



Resolución 2023NI-1856-22 del Ararteko, de 24 de marzo de 2023, que concluye su actuación en el expediente de queja 1856/2022/QC, relativo a una actuación de la Ertzaintza en relación con una denuncia por agresión sexual.

Antecedentes

1. (...) solicitó la intervención del Ararteko con relación al trato que, según indica, recibió en la comisaría de la Ertzaintza de Zabalburu y en la Comisaría de Deusto entre el 17 y el 20 de agosto de 2022, cuando acudió, en compañía de una amiga, a denunciar la agresión sexual que señalaba que había sufrido.

Según relata en la queja presentada en Ekinbide, entre otras cosas, el día 17 de agosto, en la comisaría de Zabalburu no había ninguna mujer que le pudiera atender y tuvo que solicitar privacidad para tratar los hechos a denunciar, ya que todos los agentes le atendieron en la sala de espera de la comisaría, donde había más ciudadanos. Además, continúa, estos agentes no resolvieron sus dudas para llevar a cabo la denuncia. También relata que cuando fue a entregar la prueba, el agente que salió del pasillo de los despachos le gritó ¿tú eres la abusada? En referencia a este agente manifiesta: *“El agente con una actitud muy hostil y violenta, me pregunta donde había nacido, asegurándome que él había nacido en la ciudad de Bilbao. Yo temiendo la situación y nerviosa, le respondía que yo solo estaba ahí para entregar la colcha e irme. Me respondía intimidándome con la mirada y el lenguaje corporal y verbal de que los procedimientos tenían que tomar su tiempo. Su actitud era lamentable, pues a más me ponía yo nerviosa, más relajaba él la actividad de su trabajo y revisaba mi DNI por ambas caras”*. Asimismo, indica que tampoco está de acuerdo con el trato recibido en la comisaría de Deusto por parte de una agente y describe lo acontecido.

Por otra parte, en la queja presentada en esta institución indica: *“en mis interacciones con los agentes de la Ertzaintza no paro de seguir sufriendo violencia tanto de discriminación y odio por mi origen como de revictimización de modo cruel e intencionadamente en el abuso que he sufrido”*.

2. Tras admitir a trámite la queja y analizarla, el Ararteko se dirigió al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco para que le informase de las cuestiones que planteaba.

La información que el Departamento de Seguridad ha proporcionado a esta institución es prácticamente la misma que la que remitió a la interesada, mediante escrito del responsable de la Oficina de Iniciativas ciudadanas para la mejora del sistema de seguridad pública, de 28 de octubre de 2022, aunque no informa a esta institución sobre lo acaecido el 20 de agosto de 2022 en la comisaría de Zabalburu cuando fue a entregar la prueba.

No obstante, si añade que:

“La Jefatura de la Ertzain-etxea de Bilbao, responsable policial en el ámbito en el que se producen las actuaciones, realiza una análisis, acorde a la perspectiva planteada en la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre (apartado VI) y en la Resolución 2014R25-14 del Ararteko, de 10 de diciembre de 2014, para evitar y detectar la elaboración de perfiles raciales, concluyendo que en el presente caso no se refleja ninguna discriminación por razón de nacimiento, nacionalidad, origen racial o étnico, sexo, religión o creencias, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, opinión o cualquier otra condición personal o social.

Que las expresiones reflejadas por la reclamante en cuanto a su condición de víctima, de raza árabe y con experiencias de violencia por parte de la policía, no guardan relación alguna con el trato dispensado por los agentes de la Ertzaintza que la han atendido, los cuales tratan con esmero y dedicación a toda la ciudadanía, sin hacer observación discriminatoria alguna por género, procedencia o cualquier otra condición personal, rechazando que en el tratamiento dispensado a la promotora de la queja se pueda atisbar alguna de las cuestiones planteadas por Dña. (...) como discriminación.

Con fecha 14/09/2022, la Jefa de Centro de Investigación de la Ertzain-etxea de Bilbao contactó con la reclamante, quien reiteró su sentimiento de haberse sentido revictimizada, discriminada y violentada, no aportando dato concreto que evidenciara esta conducta en los agentes actuantes (gesto, palabra o expresión), no pudiéndose así objetivar el sentimiento transmitido por la promotora de la queja.

En la conversación mantenida, Dña. (...) expresa que las preguntas que se han dirigido hacia su persona durante todo el proceso le hacen sentir violentada, discriminada. Por su parte la Jefa de Centro le transmite su pesar porque se haya podido sentir así, que en modo alguno los agentes intervinientes han mostrado una conducta discriminatoria hacia su persona, siendo las preguntas formuladas las habitualmente realizadas para el tipo de hechos tratado. La reclamante agradece la llamada, pero insiste en su sentir”.

