
**III PROTOCOLO LOCAL DE ACTUACIÓN Y
COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA
LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A MUJERES
VÍCTIMAS DE MALTRATO EN AL ÁMBITO
DOMÉSTICO Y DE VIOLENCIA SEXUAL DE LA
MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS
ENCARTACIONES**

Artzentales, Galdames, Güeñes, Gordexola, Karrantza, Lanestosa,
Sopuerta, Turtzioz y Zalla



EMAKUMEEN AURKAKO
INDARKERIARI EZ
NO A LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES

INDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO	4
3. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUALIZACIÓN	5
4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN ESPECÍFICA	8
5. EXPONEN	11
6. ACUERDAN	13
7. SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO	16
8 PROGRAMA DE ACTUACIÓN	18
8.1. Actuación en el ámbito sanitario	20
8.1.1 Objetivos	20
8.1.2 Pautas de actuación	20
a) Actuación ante maltrato con lesiones físicas o psíquicas agudas evidentes:	21
b) Actuación ante situaciones de maltrato físico o psíquico sin lesiones evidenciables	22
c) Actuación ante agresión o abuso sexual reciente (menos de 72 horas)	23
d) Actuación ante agresión o abuso sexual no reciente (más de 72 horas)	23
8.2. Actuación en el ámbito policial	24
8.2.1. Actuaciones preventivas	24
8.2.2. Atención de urgencia	24
8.2.3. Recepción de la denuncia	25
8.2.4. Tratamiento y asistencia a la víctima	26
8.2.5. Información y canalización de los servicios sociales	26
8.2.6. Investigación y elaboración del atestado	27
8.2.7. Valoración del riesgo y medidas de protección	27
8.2.8. Atención a mujeres extranjeras y mujeres con diversidad funcional	28
8.2.9. Coordinación Ertzaintza-Policía Local	28
8.3. Actuación en el ámbito de los Servicios Sociales	29
8.3.1 Pautas de actuación	29
8.4. Actuación en las Áreas de Igualdad	32
8.4.1 Actuaciones formativas	32
8.4.2 Actuaciones preventivas en la comunidad	33
8.4.3. Coordinación Intráreas	33
ANEXO 1: FLUJOGRAMAS DE ACTIVACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROTOCOLO	35
ANEXO 2: OFICIO DE REMISIÓN AL JUZGADO DE GUARDIA	35
ANEXO 3: PARTE DE LESIONES	35
ANEXO 4: INFORME DERIVACIÓN SERVICIOS SOCIALES	35
ANEXO 5: ACTA DE CONSENTIMIENTO PARA COMPARTIR INFORMACIÓN	35
ANEXO 6: DOCUMENTO DE COORDINACIÓN	35

1. PRESENTACIÓN

La Violencia contra las mujeres es un problema social sustentado por la desigualdad existente entre hombres y mujeres, desde una perspectiva histórica, en la que la mujer se ha encontrado en una situación de subordinación y desigualdad respecto al hombre; siendo por lo tanto un problema estructural, que afecta a más de la mitad de la población (las mujeres), que abarca todos los ámbitos (político, económico, religioso, social, cultural, ...) y que se manifiesta de diferentes maneras, vulnerando así sus derechos fundamentales, tal y como se recoge en la Conferencia Mundial de Derechos Humanos (Viena 1993), donde, se recoge que *“Los derechos humanos de la mujer y de la niña son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales. La plena participación, en condiciones de igualdad, de la mujer en la vida política, civil, económica, social y cultural en los planos nacional, regional e internacional y la erradicación de todas las formas de discriminación basadas en el sexo son objetivos prioritarios de la comunidad internacional. La violencia y todas las formas de acoso y explotación sexuales, en particular las derivadas de prejuicios culturales y de la trata internacional de personas son incompatibles con la dignidad y la valía de la persona humana y deben ser eliminadas”*.

Es por ello que se entiende que para su erradicación es preciso un profundo compromiso social y político, acompañado de profundos cambios en las formas de socialización de las personas, con acciones y reformas estructurales desde un enfoque multidisciplinar, que abarque todos los ámbitos de la vida (educativo, sanitario, jurídico, policial, laboral, etc.) para la erradicación de dicha violencia y con el objetivo de garantizar una atención integral cuando ésta se produce.

