



PROTOCOLO DE RESPUESTA INSTITUCIONAL en casos de violencia machista

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL	4
III. LA RESPUESTA INSTITUCIONAL EN MUNICIPIOS PEQUEÑOS	6
IV. LOS SUPUESTOS QUE ACTIVARÁN LA RESPUESTA INSTITUCIONAL.....	8
IV.1. RESPUESTA EN CASO DE AGRESIÓN CON RESULTADO DE MUERTE	8
IV.2. RESPUESTA ANTE OTRAS AGRESIONES QUE NO RESULTAN EN MUERTE	9
IV.3. RESPUESTA A LAS AGRESIONES QUE OCURREN EN EL CONTEXTO DE FIESTAS	9
IV.4. RESPUESTA ANTE ACOSO EN LOS ÁMBITOS ESCOLAR Y LABORAL	10
IV.5. LAS FORMAS DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL	10
IV.6. ACTIVACIÓN CON LA AUTORIZACIÓN DE LAS VÍCTIMAS	11
ESCENARIO 1	12
ESCENARIO 2	13
ESCENARIO 3	14
ESCENARIO 4	15
ANEXO 1. MARCO JURÍDICO	16
ANEXO 2. MARCO TERMINOLÓGICO	17
ANEXO 3: RECOMENDACIONES PARA LAS DECLARACIONES PÚBLICAS	22
ANEXO 4. ACUERDO DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL II ACUERDO INTERINSTITUCIONAL DE MAYO DEL 2013. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE MUERTES POR MALTRATO DOMÉSTICO Y AGRESIONES SEXUALES	24
ANEXO 5: FORMATO DE DECLARACIÓN INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE XXXX Y/O LA CUADRILLA DE AÑANA	27

I. INTRODUCCIÓN

La violencia machista es un problema social presente en toda la geografía del país. Su amplitud e impacto en la población se conoce cada vez mejor y los resultados son impactantes. La Muestra sobre Violencia contra las Mujeres en el Estado español publicada el 10 de septiembre de 2020, nos señala que un 57% de la población femenina mayor de 16 años ha sufrido a lo largo de su vida algún tipo de violencia por el hecho de ser mujer. 11.688.411 mujeres.

Estos datos generales nos dan la dimensión del problema y también lo mucho que queda por hacer. Al mismo tiempo, representan un marco para tratar de dar respuesta a las necesidades que tienen estas mujeres en sus entornos más cercanos: sus municipios, sus pueblos, sus barrios. Así como las cifras macros permiten elaborar políticas generales, el conocimiento cercano de la realidad permite dar respuestas inmediatas a las demandas de las mujeres e incluso crear la conciencia necesaria para que esas demandas se puedan elaborar.

La realidad de los pueblos de Álava ha sido diagnosticada en años recientes, así como el impacto de la violencia en la Cuadrilla de Añana. Una de las conclusiones de estos diagnósticos habla de lo que implica vivir situaciones de violencia en pequeñas comunidades, donde el control social juega un papel importante para que las mujeres no hablen de la violencia que viven en sus relaciones de pareja por la vergüenza que sienten y que ha sido normalizada por años de culpabilización de sus conductas y de ellas mismas en esta violencia.

Sin embargo, también nos hablan de un cambio paulatino en esta conciencia social que lleva a que las más jóvenes, por ejemplo, reclamen el espacio público como propio y cuestionen las agresiones en las fiestas. Y, también, exijan respuestas adecuadas a sus representantes políticos.

La realidad de la violencia es compleja porque se está poniendo luz en un problema estructural, histórico y que es objeto de controversias múltiples. Sin embargo, su realidad es incuestionable y la respuesta que las autoridades den a esa realidad va a contribuir a abordarla adecuadamente. De ahí surge la necesidad de este protocolo.

Respuesta contundente

En términos generales, la respuesta pública ante agresiones conocidas debe orientarse a demostrar que las conductas violentas contra las mujeres no se toleran. Es por eso que la argumentación debe centrarse en el apoyo a la víctima y la responsabilidad social para frenar la violencia dejando la condena al agresor a las vías correspondientes.

