeridad posible sin demoras indebidas y con respeto a los derechos de las muje-

res afectadas.

Cero represalias. Ninguna persona que denuncie o comunique una situación de las descritas en este protocolo (sea afectada o testigo), o que participe en el proceso, debe sufrir represalias.

6.3.2. DERECHOS DE LAS PERSONAS IMPLICADAS

a. Derechos de las mujeres afectadas:

Ser citada y escuchada, evitando la revictimización y ser juzgada. Ella es la afectada y se le debe dar credibilidad.

Estar acompañada por una persona de confianza y/o asistencia letrada e intérprete, en su caso.

Recibir información de las medidas adoptadas.

Recibir información del estado del proceso y de su resultado (archivo de las actuaciones o incoación de expediente disciplinario).

Recibir atención psicosocial y otras medidas de acompañamiento proporcionadas por el órgano especializado competente en coordinación con colectivas de mujeres "migrantes" y "racializadas".

b. Derechos de la persona denunciada:

Estar informada de la queja o denuncia y ser citada y escuchada.

Estar acompañada por una persona de confianza y/o asistencia letrada.

Recibir notificación de las medidas cautelares de protección adoptadas.

Recibir notificación de la resolución definitiva del proceso.

Los inherentes a su condición de parte interesada en caso de que se inicie un procedimiento disciplinario.

6.3.3. INICIO DE LAS ACTUACIONES

Cuando una mujer "migrante" y "racializada" considere que existen indicios de una conducta de las previstas en el apartado de definiciones de este protocolo, está en su derecho de formular una queja o denuncia, por escrito o verbalmente:

Verbalmente: la queja o denuncia debe formularse ante la Oficina de Igualdad de Trato y No Discriminación de la Generalitat, la cual ha de recibir la denuncia, o en oficinas similares en los Ayuntamientos o entes locales

Por escrito: la queja o denuncia, dirigida puede presentarse en la Sede de la Oficina de Igualdad de Trato y No Discriminación y oficinas vinculadas al ámbito de igualdad de la Administración Pública (ayuntamientos o entes locales).

En caso de que la queja o denuncia se dirija a cualquier otra autoridad (Síndic de Greuges), estas la derivarán a la Oficina de Igualdad de Trato y No Discriminación.

La queja o denuncia debe incluir como mínimo: la identificación de la persona denunciante, con nombre, apellidos y documento identificativo (DNI/NIE/pasaporte); si la persona denunciante no es la persona afectada, la identificación de la persona afectada, con nombre, apellidos y condición (si viene de una organización), si procede; la identificación de la persona autora de la violencia institucional, con nombre, apellidos y condición (funcionaria/o del ámbito de la salud, servicios sociales, educativos, etc.) en su caso; una exposición detallada de la situación por la que pasa o ha pasado la persona afectada y las acciones concretas de las cuales es objeto, así como las pruebas de las que disponga, en su caso, las personas implicadas; la fecha del escrito y la firma. Los hechos deben ordenarse, en la medida de lo posible, en un relato con fechas y lugares bien fijados, dejando claro el contenido ofensivo y aportando la identificación de las personas que son testigos, si los hubiere y se conocen, con nombre, apellidos y condición (acompañante, etc.).

La Consejería de igualdad tendría elaborar un modelo normalizado, que publicará en su página web.

En el plazo máximo de cinco días hábiles desde que la queja o denuncia tenga entrada, se entrevistará con la mujer denunciante en un espacio adecuado para garantizar la confidencialidad necesaria.

En el transcurso de la entrevista se confirmarán o ampliarán los datos informados. También se proporcionará el asesoramiento y orientación necesarios a la mujer denunciante.

En un plazo máximo de cinco días hábiles desde que haya tenido lugar la entrevista cuando haya sido necesaria o desde que se haya formulado la denuncia, el agente de igualdad emitirá un informe técnico preliminar de evaluación de la naturaleza y ámbito de las conductas denunciadas.

Si de acuerdo con el informe técnico preliminar se evidencian indicios suficientes que aconsejen el inicio de un procedimiento, se elevará el informe técnico preliminar a la oficina donde se ha producido la violencia institucional para que, a partir de este informe, acuerde abrir un período de información o actuaciones previas a fin de conocer las circunstancias del caso concreto, resuelva incoar el procedimiento disciplinario en caso de que la persona autora de la conducta pertenezca a esa oficina.