En esta misma línea, cabe recordar que nuestra sociedad dispone de un marco legislativo en esta materia, lo que supone un gran avance en el abordaje de esta problemática. Así en la C.A.E., a través del *“I Acuerdo Interinstitucional de 2001 para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales”*, ratificado en el año 2009 y con la firma de todas las instancias implicadas **(II Acuerdo): Administración de la Comunidad Autónoma, Consejo General del Poder Judicial, Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, Diputaciones Forales, Eudel/Asociación de Municipios Vascos, Consejo Vasco de la Abogacía y Consejo Médico Vasco**, se reconoce que la violencia contra las mujeres es un gran problema, además de ser una de las expresiones más grandes de la desigualdad, y que al mismo modo actúa como elemento perpetuador; además de ser una de las mas fragrantés formas de violación de los derechos humanos, puesto tiene lugar en la desigualdad que sufren las mujeres en todos los ámbitos de la vida. Es por ello, que se establece que es necesario establecer pautas de actuación para todas las instituciones involucradas en la asistencia a las víctimas y en los distintos ámbitos de actuación; para que éstas redunden en la mejora de la atención de las mujeres que padecen violencia y conjuntamente en necesaria erradicación.

Es por ello, que partiendo de dicho Acuerdo, y a modo de mejora y contextualización en la Mancomunidad de Encartaciones, tras haber realizado un diagnóstico previo, se va a proceder a establecer el mapa de servicios existente en dicha Mancomunidad y

cuáles son las pautas de actuación que se han de dar en los distintos ámbitos implicados, partiendo del consenso interprofesional y político.

Este documento, por tanto, será una herramienta útil para favorecer la coordinación de los diversos servicios implicados tanto en la prevención como lógicamente en la atención a las víctimas de la violencia machista o violencia contra las mujeres desde el inicio hasta la finalización de la asistencia con la puesta en marcha de todos los instrumentos de protección y los recursos disponibles.

2. MARCO NORMATIVO

Primeramente, cabe destacar la importancia de que cuando hablamos de igualdad y del principio de no violencia contra las mujeres, nos estamos refiriendo a una cuestión de derechos humanos, como ya se estableció en el **plano europeo** en 1979 con la celebración de la **CEDAW** (Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres), y como más tarde ratificó España (1983). El objetivo de dicha convención es instar a los Estados Miembros a adoptar cuantas medidas sean necesarias para eliminar cualquier tipo de discriminación que sufran las mujeres.

En la misma línea, destaca el **“Convenio de Estambul”** (Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica), el cual entró en vigor en 2014 en el territorio español. Este supone un avance en materia de igualdad y en la erradicación de la violencia, puesto que supone el primer instrumento de carácter vinculante en el ámbito europeo en materia de violencia contra la mujer y la violencia doméstica. Este documento tiene como objetivo “proteger, prevenir, perseguir y eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres” obligando para ello a los estados a promover la lucha contra todas las formas de violencia contra las mujeres y a todos los niveles.

En el **plano estatal**, también son varias las legislaciones que apoyan la protección de las mujeres y la lucha contra la violencia de género, destacando entre ellas, la **Ley Orgánica 1/2004**, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en la cual se introducen algunos instrumentos para enfrentar entre los poderes públicos la problemática de la violencia contra las mujeres, aunque limitado al plano de pareja y expareja; abarcando para ello medidas preventivas, educativas, sociales y asistenciales. No obstante, cabe destacar que esta ley no reconoce a los menores como víctimas directas de la violencia, por lo que es importante recordar la reciente ratificación de la **Ley Orgánica 8/2015**, del 22 de julio de 2015, la cual supone la modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, reconociendo a los menores de edad como víctimas directas de la violencia de género.

Y en la misma línea, se encuentra la **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la cual prevé medidas destinadas a eliminar y corregir, en los sectores público y privado, toda forma de discriminación

por razón de sexo, entre las que destacan la aplicación de algunas medidas de acción positivas recogidas en la misma.