Respuesta respetuosa

A menudo las víctimas opten por no darse a conocer, mucho más en localidades donde son fácilmente identificables. Esto es resultado del estigma social que recae sobre ellas y también es una medida de protección que debe respetarse y garantizarse. Una respuesta pública adecuada y proporcional debe basarse en un análisis individualizado de cada caso, por razones obvias de respeto y empatía, y también porque esta respuesta aspira a convertirse en un hecho educativo para el conjunto de la ciudadanía, por lo que debe blindarse ante las presiones de la inmediatez. Inmediata debe ser la atención a la víctima; su cuidado y el de su entorno serán, por tanto, prioritarios.

Evitar la revictimización

No solo la respuesta pública debe poner el acento en el apoyo, sino que deben activarse los mecanismos de acompañamiento y seguimiento de las víctimas y su entorno para evitar que una agresión, sea puntual, reiterada o crónica, se convierta en una seña de identidad de las mujeres que las sufren. Una víctima lo es porque ha recibido un daño que no tiene relación con su actuación, pero eso no significa que no haya podido dar respuesta. Valorar sus distintas formas de afrontar la violencia es también una forma de desculpabilizarlas.

IV. LOS SUPUESTOS QUE ACTIVARÁN LA RESPUESTA INSTITUCIONAL

Será necesario actuar siempre que se tenga conocimiento de una agresión, sin embargos, el resultado de la misma da lugar a distintas actuaciones que se despliegan desde distintos ámbitos. Así, en los casos en que el resultado es la muerte de la víctima se seguirán los siguientes pasos.

IV.1. RESPUESTA EN CASO DE AGRESIÓN CON RESULTADO DE MUERTE

En este supuesto, la Comisión de Seguimiento del Acuerdo interinstitucional liderada por Emakunde elabora en mayo de 2013 el *Procedimiento de actuación ante muertes por maltrato doméstico y agresiones sexuales*¹ siendo Emakunde el organismo responsable de su activación en los supuestos de:

- Resultado de muerte por violencia de género y/o agresión sexual.

En estos supuestos será Emakunde quien, por conocimiento del Departamento de Interior, se comunicará con la alcaldesa o alcalde del municipio donde haya sucedido la agresión para activar la respuesta institucional.

En estos casos, si los hechos no ocurren en el lugar donde residía la víctima, el municipio de origen de ella puede activar también la respuesta institucional.

Aunque el protocolo de la Comisión de Seguimiento indica las pautas a seguir en caso de agresión con resultado de muerte para casos de violencia de género (entendiendo esta como violencia por parte de la pareja o expareja hombre) o agresiones sexuales, se propone una respuesta semejante en los casos de:

- Asesinato o intento de asesinato de una mujer por parte de un familiar, conocido o desconocido.
- Asesinato o intento de asesinato de los hijos e hijas de una mujer víctima de violencia de género.