Asimismo, como pautas de actuación a las que está sometida la Ertzaintza en la formalización de denuncias por agresiones sexuales se hace referencia a la Orden de Servicio nº 37 y al protocolo de actuación ante las agresiones sexuales en Bizkaia, vigente desde el 09/03/2016, aunque ninguno de los dos documentos se adjunta a la respuesta recibida.



Consideraciones

1. El Ararteko valora positivamente que el responsable policial haya realizado un análisis de la actuación de los agentes desde la perspectiva planteada en el apartado VI de la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre, y en la Resolución 2014R-25-14 del Ararteko, de 10 de diciembre de 2014, para evitar y detectar la elaboración de perfiles raciales, aunque lamenta que no se le hayan trasladado los informes, declaraciones o documentos en los que se basa para llegar a la conclusión de que en modo alguno los agentes intervinientes han mostrado una conducta discriminatoria hacia la persona de la reclamante.

Como en otras ocasiones, el Departamento se ha limitado a invitar al Ararteko a que acuda a sus dependencias para realizar las comprobaciones que estime oportunas, sin proporcionar explicación alguna sobre las razones que le impiden remitir la documentación que soporta la investigación. Esta respuesta supone un importante obstáculo al normal desenvolvimiento de las funciones que esta institución tiene legalmente atribuidas, porque le priva injustificadamente de elementos esenciales para poder conocer la actuación administrativa que se somete a su consideración y contrastar la información facilitada. Además, menoscaban seriamente los derechos de las personas que acuden a esta institución haciendo uso de uno de los instrumentos que el ordenamiento jurídico pone a su disposición para la defensa de esos derechos.

Por otra parte, también merece una valoración positiva, a juicio de esta institución, que con fecha 14/09/2022, la Jefa de Centro de Investigación de la Ertzain-etxea de Bilbao contactara con la reclamante quien, según indica el informe: *"...reiteró su sentimiento de haberse sentido revictimizada, discriminada y violentada, no aportando dato concreto que evidenciara esta conducta en los agentes actuantes (gesto, palabra o expresión), no pudiéndose así objetivar el sentimiento transmitido por la promotora de la queja. En la conversación mantenida, Dña. (...) expresa que las preguntas que se han dirigido hacia su persona durante todo el proceso le hacen sentir violentada, discriminada."*

Así pues, la información que el Departamento de Seguridad ha proporcionado al Ararteko tras la investigación realizada difiere de la que la reclamante proporcionó en la queja, respecto al trato que los agentes le dispensaron.

Como se ha puesto de manifiesto en otras ocasiones, la existencia de dos versiones dispares sobre unos mismos hechos de quien presenta una queja y de quien protagoniza la actuación objeto de la queja hace que esas versiones no puedan constituir por sí mismas prueba de que los hechos sucedieron en la forma que relatan (apartado II.1.1 de la Recomendación General del Ararteko 7/2011,



de 28 de octubre, sobre “El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales”).

Cuando se ofrecen versiones distintas sobre unos hechos y el Ararteko no dispone de otros elementos de prueba que pudieran permitir otorgar prevalencia al relato de los hechos que la reclamante le ha trasladado y contradecir la información oficial, como sucede en este caso, esta institución carece de base para poder realizar nuevas actuaciones ante el Departamento de Seguridad, partiendo de la versión que traslada la queja.

El Ararteko es plenamente consciente de las dificultades que entraña la prueba de un trato inadecuado, como el que denunciaba la queja, máxime cuando las versiones que ofrecen las personas implicadas difieren entre sí y no existen otras pruebas que permitan avalarlas. No obstante, quiere poner de relieve que corresponde al Departamento de Seguridad aclarar las dudas que la reclamante ha suscitado sobre la corrección de la actuación policial objeto de la queja y justificar en qué se fundamenta para entender que dicha actuación fue adecuada en los extremos controvertidos.

En este sentido, el Ararteko cree conviene recordar que el contenido de la investigación tiene que ser apropiado y suficiente para esclarecer los hechos y agotar todas las posibilidades razonables de indagación, debiendo seguir las directrices recogidas en la Recomendación General del Ararteko 7/2011, de 28 de octubre, sobre “El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales” (apartado II.1.1).

Igualmente, considera oportuno reseñar, como ha indicado en otras ocasiones, que la existencia de una versión contrapuesta de los agentes afectados no puede servir, por sí misma, para descartar la realización de otras actividades indagatorias o fundamentar en exclusiva un juicio sobre la idoneidad de la actuación policial.