De igual modo, resulta primordial destacar el nuevo **pacto de Estado contra la violencia de género**, publicado en el BOE el 9 de octubre de 2017, el cual tiene la intención de mejorar y actualizar la Ley Orgánica 1/2004, instando al Gobierno Español a llevar a cabo las 16 acciones y que recoge: *“vinculando a todos los partidos políticos, poderes del Estado y sociedad civil en un compromiso firme en pro de una política sostenida para la erradicación de la violencia de género”*. Unido a ello, y en lo referente a la elaboración de dicho protocolo, cabe destacar que éste recoge la obligación de *“Dotar suficientemente las partidas presupuestarias, especialmente los recursos destinados a la prevención y a la asistencia social de las víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas, dependientes tanto de las Comunidades Autónomas, como de los servicios de proximidad de los Ayuntamientos y Centros de la Mujer para el desarrollo y cumplimiento de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia”* y a *“Reforzar el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas y de las Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, con el fin de procurar un seguimiento personalizado de las víctimas de violencia de género en el territorio, impulsando la coordinación a través de mesas interdisciplinarias con órganos autonómicos y locales para el seguimiento de la seguridad, protección y atención a las mujeres víctimas y a sus hijos e hijas”*.

En el **plano autonómico**, cabe destacar la llamada Ley Vasca de Igualdad, **la Ley 4/2005**, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que precisamente, en su artículo 62, insta a la Administración de nuestra Comunidad a la obligación de impulsar acuerdos de colaboración interinstitucionales a fin de favorecer una actuación coordinada y eficaz ante los casos de maltrato y agresiones sexuales a mujeres y de garantizar una atención integral y de calidad a las víctimas. Y, por último, **la Ley 12/2008**, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales en cuanto a que es una herramienta para promover y garantizar el derecho a las prestaciones y servicios de servicios sociales de manera universal, contempla de manera específica la prestación de servicios de atención secundaria a mujeres víctimas de violencia de género

3. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUALIZACIÓN

Tal y como recoge la ya mencionada Ley 4/2005 en su artículo 50, *“La expresión violencia contra las mujeres ha de entenderse como cualquier acto violento por razón*

del sexo que resulta, o podría resultar, en daño físico, sexual o psicológico o en el sufrimiento de las mujeres, incluyendo las amenazas de realizar tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, produciéndose estos en la vida privada y pública". Y dado el carácter integral del presente protocolo, el cual pretende agrupar lo preventivo y asistencial, debemos puntualizar que se entiende por violencia contra las mujeres y cuáles son sus distintas expresiones y formas. Es por ello, que a continuación, se concreta lo que entendemos por algunas de ellas.

De este modo, cuando nos referimos a:

- **Violencia física** hacemos mención a cualquier acto o conducta no accidental que tenga como resultado un daño físico hacia la mujer (empujar, pegar, quemar, lanzar objetos, uso de armas, mutilaciones, incluso la muerte, etc.).
- **Violencia psicológica**, engloba todas aquellas conductas o actos no accidentales de tipo verbal o no verbal, de carácter intencionado y coercitivo, que causa o pretende causar el menosprecio de la identidad individual de la mujer, produciendo sufrimiento psicológico o emocional, inseguridad, falta de respeto a sí misma, dependencia emocional, aislamiento social, etc. (insultos, amenazas, gritos, silencios, desvalorización de sus acciones, creencias y opiniones, vigilancia constante, etc.).
- **Violencia sexual**, hacemos referencia a cualquier conducta o acto no accidental de carácter sexual realizado en contra de la voluntad de la mujer (agresión sexual, abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo, provocación sexual, corrupción de menores y pornografía de menores, prostitución forzada, la trata de personas con fines sexuales, la mutilación genital...).
- **Violencia económica**, nos referimos a cualquier acto o conducta no accidental que impida el acceso a la información o al manejo del dinero por parte de la mujer, que determine un control sobre los gastos realizados, así como a la realización de un uso indebido del mismo (derroche) en detrimento de las necesidades de la relación y/o unidad de convivencia (privación intencionada y no justificada de recursos para el bienestar físico o psicológico de una mujer y, si procede, de sus hijas o hijos o de otras personas económicamente dependientes de ella, limitación en la disposición de los recursos propios o compartidos en el ámbito familiar o de pareja...).
- **Violencia social**, es aquel acto o conducta no accidental de carácter verbal o no verbal orientada hacia la desvalorización en público de la identidad individual de la mujer, así como hacia el aislamiento y/o la privación de su autonomía personal en el desarrollo de distintas relaciones sociales: familiares, amistosas, vecinales o asociativas e incluso laborales.
- **Violencia simbólica** La violencia de naturaleza simbólica o indirecta, nos referimos a cualquier acto o conducta no accidental que tenga como fin la interiorización, incluso por las propias víctimas de creencias y roles sociales que reproducen la dominación masculina o justifican o banalizan los tipos de violencia referidos en el apartado anterior (mensajes, valores, iconos, signos que transmiten y reproducen relaciones de dominación, desigualdad y

discriminación en las relaciones sociales que se establecen entre las personas y naturalizan la subordinación de la mujer en la sociedad...).