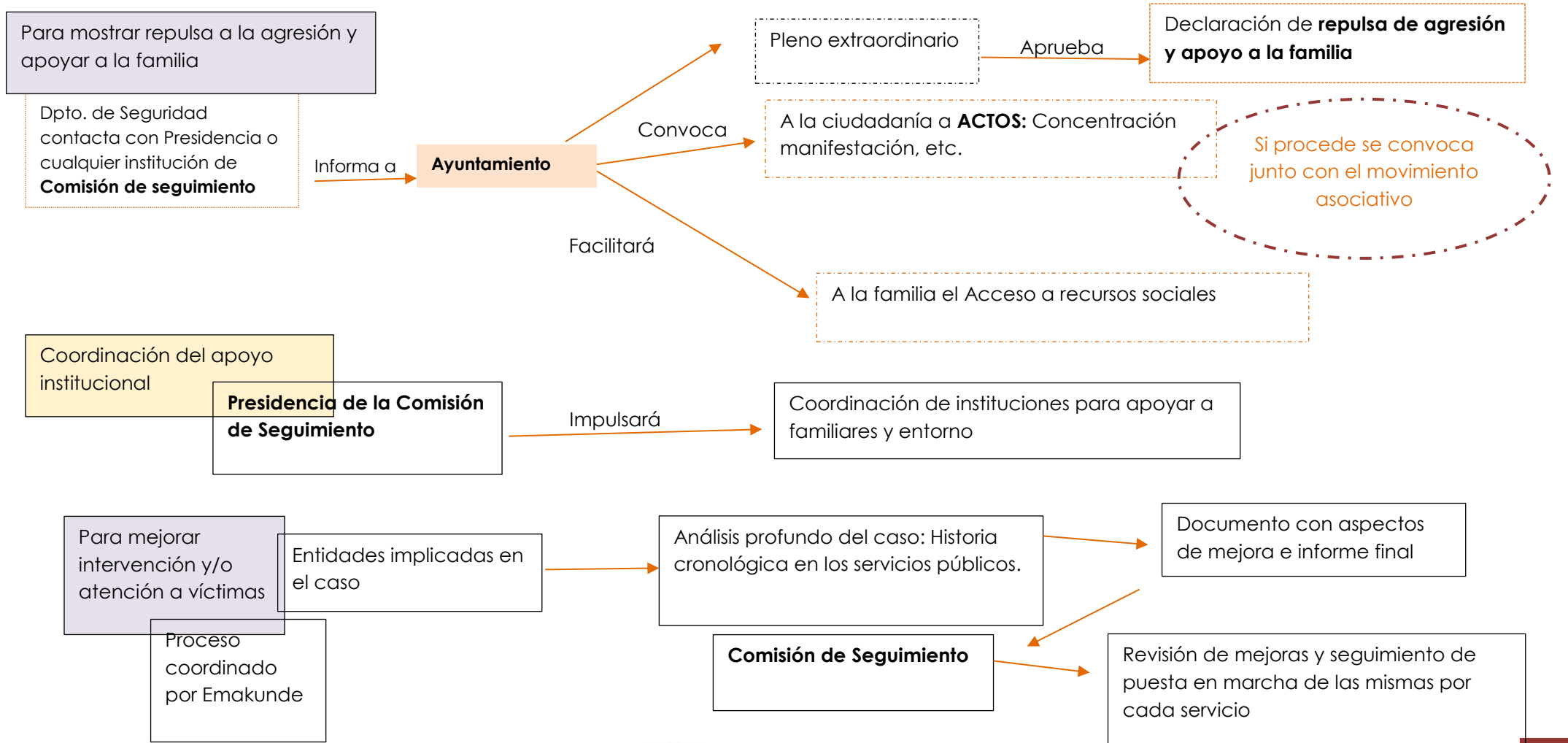
1

https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/coediciones/es_def/adjuntos/recomendacionesviolenciacontramujeres.pdf