Esta perspectiva de la investigación hubiera requerido, a juicio de esta institución, que se realizase un mínimo contraste de la actuación de los agentes sobre los que recae la queja con la que tuvieron aquellos otros con los que la víctima se sintió tranquila, pudo relatar lo sucedido y resolvió todas sus dudas. Asimismo, hubiera sido conveniente contar con el relato de la amiga, que le acompañó a la comisaría.

Sin embargo, a tenor de la información facilitada, no parece que esos contrastes hayan sido realizados.

2. Una vez dicho lo anterior, el Ararteko considera necesario hacer hincapié en que la reclamante se siente efectivamente revictimizada, discriminada y violentada por la actitud mostrada por algunos agentes en el ejercicio de sus funciones, pero no por todos.

Así, según relata en la queja presentada en Ekinbide, se sintió arropada y acompañada por los agentes que acudieron al hospital. Afirma que esos agentes no solo cumplieron su trabajo correctamente, sino que se sintió acogida, tranquilizada y atendida con un trato muy humano. Tampoco presenta queja alguna contra un agente llamado xxx de la comisaría de Zabalburu, que contactó con ella para que presentara la denuncia. Con este agente sí interpuso la denuncia y la interesada no cuestiona su actuación ni el trato que recibió por parte de él.

El hecho de que con unos agentes se sintiera tranquila y arropada y con otros no, hace pensar que la actitud, el trato o las acciones de algunos de los agentes en su relación con la interesada llevaron aparejadas, al menos a juicio de ésta, conductas distintas y, más concretamente, que algunas las percibiera como discriminatorias por su origen y que además contribuyeron a que se sintiera violentada y revictimizada.

En ocasiones, una mala praxis puede generar situaciones como las que describe la interesada, que añaden más sufrimiento a sus experiencias traumáticas. Esa mala praxis se puede producir por acción o por omisión debido a un desconocimiento o falta de perspectiva de género, origen o religión en el enfoque de la toma de declaración o denuncia, muchas veces provocada por carecer de la formación o especialización adecuadas.

Por ello, entiende esta institución que es conveniente intensificar las medidas de sensibilización del personal para gestionar adecuadamente el ejercicio de sus funciones y respetar el derecho al trato con dignidad. Esto contribuiría a evitar que a la hora de tomar declaración, confeccionar la denuncia o de proceder a la recogida de pruebas, la víctima denunciante tenga una percepción de revictimización y de trato inadecuado o discriminatorio por razón de raza, etnia, religión, creencias, sexo, orientación sexual, edad, ideología, discapacidad o cualquier otra de similar naturaleza (art. 25.1 c) Decreto Legislativo 1/2020, de 22 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco).

Esta institución estima, por otro lado, que el deber de los agentes de observar un trato correcto y esmerado, actuando con empatía, en sus relaciones con la ciudadanía (art. 25.1 a) del texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco) exige comprensión, escucha activa, no culpar ni juzgar, evitar diligencias



repetitivas, y prestar una especial atención a las formas, evitando, así, comentarios y actitudes que puedan ser percibidos por las personas destinatarias como vejatorios, irrespetuosos, abusivos o discriminatorios de modo directo o indirecto.

Asimismo, exige actuar con agilidad y evitar prácticas que dilatan o dificultan el ejercicio de derechos, como la que describe la interesada cuando llevó la prueba a la comisaría de Zabalburu, ya que también pueden contribuir a una revictimización o victimización secundaria.

Finalmente, en consonancia con las pautas contenidas en la respuesta del Departamento, el Ararteko quiere resaltar la necesidad de que, en todo caso, se cree un clima de seguridad alrededor de la víctima en el momento de su declaración, y que ésta se lleve a cabo en un lugar confortable y privado, que preserve su intimidad, sin interrupciones, y con el derecho de estar acompañada en todo momento por una persona de su elección.

Conclusión

1. Con la valoración anterior, el Ararteko se ve obligado a dar por concluida su actuación en el expediente 1856/2022/QC, que ha tramitado con relación a la queja, al no disponer de elementos que le permitan realizar una mayor intervención al respecto.
2. No obstante, el Ararteko estima oportuno poner de relieve la necesidad de que se establezcan medidas específicas para que los agentes que tratan con las víctimas actúen con sensibilidad y empatía, evitando comentarios que puedan ser percibidos por las personas destinatarias como vejatorios, irrespetuosos, abusivos o discriminatorios, al tiempo que respetan, en lo relativo a la "toma de denuncia/declaración", las condiciones establecidas en la Orden de Servicio nº 37 y en los protocolos establecidos al efecto.