



Programa Gertu

Refuerzo de la **atención** personalizada
a las víctimas y de su **participación**

12 de mayo de 2014

Secretaría General de Paz y Convivencia

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA
Bakegintza eta Bizikidetzarako
Idazkaritza Nagusia

PRESIDENCIA
Secretaría General
para la Paz y la Convivencia

Programa Gertu

Refuerzo de la atención personalizada
a las víctimas y de su participación

12 de mayo de 2014

Secretaría General para la Paz y la Convivencia

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA
Bakagintza eta Bizikidetzarako
Idazkaritza Nagusia

PRESIDENCIA
Secretaría General
para la Paz y la Convivencia

Introducción

En su Iniciativa IV, el Plan de Paz y Convivencia 2013-16 del Gobierno Vasco prevé desarrollar dos ejes de actuación complementarios. Por una parte, apuesta por la continuidad en las grandes líneas de apoyo, reconocimiento y reparación a las víctimas del terrorismo; y por otra, se propone la renovación de estas políticas en relación con las nuevas necesidades que se plantean en el momento actual.

El Programa Gertu se enmarca en el segundo de estos ámbitos, en la implementación de nuevas actuaciones. En la práctica, el Programa Gertu consiste en establecer una metodología de comunicación de cercanía con las familias de las víctimas. El Gobierno quiere reforzar el trato humano y personal y atender en mayor medida el plano relacional.

Todo ello con una doble finalidad: por una parte escuchar y responder mejor a su realidad; y por otra, ofrecer cauces de participación en los procesos de construcción de la memoria y la convivencia.

En este sentido, el Programa Gertu toma en consideración los resultados del estudio cualitativo realizado por el IVAC en 2013 con víctimas del terrorismo residentes en Euskadi. Dos de sus conclusiones son coincidentes con los fines citados.

Tanto el citado estudio del IVAC como estas preocupaciones fueron compartidas por la Secretaría General para la Paz y la Convivencia en la reunión del Consejo Vasco de Participación de Víctimas del Terrorismo, celebrada el pasado 1 de abril.

La puesta en marcha de un nuevo programa de actuación sobre la base de estas mismas reflexiones fue también anticipada por el Lehendakari en el Pleno del Parlamento Vasco del 11 de abril de 2014.

1. Descripción del Programa

El desarrollo del Programa Gertu en la práctica tiene una plasmación sencilla. Se trata de iniciar un diálogo directo, una por una, con todas las familias de víctimas asesinadas y residentes en Euskadi. En fases posteriores se valorará la ampliación de la iniciativa a otros perfiles de víctimas tanto directas como indirectas. Este proceso tiene dos vertientes: la atención y la participación.

·La atención

Primera clave: *escuchar*. A partir del 19 de mayo, se pondrá en marcha el programa. Desde este día y hasta final de año se establecerá contacto con cada familia afectada. Este contacto se dirigirá a escuchar e identificar necesidades básicas de atención.

Segunda clave: *identificar*. El equipo de la Secretaría, sistematizará las respuestas para establecer prioridades de actuación en materia de atención de necesidades básicas de las víctimas del terrorismo. Este trabajo contará con el apoyo del IVAC.

Tercera clave: *responder*. Este trabajo permitirá definir y activar un conjunto de actuaciones destinadas a mejorar la situación de las víctimas y a favorecer su participación en los procesos de construcción social de la memoria y la convivencia.

·La participación

Cuarta clave: *ofrecer*. Durante estos diálogos, se ofrecerá a cada interlocutor la posibilidad de grabar su testimonio como parte de la construcción de la memoria y como documento que, en su día, se depositará en el Instituto de la Memoria y la Convivencia.

Quinta clave: *grabar*. Todas las víctimas que lo deseen podrán ofrecer su testimonio grabado en vídeo. El formato de grabación, además de estructurado y profesional, responderá a pautas homologables internacionalmente en este tipo de testimonios.

Sexta clave: *continuar*. El rodaje de esta primera fase permitirá realizar una evaluación del programa, para que con las correcciones que sea necesario, pueda darse continuidad a lo esencial del mismo: el contacto personalizado y la recogida de testimonios.

2. Las razones

El estudio cualitativo realizado por el IVAC con víctimas indirectas de asesinatos, residentes en Euskadi ofrece algunas conclusiones que el Gobierno Vasco desea operativizar. En primer lugar, destaca la importancia del factor de la re-victimización o victimización secundaria que sufren muchas víctimas por causas muy diversas, algo a lo que probablemente no se está atendiendo debidamente.