ESCENARIO 1

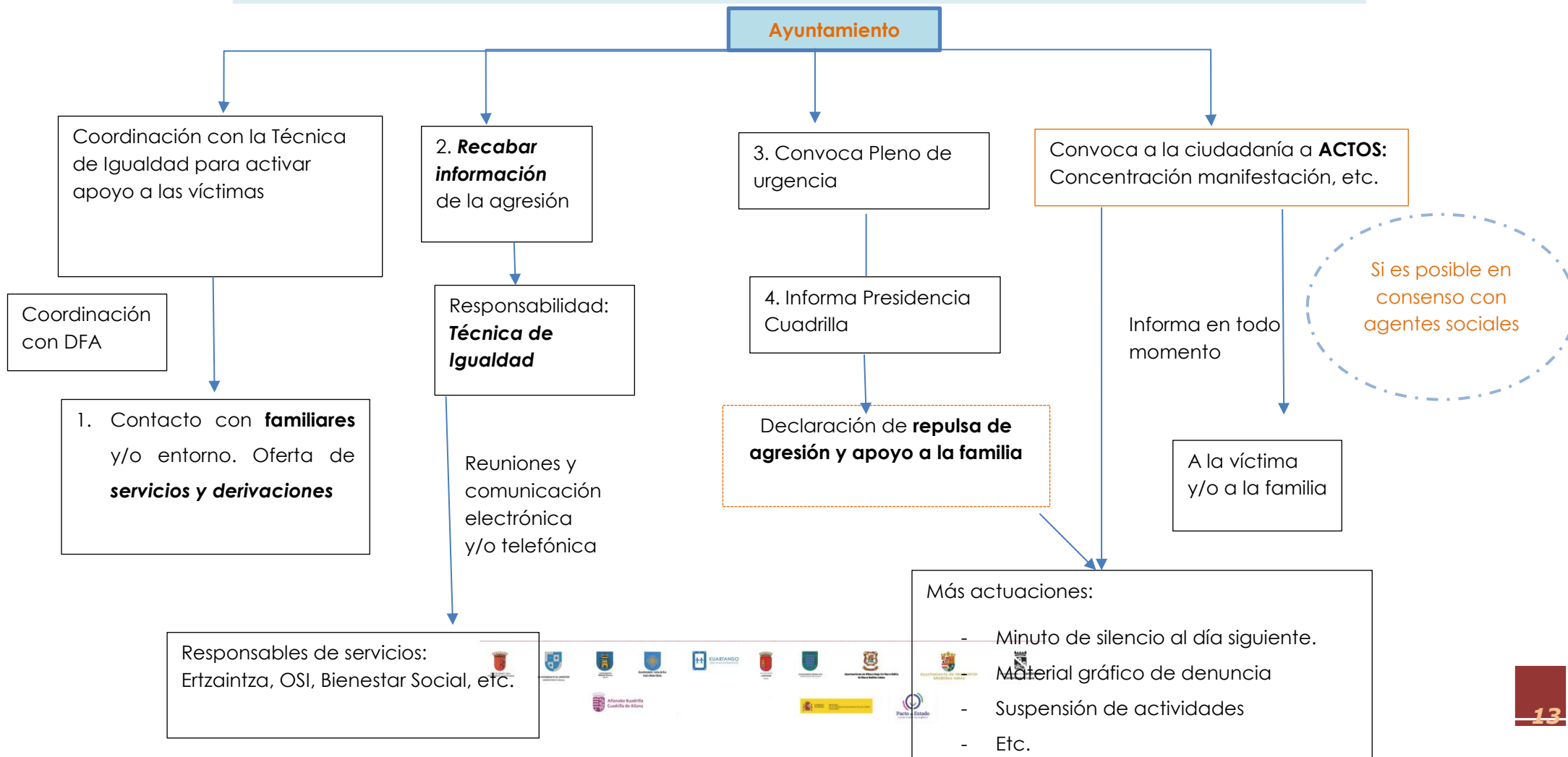
Agresión con resultado de muerte en casos de violencia de género y agresiones sexuales