Por otro lado, cabe contextualizar, tal y como recoge el Informe de Violencia contra las mujeres en la CAPV 2016 (Emakunde, diciembre 2016), la violencia contra las mujeres cuenta con diversos ámbitos donde se reproduce y desarrolla, distinguiendo entre:

- **Violencia en el ámbito de la pareja o expareja**, perpetrada por quien tiene o ha tenido una relación de afectividad (incluyendo violencia física, psicológica, sexual, económica o social).
- **Violencia en el ámbito intrafamiliar**, perpetrada por al menos un integrante del grupo familiar que no sea la pareja, afectividad (incluyendo violencia física, psicológica, sexual, económica...).
- **Violencia en el ámbito laboral y/o educativo**, que tiene lugar con el acoso sexual o por razón de sexo, tanto dentro como fuera del horario laboral y/o escolar (incluyendo violencia física, psicológica, sexual...).
- **Violencia en el ámbito comunitario**, ejercida en el ámbito de las relaciones sociales prevaliéndose de una posición de poder o superioridad (agresiones y abusos sexuales; el acoso sexual; el acoso por razón de sexo; la trata de mujeres y niñas; los matrimonios forzados; o la violencia contra la salud de las mujeres y sus derechos reproductivos y sexuales...).
- **Violencia en el ámbito institucional**, siendo aquellas acciones u omisiones que realizan las autoridades, funcionarios y funcionarias, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tengan como fin retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan los derechos previstos en la Ley para asegurarles una vida libre de violencia.

4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN ESPECÍFICA

Recordando nuevamente, que la violencia que se ejerce hacia las mujeres, es uno de los problemas más fragantes de nuestra sociedad. Resulta además un problema estructural, puesto que sus raíces radican en la desigualdad que sufren las mujeres en todos los ámbitos de la vida, sustentada únicamente por el sexo, en la que ejercen una posición subordinada respecto a los hombres.

Unido a ello, cabe contextualizar que esta violencia ejerce además una función perpetuadora, puesto que sustenta dicha desigualdad, y actúa como instrumento de control social clave para que dicha desigualdad se mantenga y tienda a perpetuarse.

Es en esta línea, por tanto, donde se debe contextualizar el objeto de dicho protocolo, la violencia contra las mujeres. Puesto que legislativamente, tal y como recoge la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres, en su artículo 50 se considera violencia contra las mujeres cualquier acto violento por razón de sexo que resulte, o pueda resultar, en daño físico, sexual o psicológico o en el sufrimiento de la mujer, incluyendo las amenazas de realizar tales actos, la coacción o privación arbitraria de la libertad que se produzca en la vida pública o privada. Se explicita que la violencia de género, es aquella violencia ejercida contra una mujer en el marco de una relación conyugal o afectiva, tanto actual como pasada. Es por ello, que para evitar la confusión, en el presente protocolo se hablará de **VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**.

En esta misma línea, los últimos informes recogidos a nivel institucional en la CAE, indican que la violencia contra las mujeres más denunciada es la que se ejerce en el ámbito de la pareja o ex pareja y por tanto es este tipo de violencia la que resuena con más fuerza en los medios de comunicación alimentando la homogenización hacia un tipo de violencia contra las mujeres. Sin embargo, hay otras violencias contra las mujeres invisibles que ya hemos señalado en el presente documento que perpetúan las relaciones asimétricas de poder como son las microviolencias y que se tiene en cuenta en este **Protocolo de Atención Integral**. Por tanto, el presente documento entiende que la violencia contra las mujeres se produce en todas las edades, grupos sociales, culturas y países, y en todos los ámbitos, suponen un problema social de enorme magnitud, debido a su gran incidencia en nuestra población, a la gravedad de las secuelas físicas y psíquicas que producen – tanto en las mujeres que las sufren directamente, como en las y los menores, tal y como se recoge en la Ley Orgánica 8/2015-, así como al alto coste social y económico que supone para toda la sociedad.

El presente Protocolo, se ha diseñado con el fin de visibilizar, dar soporte y respuesta adecuada a todos aquellos tipos de maltrato sexista que acontezcan en los municipios que componen la Mancomunidad de Encartaciones, sea cual sea el ámbito donde se produzca.