La resolución debe emitirse en un plazo de diez días hábiles, y debe comunicarse a la mujer denunciante.

6.3.4. PERÍODO DE INFORMACIÓN O ACTUACIONES PREVIAS

Las direcciones de las oficinas donde se han producido el hecho se encargarán de realizar estas actuaciones previas, orientadas a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento disciplinario, la identificación de la persona o personas que puedan resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran en unos y otros.

Se establecerá una comisión interna que se reunirá en el plazo máximo de diez días hábiles desde que le sea notificada la apertura del período de información o actuaciones previas, y designará entre sus miembros una persona, que se encargará de dirigir las actuaciones que deben realizar durante la investigación, informando a la Comisión en los términos que esta establezca.

Estas actuaciones previas se desarrollarán con la máxima celeridad posible en función de las características de los hechos, y no podrán superar en ningún caso los quince días desde la notificación de la apertura del período de información.

La persona que ejerza la presidencia de la Comisión será quien la convoque.

Concluidas las actuaciones previas, se realiza un informe de conclusiones que debe contener, como mínimo, los siguientes puntos: Relación nominal de las personas integrantes de la Comisión que emiten el informe, y la identificación de la persona que ha dirigido las actuaciones y de las personas implicadas; antecedentes: queja o denuncia y circunstancias concurrentes; testimonios, pruebas e informes obtenidos en el marco de las actuaciones previas; conclusiones y medidas que se propongan, en el acompañamiento de las personas afectadas.

6.3.5. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO

Cuando se inicie un procedimiento disciplinario, su tramitación se regirá por las previsiones normativas vigentes en materia de régimen disciplinario que sean de aplicación.

La resolución debe notificarse a la persona o personas denunciadas, que podrán ejercer los derechos inherentes a su condición de interesados en un procedimiento administrativo.

Se informará a la Conselleria d'Igualtat de la adopción de esta resolución, así como de la resolución del procedimiento disciplinario.

Con el fin de evitar posibles revictimizaciones y duplicidades innecesarias y reforzar la celeridad como principio inspirador, se incorporarán al expediente del procedimiento disciplinario las actuaciones previamente realizadas a fin de que sean consideradas, lo que ahorrará a la persona o personas afectadas múltiples declaraciones sobre los hechos.

6.3.6. MEDIDAS CAUTELARES

Con carácter previo al procedimiento disciplinario y una vez iniciado este procedimiento, se puede proponer la adopción de medidas cautelares para evitar el contacto entre la persona afectada y la persona presuntamente responsable de los hechos para que esta última se desvincule de la gestión del trámite o expediente que haya presentado/incoado la persona, incluido cualquier tipo de atención presencial, telemática o telefónica relacionada con la persona vulnerada.

Se dará audiencia a la persona presuntamente responsable de los hechos si todavía no se ha iniciado el procedimiento disciplinario, o a la persona interesada si el procedimiento disciplinario ya se ha iniciado, con carácter previo a la adopción de las medidas cautelares, las cuales deben estar debidamente motivadas y deben notificarse a todas las personas interesadas.

Las medidas cautelares que puedan adoptarse no significan en ningún caso la resolución final del procedimiento disciplinario si finalmente se acaba dando.

Las medidas cautelares se extinguirán con la resolución según el caso.

6.3.7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EVOLUCIÓN DEL CASO Y DEL BIENESTAR DE LAS PERSONAS AFECTADAS

Se realizará un seguimiento de la evolución del caso desde la queja o denuncia hasta la resolución definitiva.

Proporcionar a las mujeres afectadas acceso a diferentes tipos de acompañamiento, acompañamiento psicosocial y derivación y acompañamiento a servicios públicos de atención integral y asociaciones de mujeres "migrantes" y "racializadas".

Se proporcionará información sobre los derechos que la legislación vigente otorga a las mujeres en situación de violencia institucional.

Se establecerá un mecanismo de reparación y resarcimiento a cargo de la Administración Pública que implique restaurar la garantía de derechos, el acceso a mecanismos que coadyuven a solucionar de manera inmediata las necesidades por las cuales se aproximó a la Administración Pública y en cuyo contexto sufrió violencia institucional.

Se limpiará todo antecedente administrativo que la afectada tenga como parte de las represalias sufridas a raíz de su denuncia.