PROTOCOLO ACTIVADO POR EMAKUNDE



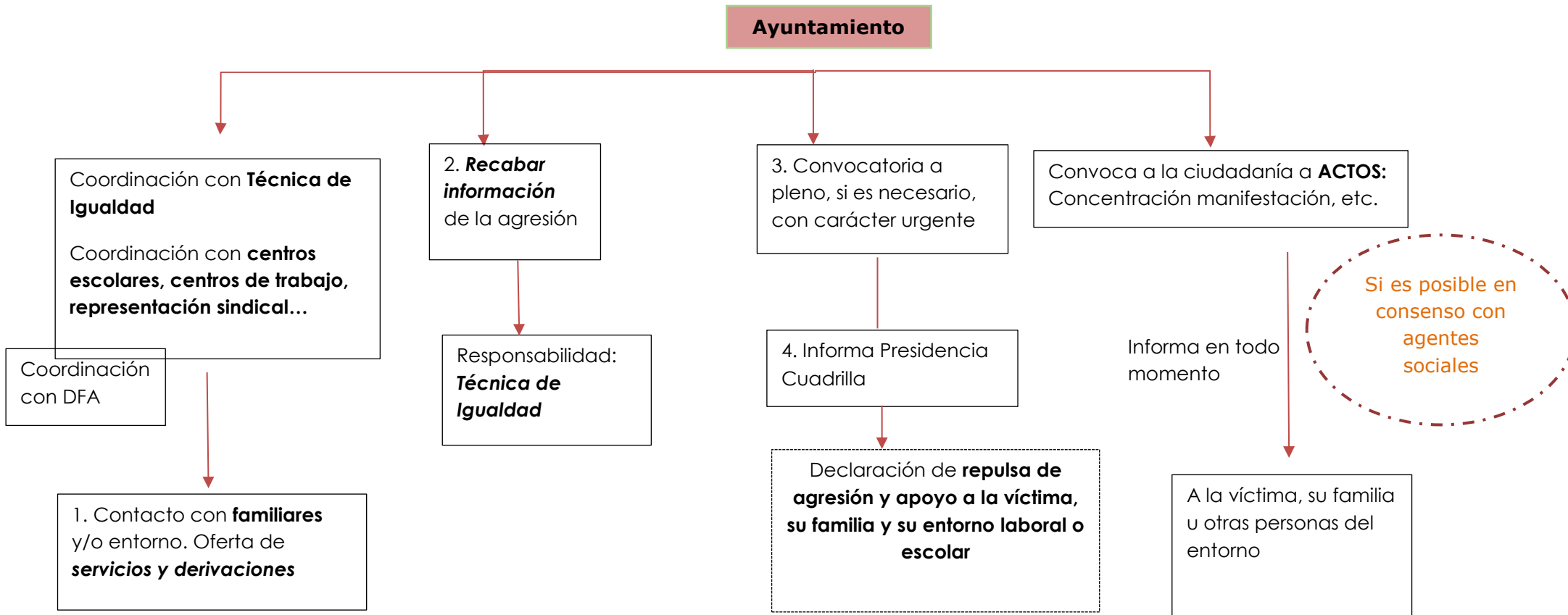
ESCENARIO 2

- Asesinato de una mujer por un hombre que no sea su pareja o expareja
- Intento de asesinato de una mujer por parte de su pareja, expareja, familiar, conocido o desconocido.
- Asesinato o intento de asesinato de las hijas e hijos de una mujer víctima de violencia de género.
- Muerte no inmediata de una víctima de violencia sexista como resultado de agresión previa.
- Asesinato de una persona por violencia vicaria (es decir, para hacer daño a una mujer víctima)



ESCENARIO 4

- Agresiones en ámbitos escolares o laborales que generen necesidad de una respuesta pública



ANEXO 1. MARCO JURÍDICO

Con estas actuaciones se da cumplimiento al mandato recogido en la legislación vigente en el ámbito de la violencia contra las mujeres:

- i. Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Protocolo de Estambul) del 11 de mayo del 2011 ratificado por el Estado español el 11 de abril del 2014 con plena vigencia a partir del 1 de agosto de 2014.
- ii. Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- iii. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

ANEXO 2. MARCO TERMINOLÓGICO

Como mención a priori cabe destacar que las definiciones sobre la materia han ido variando a lo largo de los años, ampliándose el foco y la definición de manera cuantitativa y cualitativa. El Consejo de Europa definió ya en 1987 la violencia familiar como: " todo acto u omisión sobrevenido en el marco familiar por obras de uno de sus componentes que atente contra la vida, la integridad corporal o psíquica, o la libertad de otro componente de la misma familia, o que amenace gravemente el desarrollo de su personalidad".

VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LAS MUJERES

Término que explicita la relación de poder desigual entre mujeres y hombres y el dominio de las primeras por parte de los segundos; al mismo tiempo, permite tener en cuenta que, aunque la violencia machista la sufren las mujeres por el solo hecho de serlo, también puede afectar a las personas que rompen los modelos hegemónicos que el sistema hetero-patriarcal impone a hombres y mujeres.

Esta violencia es su forma estructural y simbólica es ejercida desde la infancia, modificándose y adaptándose a las diferentes etapas vitales mediante manifestaciones diversas, ya que su objetivo es controlar y asegurar la producción y reproducción del esquema tradicional sexo/género/sexualidad.

En el marco de estas violencias cabe mencionar el término violencia machista hace referencia a:

- La violencia sexista que sufren todas las mujeres por el hecho de serlo.
- Otro tipo de violencias que sufren las personas que no responden a los esquemas tradicionales de género y de identidad asociados a ellas como son lesbianas, gays, transexuales, transgénero y bisexuales².

² Personas lesbianas, gays, trans, bisexuales e intersexuales y también aquellas cuyos cuerpos, géneros y sexualidades se escapan de la normatividad.

VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES POR RAZÓN DE GÉNERO

Nos remitimos en este caso a la definición de la violencia contra las mujeres por razón de género del Convenio de Estambul³.

El presente Convenio entro en vigor en Europa en 2014. Se trata del primer instrumento de carácter vinculante en materia de violencia contra las mujeres en el ámbito europeo. En él se reconoce la violencia contra las mujeres como un mecanismo social crucial basado en el género que tiene como objetivo mantener a las mujeres en una posición de subordinación con respecto a los hombres. A su vez, reconoce la violencia contra las mujeres como una vulneración de los Derechos Humanos y aborda la eliminación de este tipo de violencias a través de medidas de prevención, protección a estas y enjuiciamiento de los autores.