En consecuencia, desde esta perspectiva de **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN INTEGRAL**, se presentan algunos de los 4 tipos de violencia que mayoritariamente se ejercen contra las niñas, jóvenes y mujeres por el mero hecho de serlo, y que son objeto de especial atención:

- Violencia en el ámbito intra -familiar de género y violencia en el ámbito de la pareja, expareja.
- Delitos contra la libertad sexual.
- Las Microviolencias.
- Violencia de control

1. VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR Y AFECTIVO

Se trata de la violencia que se produce, por un lado, en las relaciones afectivas de pareja o ex pareja, con o sin convivencia. Se pueden diferenciar distintas manifestaciones de violencia: física, psicológica, sexual, social y económica. Señalar, asimismo, que las hijas e hijos de dicha relación afectiva también son víctimas directas de este tipo de violencia, tal y como se recoge en la Ley Orgánica 8/2015, y por tanto el presente Protocolo integra este análisis. Por otro lado, en esta categoría también se incluye la violencia ejercida por un miembro de la familia hacia la madre, la hermana, prima, etc.

2. DELITOS CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL

Estos hacen referencia a la violencia de carácter sexual ejercida por los hombres contra las niñas, chicas y mujeres (fuera de los ámbitos familiar y/o afectivo).

- **Agresión sexual** (Arts. 178 a 180 del C.P.): Es una relación sexual no consentida, que se consigue por medio de violencia o intimidación. El caso más paradigmático es la violación en sus diferentes formas.
- **Abuso sexual** (Arts. 181 a 183 del C.P.): Se incluyen aquellos comportamientos que se caracterizan por la realización de conductas de contenido sexual sin hacer uso de la violencia o intimidación. El Código Penal diferencia entre los abusos sin consentimiento y aquéllos en los que exista engaño o prevalimiento.
- **Acoso sexual** (Art. 184 del C.P.): Se trata de solicitar 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, causando en la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante.

Este hecho puede producir una serie de cambios en el comportamiento laboral de la víctima tales como: evitar encontrarse a solas con el acosador, vigilar lo que se dice, vestirse de una manera determinada, renunciar a acudir a algunos actos o reuniones, etc. Además, en el ámbito profesional puede que la víctima sea despedida, que no se la ascienda o ser amenazada con este tipo de actos. Por último, a nivel psicológico, pueden darse en la víctima trastornos psicossomáticos.

- **Ciberacoso:**¹ nueva forma de ejercer la violencia contra las mujeres, especialmente extendida entre la población más joven a partir del auge del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC). Así pues, se trata del prevalimiento de estas tecnologías con el objetivo de realizar prácticas digitales de dominación, coerción y/o amenaza (incluyendo falsas acusaciones, vigilancia, amenazas, robo de identidad, daños al equipo de la víctima o a la información que en él contiene, uso de la información robada para acosarla, mensajes acusatorios o vejatorios, etc.). En este sentido, es imprescindible destacar que es tal el avance de las nuevas tecnologías que resulta imposible determinar cuantos tipos específicos de ciberacoso hay, entre algunos de los más conocidos podemos distinguir:

Según el ámbito en el que se produzcan:

- Cyberbullying que se produce a lo largo del periodo de escolarización de las niñas y niños, y se refiere al uso de redes sociales, sitios Web o blogs para difamar o acosar a compañeros y compañeras de escuela o, en general, a personas pertenecientes al grupo de pares.
- Networkmobbing se produce en el ámbito laboral.

Según el contenido:

- Sexting. Se trata del envío de material privado por parte de personas, normalmente jóvenes, a través del teléfono móvil o de Internet en el que se muestran fotografías o videos de personas conocidas, amistades o parejas, siendo de carácter erótico y de índole privada. Dado que es una práctica habitual entre la juventud, uno de los riesgos asociados a esta actividad es el chantaje, presión o ridiculización social de quien aparece en las imágenes. Esto puede provocar importantes daños psicológicos que, en algunos casos, llega incluso a consecuencias fatales como el suicidio.
- Grooming. Se trata de acciones deliberadas por parte de una persona adulta de cara a establecer lazos de amistad con un niño o niña en Internet, y con el objetivo de obtener una satisfacción sexual mediante imágenes eróticas o pornográficas de la o del menor o incluso como preparación para un encuentro sexual.