El estudio destaca en este sentido dos claves importantes: muchas víctimas consideran que hay necesidades de atención y trato básico no cubiertas, y muchas víctimas desean tener una participación más directa en los procesos sociales de construcción de la memoria con su propio testimonio.

La tarea del Gobierno Vasco en sus políticas de apoyo y atención a las víctimas debe orientarse de manera muy específica a evitar procesos de re-victimización y a promover su superación.

Contamos para ello con estas dos claves: reforzar el valor de una relación personalizada que atienda a necesidades básicas y menos a intereses de utilización política o mediática de la causa de las víctimas; y dar cauce al deseo de muchas víctimas de ser parte activa de la reconstrucción social de la convivencia. Contar con el testimonio de las víctimas en la construcción de la memoria es parte fundamental del proceso de normalización social de la convivencia. El Programa Gertu responde a estas razones.

3. Los principios

La acción del Gobierno Vasco en materia de víctimas está reflejada en el Plan de Paz y Convivencia. Los principios de esta actuación adquieren forma de compromiso y se pueden resumir en un principio general y en un principio específico. El Programa Gertu se sitúa dentro de este marco.

·Principio general

La política pública del Gobierno Vasco en materia de víctimas se plasma en un compromiso con los ejes que dan contenido concreto a los derechos que corresponden a las víctimas: verdad, justicia, reparación y garantía de no repetición. Derechos internacionalmente reconocidos y a los que el Gobierno Vasco se vincula.

·Principio específico

La política pública del Gobierno Vasco en materia de víctimas forma parte de la política de convivencia y está asentada en dos compromisos:

- Una mirada crítica al pasado que deslegitime tanto el recurso al terrorismo, la violencia o cualquier vulneración de derechos humanos como cualquier banalización o negación de las conculcaciones cometidas.
- Una mirada preventiva al futuro que garantice la no repetición mediante un proyecto socio-educativo basado en el compromiso inequívoco con la dignidad humana, los derechos humanos y la convivencia.

4. Los objetivos

El Programa Gertu busca la cercanía porque en la distancia corta se encuentra la posibilidad de un diálogo afectivo y efectivo. Este, la cercanía, es el objetivo general de este programa. Los objetivos más específicos pueden desgranarse en cuatro líneas:

- Favorecer la cercanía entre víctimas e instituciones mediante el diálogo y la escucha directos.
- Responder en todo aquello que sea posible a necesidades de atención básica no satisfechas en las familias de víctimas.
- Contribuir a superar procesos de re-victimización y a promover el empoderamiento vital de las víctimas.
- Mantener y promover la cercanía entre víctima y sociedad posibilitando su participación en los procesos de construcción social de la convivencia.

5. Los criterios

- Rigor.** El Programa Gertu lo desarrollarán directamente personas del equipo de la oficina de víctimas de la Secretaría General para la Paz y la Convivencia. Equipo que ahora se ha visto reforzado con la figura de una educadora social. Este trabajo contará con el asesoramiento del IVAC, especialmente en lo referente a la sistematización de las entrevistas, a la identificación de problemáticas y a la formulación de respuestas.
- Cercanía.** Las conversaciones con las familias no se realizarán en base a un cuestionario preestablecido, no tendrán en este sentido formato de encuesta. Se trata de establecer un diálogo cercano, humano, directo e informal orientado a conocer el estado de ánimo de los interlocutores y sus principales necesidades actuales.
- Compromiso.** En la búsqueda de alternativas a las necesidades que planteen las víctimas, el equipo de la Secretaría General evitará generar falsas expectativas de solución, especialmente si éstas quedan fuera del ámbito de sus posibilidades y competencias, establecidas por la Ley 4/2008, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo. El compromiso del Gobierno Vasco se concentrará en crear condiciones de mejora de las situaciones planteadas.
- Empoderamiento.** Se prestará especial atención a las situaciones de re-victimización. En este sentido, evitará toda forma de paternalismo en la misma medida en que constituye un obstáculo para su superación. Al contrario, promoverá la colaboración, la responsabilidad compartida y el empoderamiento vital de las víctimas en la construcción de soluciones.
- Participación.** Uno de los objetivos centrales del Programa Gertu es mantener la cercanía entre víctima y sociedad. Estos diálogos prestarán especial atención a la creación de espacios de cooperación en la construcción de la memoria y que permitan a la víctima sentirse partícipe del proceso de normalización de la convivencia en que se haya inmersa la sociedad.