En lo que respecta a las medidas para proteger los derechos de estas el Convenio de Estambul menciona el deber de asegurar que se atenderá a las múltiples discriminaciones basadas en el sexo, el género, la etnia, la religión, la lengua, el color, la pertenencia a una minoría cultural, la funcionalidad intelectual y corporal, la orientación sexual, la edad, el estado de salud, entre otras.

El Convenio de Estambul en su artículo tres define los diferentes términos que aluden a la violencia contra las mujeres. En dicho apartado define la violencia contra las mujeres y la violencia por razón de género:

- a) Por «violencia contra la mujer» se deberá entender una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres, y se designarán todos los actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada.
- b) Por «género» se entenderán los papeles, comportamientos, actividades y atribuciones socialmente construidos que una sociedad concreta considera propios de mujeres o de hombres.

³ Convenio de Estambul. Disponible: <https://www.boe.es/boe/dias/2014/06/06/pdfs/BOE-A-2014-5947.pdf>

c) Por «violencia contra la mujer por razones de género» se entenderá toda violencia contra una mujer porque es una mujer o que afecte a las mujeres de manera desproporcionada.

VIOLENCIA DE GÉNERO

La Ley Orgánica 1/2004, del 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género⁴, la define como “todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad que se ejerza por parte de los hombres contra las mujeres que hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia”.

La ley Orgánica 8/2015, del 22 de julio, de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia⁵, incluye cambios en la Ley Orgánica 1/2004 en su disposición final tercera, incluyendo a los hijos e hijas menores de edad de mujeres que sufren esta violencia como personas menores de edad que sufren directamente esta violencia, convirtiéndoles así en poseedores y poseedoras de los mismos derechos que sus madres y debiendo garantizarles la atención necesaria.

MENORES DE EDAD COMO VÍCTIMAS DIRECTAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La ley reconoce ya que las hijas e hijos de parejas donde su padre o/y la nueva pareja de su madre ejercen violencia contra ella son víctimas directas por exposición, es decir, aunque no necesariamente vivan el maltrato en sus distintas formas, vivir el ambiente de violencia daña su integridad personal y puede llegar a poner en riesgo sus vidas.

Pero, aunque la ley reconozca este alcance de la violencia, en el imaginario social aún se está lejos de cuestionar a fondo la idea de que es mejor cualquier padre a no tenerlo. Es una idea arraigada entre las propias mujeres que viven esa violencia. Sigue siendo

⁴ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2004/BOE-A-2004-21760-consolidado.pdf>

⁵ Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Disponible en:

<https://www.boe.es/boe/dias/2015/07/23/pdfs/BOE-A-2015-8222.pdf>

mayoritaria la idea de que agredir a la madre de sus hijas e hijos y ser un buen padre no es incompatible, cuando está demostrado ampliamente que sí lo es.

Dentro de las formas de violencia sobre las y los menores de edad podemos distinguir las siguientes:

1. Agresiones físicas o psicológicas de sus padres/parejas y ex parejas de sus madres como forma de control y violencia contra los propios menores y/o sus madres. Llamaremos a esta última **violencia vicaria o instrumental**.
2. **Violencia por exposición** al convivir en un hogar donde la violencia de género está presente, incluida la violencia ambiental producida por el clima de tensión que se vive cuando se da violencia machista.
3. Violencia intrafamiliar que afecta directamente a niñas y niños y en particular, el **abuso sexual** en la infancia.
4. **Abusos sexuales** fuera del ámbito familiar

Además, las y los menores de edad sufren otras formas de violencia en el espacio público como son: acoso escolar machista por parte de pares en edad, control y violencia machista hacia las adolescentes por parte de sus parejas o ex parejas, incluido el acoso en las redes.

VIOLENCIA SEXUAL

Son aquellos comportamientos de carácter sexual en los que no media el consentimiento de la persona que recibe dichos actos. En estos comportamientos está presente la fuerza, no sólo física, sino también la psicológica y/o moral, y se ejerce, entre otras, mediante la intimidación, la coacción, el chantaje, la amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad de la víctima.

En la actualidad, el Código Penal⁶ distingue los siguientes subtipos:

- **Agresiones sexuales:** (Arts. 178 a 180 del C.P.) son aquellos comportamientos sexuales que se producen mediando violencia e intimidación.