3. LOS MICROMACHISMOS/MICROVIOLENCIAS

También denominados violencias de menor intensidad. Son las prácticas en actitudes y comportamientos que tienen lugar en la vida diaria, que actúan para mantener y recuperar el poder frente a las mujeres, adaptándose de manera camuflada al nuevo

¹ TORRES, C. (dir.). El ciberacoso como forma de ejercer la violencia de género en la juventud: un riesgo en la sociedad de la información y del conocimiento. Centro de Publicaciones del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales y Sanidad. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, 2013.

contexto social, alimentando así los roles y estereotipos asociados al género, y que persiguen perpetuación de la situación de desigualdad que experimentan las mujeres por el mero hecho de serlo, por ejemplo: la falta de corresponsabilidad en el ámbito doméstico, el uso sexista del lenguaje...

4. VIOLENCIA DE CONTROL

Tiene que ver con las prácticas de control a través de las NTIC, tales como el móvil, correo electrónico o redes sociales, que son las más empleadas por la juventud. Este tipo de prácticas incrementan las dificultades para la identificación de los casos, puesto que hay un descenso de la conciencia de que algunas de estas conductas suelen formar parte de un control abusivo, viendo estas conductas como normales. Según datos de la [Macroencuesta de Violencia contra la Mujer de 2015](#), es el tipo de violencia más ejercida en el Estado Español, representando un 25,4% las mujeres que la han sufrido a lo largo de toda la vida, y un 9,2% las mujeres que la han sufrido en los últimos 12 meses.

Por último señalar que el II PROTOCOLO ha sido una herramienta de referencia, fundamental en el trabajo diario de las y los profesionales que intervienen de forma directa en los casos de Violencia y también, para representantes de los distintos entes implicados que conforman la Comisión de Seguimiento del Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Maltrato en el Ámbito Doméstico.

Este Protocolo estaba firmado por los municipios de Gordexola, Güeñes, y Zalla previéndose la necesidad de incluir a los municipios de: Artzentales, Galdames, Karrantza, Lanestosa, Sopuerta y Turtzioz, ya que, en la práctica se aplicaba el protocolo a estos municipios.

5. EXPONEN

- I.** La violencia que en sus diferentes formas se ejerce contra las mujeres, atenta gravemente contra su dignidad e integridad física y moral y, en consecuencia, constituye una flagrante e intolerable violación de los derechos humanos.

La violencia contra las mujeres hunde sus raíces en la situación estructural de desigualdad que sufren en los diferentes ámbitos de la vida, que se sustenta en el tradicional reparto de papeles y responsabilidades en la sociedad y en la familia en función del sexo, el cual sitúa a las mujeres en una posición subordinada respecto a los hombres.

La violencia contra las mujeres, además de ser una manifestación más de la desigualdad, probablemente la más grave, es también un instrumento de control social clave para que dicha desigualdad se mantenga y tienda a perpetuarse.

- II.** La violencia contra las mujeres se produce en todas las edades, grupos sociales, culturas y países, y suponen un problema social de enorme magnitud, debido a su gran incidencia en nuestra población, a la gravedad de las secuelas físicas y psíquicas que producen – tanto en las mujeres que las sufren directamente, como en las y los menores que también las padecen-, así como al alto coste social y económico que supone para toda la sociedad.

La naturaleza de estas agresiones es múltiple y variada, en función del contexto, tipología, ámbito... Aunque, fundamentalmente el hecho de que se produzcan mayoritariamente en el contexto de una relación familiar o afectiva y/o que se produzcan en formas de microviolencias y/o de control, producen, por un lado, que tradicionalmente haya existido una amplia tolerancia social ante estas conductas, y por otro lado, dificulta la identificación de dichas prácticas como actos violentos. Por ello, es fundamental articular una intervención institucional multidisciplinar y coordinada que les garantice una protección y atención integral en sus vertientes sanitaria, policial, jurídica y social.

Que existen de manera extendida y cotidiana, y sin entender de edad, condición o raza, numerosas expresiones de “microviolencias de género” en lo reconocimiento de la labor de cuidado, precariedad laboral en profesiones feminizadas, no asunción de corresponsabilidad, supuesta protección, etc., haciendo mella por tanto, en la autonomía de las mujeres.

- III.** En este contexto, se estima necesaria la puesta en marcha de un protocolo local que mejore la coordinación de los diferentes recursos asistenciales y establezcan unas pautas de actuación homogéneas más próximas a las mujeres y sus hijos e hijas, es decir, a aquellas que se encuentran en los municipios de la Mancomunidad de Encartaciones.

En la elaboración de este protocolo siempre se respetará los mínimos expuestos en el acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales de la Comunidad Autónoma de País Vasco.

Asimismo, con el fin de hacer un seguimiento y de impulsar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, se creará una comisión de seguimiento compuesta por personal de todos los ámbitos implicados y que se reunirá al menos trimestralmente.

6. ACUERDAN

Primero.- Es objeto del presente protocolo mejorar la coordinación entre los recursos municipales y/o comarcales implicados directamente en la asistencia a las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, con el fin de garantizarles una protección y atención integral en sus vertientes sanitaria, policial y social, así como a sus hijos e hijas. Este protocolo se aplicará a las personas víctimas de esta violencia que soliciten apoyo y tengan o fijen su residencia en el ámbito territorial en la Mancomunidad de Encartaciones.

Segundo.- Las partes firmantes se comprometen adecuar su actuación al Protocolo que se expone en el presente acuerdo en aquellos casos que pudieran ser constitutivos de infracciones penales derivadas de situaciones de violencia contra las mujeres.

A los efectos del presente Protocolo se considera maltrato contra las mujeres, la violencia física, psíquica, sexual o de otra índole que se ejerce contra ella ya sea en el marco intrafamiliar, de la pareja o expareja u otros; con el fin de someterla, dominarla y mantener una posición de autoridad y poder en la relación, y que tenga o pueda tener como resultado sufrimiento o daño en su salud física o psíquica.

A los efectos de presente Protocolo, se considera violencia sexual contra las mujeres cualquier comportamiento de naturaleza sexual cometido contra ella sin su válido consentimiento, no pudiéndose considerar válido, a efectos de lo anterior, el consentimiento otorgado por menores de 13 años de edad, por personas privadas de sentido o de cuya diversidad funcional mental se abuse o el consentimiento obtenido prevaliéndose de una situación de superioridad manifiesta que coarte la libertad de la víctima; todo ello en los términos previstos en la legislación penal.

Tercero.- A los efectos de garantizar la efectiva aplicación de las medidas y pautas de actuación contempladas en el Protocolo de actuación, las partes firmantes, en el ámbito de sus competencias, llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Difundir los contenidos del Protocolo de actuación entre todo el personal técnico de los municipios que compongan la Mancomunidad que integre o dependa de cada una de las entidades firmantes y que estén implicadas tanto en la prevención como en la atención a las víctimas de la violencia sexista. Para ello se utilizarán los medios que se consideren más oportunos en cada caso: remisión del contenido del Protocolo, instrucciones, circulares, folletos, reuniones, charlas, etc.
- b) Impulsar planes de formación que permitan comprender mejor la violencia contra las mujeres, poniendo especial atención a la actuación en casos maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, haciendo especial

referencia a las pautas contenidas en el Protocolo de actuación, dirigidos a las y los profesionales que integren o dependan de cada una de las partes firmantes y que estén implicados en la atención a víctimas de estas conductas, así como a las personas firmantes de este Protocolo.

- c) Promover e impulsar actuaciones que fomenten la prevención de este tipo de violencia contra las mujeres. Para ello se utilizarán los medios que se consideren más oportunos en cada caso: folletos, campañas, formaciones tanto a personal técnico como a la ciudadanía, reuniones, charlas, etc.
- d) Garantizar los procedimientos, herramientas y recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para garantizar el efectivo cumplimiento de todos los aspectos contemplados en el presente Protocolo.

Cuarto. – Atender a las víctimas de violencia y a sus hijos e hijas tratando de favorecer su empoderamiento y un modo de vida normalizado, por lo que se tratará de evitar al máximo la victimización secundaria de las mujeres que sufren violencia, reduciendo al mínimo las molestias derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones.

Quinto. – Garantizar el principio de igualdad de trato a todas las mujeres que requieran ayuda, reconociendo y adecuando al mismo tiempo los recursos a sus particularidades: mujeres migradas, con diversidad funcional, de avanzada edad, etc.

Sexto. – Expresar públicamente el rechazo de la violencia sexista que se produzca en cualquier municipio perteneciente a la Mancomunidad de Encartaciones.