⁶Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/1995/11/24/pdfs/A33987-34058.pdf>

- **Abusos sexuales:** (Arts. 181 a 183 del C.P.) son aquellos comportamientos sexuales que se realizan sin violencia o intimidación, incluyendo aquellos en los que la víctima no puede prestar consentimiento válido por tener limitada su capacidad volitiva o intelectual. Se diferencian los abusos sin consentimiento de aquellos en los que quien los comete se sirve del engaño para mantener relaciones sexuales. El Código Penal castiga como abuso sexual las relaciones con personas de 13 a 18 años que carezcan del consentimiento del menor y las que incluyan el prevalimiento del mayor para conseguir el acceso carnal.
- **Acoso sexual:** (Art. 184 del C.P.) son aquellos comportamientos a través de los que se solicitan favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y que provocan a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante.

ANEXO 3: RECOMENDACIONES PARA LAS DECLARACIONES PÚBLICAS

Considerando:

- ✓ Que ante casos de violencia machista que trascienden a la opinión pública (muertes, agresiones sexuales, agresiones en las calles, agresiones en domicilios conocidas y difundidas por el vecindario, etc.) suele demandarse la opinión del personal político de los ayuntamientos.
- ✓ Que dichas declaraciones son muy importantes para generar una cultura de rechazo hacia la violencia machista entre la población.
- ✓ Que dichas declaraciones son, en ocasiones, la única vía con autoridad para enfrentar rumores y falsas informaciones que suelen circular con mucha rapidez en los municipios.
- ✓ Que en el análisis de las declaraciones aparecidas en medios de comunicación por parte de personal político municipal se observa la necesidad de añadir asuntos importantes a destacar.

Se propone:

Que la técnica de igualdad de la Cuadrilla prepare argumentaciones por escrito y verbales con el personal político donde los pronunciamientos y acciones públicas de los ayuntamientos de la Cuadrilla de Añana se ajusten a los siguientes criterios:

- ✓ **Contextualizar la agresión.** Las agresiones siempre se enmarcarán en la lucha contra la violencia y las políticas de igualdad que se están impulsando en la Cuadrilla de Añana, evitando siempre las reacciones de sorpresa.
- ✓ **Destacar todas las agresiones.** Se señalará que por cada agresión conocida hay muchas otras que no llegan al público en general y se incidirá en que las víctimas nunca son responsables de la violencia que viven; la violencia es siempre responsabilidad de quien la ejerce.
- ✓ **Destacar que las agresiones suceden en todas partes.** Se evitará hacer mención a la existencia de lugares “de riesgo” para las mujeres.
- ✓ **Reiterar que no hay perfiles de agresores.** Se evitará en todos los casos mencionar la nacionalidad de la víctima o del agresor, sobre todo teniendo en cuenta que es algo que solo se hace cuando se trata de personas extranjeras.
- ✓ **Destacar los avances en la lucha contra la violencia.** Las declaraciones del personal político ante un hecho de violencia contra las mujeres se aprovecharán para señalar los avances en políticas de igualdad.

- ✓ **En casos de violencia de género, evitar recalcar que la víctima no había interpuesto denuncia.** Resaltar este aspecto es centrar la atención en la denuncia como la única vía de salida de la violencia.
- ✓ **Moderar el uso de adjetivos.** Se evitará adjetivar lo ocurrido para impedir que se pueda desviar el enfoque más a los aspectos morales que a los aspectos estructurales de la desigualdad.
- ✓ **Diversificar la publicación de las declaraciones.** Dado que las declaraciones no siempre se recogen en su integridad a través de los medios de comunicación, se difundirán los mensajes a través de todos medios oficiales con los que cuente la Cuadrilla de Añana.
- ✓ **Comprobar la información:** Se evitará una respuesta improvisada bajo la presión de los medios de comunicación hasta verificar la información del caso.
- ✓ **Recordar los recursos existentes de apoyo a las víctimas.** En las comunicaciones se recalcarán los recursos disponibles y, en el caso de agresiones machistas, los teléfonos a los que pueden llamar recordando su carácter gratuito, de servicio 24 horas en varios idiomas y que no dejan huella en la factura.

Asimismo, se seguirán las recomendaciones de EUDEL para estos casos⁷

⁷ Adaptado de las recomendaciones publicadas en el manual “Recomendaciones para las actuaciones públicas ante casos de violencia contra las mujeres”, publicado por Emakunde y EUDEL a través de Berdinsarea. Disponible en: <http://www.eudel.eus/es/recomendaciones>

ANEXO 4. ACUERDO DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL II ACUERDO INTERINSTITUCIONAL DE MAYO DEL 2013. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE MUERTES POR MALTRATO DOMÉSTICO Y AGRESIONES SEXUALES

Procedimientos de actuación ante muertes por maltrato doméstico y agresión sexual
Estos procedimientos se establecen con el fin de mostrar la condena y el apoyo institucional a la familia de la víctima y en su caso, a las hijas y a los hijos menores víctimas, así como mejorar la atención, la intervención y la coordinación interinstitucional para así evitar que se produzcan nuevas muertes de mujeres. Se pondrán en marcha en las siguientes situaciones:

Cuando una mujer es asesinada por su pareja o expareja como consecuencia de una situación de maltrato doméstico.

Cuando una mujer es asesinada mediando agresión sexual.

1) Procedimiento para mostrar la repulsa y el apoyo institucional a la víctima en los casos de carácter muy grave con gran impacto social.

Los principales pasos a seguir son:

a) Cuando el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco tenga conocimiento de que se ha producido la muerte de una mujer y considere que existen indicios suficientes para determinar que dicha muerte ha sido consecuencia de una situación de maltrato doméstico o se ha producido mediando agresión sexual, se pondrá inmediatamente en contacto con la presidenta de la Comisión de Seguimiento. También podrá dirigirse a la presidenta de la Comisión de Seguimiento cualquier otra institución parte en el Acuerdo que tenga conocimiento de una muerte susceptible de iniciar este procedimiento. En este caso, la Presidencia se pondrá en contacto con el Departamento de Seguridad para determinar si se ha de continuar con el procedimiento.

b) Una vez verificados los hechos, la presidenta de la Comisión de Seguimiento, a la mayor brevedad, lo pondrá en conocimiento del Ayuntamiento en el que la víctima se encuentre empadronada y en su caso, del Ayuntamiento en que ha sucedido el hecho, así como del resto de instituciones participantes en la Comisión.

c) El Ayuntamiento en el que la víctima se encuentre empadronada convocará el Pleno, aprobará una declaración institucional de repulsa y apoyo a la familia, y convocará a

la ciudadanía, siempre que sea posible en consenso con el movimiento asociativo, para su participación en los actos que considere oportunos (concentración, manifestación u otros), informando en todo momento a las y los familiares de la víctima. A estos actos acudirá al menos una o un representante político del Gobierno Vasco, y de la Diputación Foral correspondiente, del Consejo Vasco de la Abogacía y del Colegio Médico correspondiente. Asimismo, el Ayuntamiento facilitará a las y los familiares de las víctimas el acceso a los recursos sociales existentes y, si lo estima oportuno, ejercerá la acción popular.

d) Desde Lehendakaritza, a través de la directora de Emakunde y, en su caso, de la persona titular de la Secretaría General para la Paz y la Convivencia, se pondrán en contacto con las y los familiares de la víctima para mostrarles su apoyo y solidaridad.

2) Coordinación del apoyo institucional a la familia de la víctima, a las hijas y a los hijos menores víctimas y a otras víctimas

La Presidenta de la Comisión de Seguimiento impulsará la coordinación de las Instituciones concernidas para prestar todo el apoyo y los servicios que correspondan a la familia de la víctima y a su entorno, a las hijas y a los hijos menores víctimas y en su caso, a otras víctimas.

3) Procedimiento de mejora en la intervención y/o atención de las víctimas

a) Se analizará el caso concreto por parte de un grupo compuesto por las entidades más directamente implicadas en el mismo, proceso que será coordinado por Emakunde. En dicho análisis se tratará de elaborar una historia cronológica del caso, recuperando la trayectoria completa de la mujer a partir del momento en que cualquier administración o servicio público tiene un primer conocimiento de ella e incluyendo todos y cada uno de los contactos con cualquier administración o servicio público. Dicha trayectoria se reflejará íntegramente en un documento que servirá como base de trabajo para establecer los aspectos mejorables. Dicho documento acompañará al informe final que se eleve ante la Comisión de Seguimiento.