Séptimo. – A los efectos de mejorar la coordinación entre las partes firmantes y de hacer un seguimiento y evaluación de la ejecución de los contenidos del presente Protocolo, se crea una Comisión de Seguimiento. Dicha comisión de seguimiento estará dividida en una mesa técnica y una mesa política, reuniéndose cada una de ellas trimestralmente. Por un lado, la **mesa técnica** tratará lo relativo al abordaje de los casos acontecidos en los municipios de la Mancomunidad, con la intención de mejorar la coordinación y la intervención de dichos casos, así como de detectar aquellas dificultades que les pudieran surgir. Por otro lado, la **mesa política**, se reunirá con carácter trimestral, para abordar la temática de los recursos, su coordinación, la realización de campañas, la promoción de la formación a la comunidad y profesionales, y todo aquello que pudiera requerirse para la mejora de la atención de las mujeres víctimas, sus hijos e hijas y para la prevención de la violencia contra las mujeres.

Así mismo, ambas mesas se reunirán de manera conjunta al menos una vez al año.

Octavo. - El presente Protocolo será evaluado y modificado en caso de que se considere conveniente transcurrido un plazo máximo de cuatro años a contar desde su aprobación.

Noveno. - Durante el periodo de vigencia del presente Protocolo se trabajará en la inclusión futura de nuevos ámbitos (judicial, escolar, etc.), siempre y cuando estas sean valoradas positivamente por la mayoría de las partes firmantes.

Décimo. - El presente acuerdo tendrá efectos desde el día siguiente de su firma.

7. SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Algunos profesionales ajenos al Protocolo, no disponen de formación específica sobre el tema de la violencia contra las mujeres. • No cuentan con pisos de acogida municipales. • No disponen de servicios de traducción ni interpretación de lenguaje de signos. • La no participación del ámbito educativo en el Protocolo. • La no participación de Salud Mental dentro del Protocolo. • La no participación del servicio de pediatría en el Protocolo. • Necesidad de más formación a nivel global. • Necesidad de incluir y abordar los nuevos tipos de violencia (sexting, grooming, violencia de control...) • No existe una Trabajadora Social de Urgencia • Se desconocen los teléfonos y recursos a los que acudir ante situaciones de urgencia • No existe una figura especializada, encargada de realizar los acompañamientos a las mujeres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una descompensación en lo referente a la accesibilidad, puesto que algunos municipios son lejanos y algunos servicios tardan casi una hora en llegar. • Que puede ocurrir que haya profesionales menos sensibilizados o que carezcan de formación específica de la violencia contra las mujeres. • Conductas pasivas ciudadanas, que fomentan la reproducción de la violencia. • Falta de agilidad en los procesos por temas burocráticos.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Implicación por parte de todos los agentes sociales. • Compromiso político. • Gran sensibilidad de las y los profesionales que trabajan en la Mancomunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Diferenciar una mesa técnica de una política. • Incluir el servicio de pediatría en el presente protocolo. • Posibilidad de llegar a acuerdos de colaboración con los centros escolares.

<ul style="list-style-type: none">• Gran percepción de identidad de la Mancomunidad y conocimiento de las y los profesionales que la componen.• Buena coordinación entre los distintos ámbitos y servicios y conocimiento de cómo derivar desde los distintos ámbitos.• Cuentan con servicio de asesoramiento psicológico en la Mancomunidad.• Centralización de muchos de los servicios en el edificio de la Mancomunidad.	<ul style="list-style-type: none">• Incluir a las y los menores en el presente protocolo como víctimas directas tal y como recoge la reforma legislativa.• Posibilidad de que las profesionales de Salud Mental de Osakidetza de la comarca de Encartaciones participen en la mesa de Protocolo.
--	---

8 PROGRAMA DE ACTUACIÓN

A continuación, se recoge las personas integrantes de las **MESA DE COORDINACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES:**

1. Mesa Técnica de Coordinación:

- Personal técnico responsable de los Servicios Sociales de Base.
- Personal técnico responsable del Área de Igualdad.
- Personal de Atención Primaria de Osakidetza de la comarca Enkarterri-Ezkerraldea
- Personal de Atención Pediátrica de Osakidetza de la comarca Enkarterri-Ezkerraldea
- Personal de Atención a Salud Mental de Osakidetza de la comarca Enkarterri-Ezkerraldea.
- Policías Locales de Güeñes, Karrantza y Zalla.
- Personal del Servicio de atención a las víctimas de la comisaría de la Ertzaintza de Balmaseda.
- Personal del Programa de Atención Psicológica de Intervención Familiar en Supuestos de Maltrato y Agresiones Sexuales de la D.F.B. –Zutitu.

Funciones:

- a) Proponer y promover cuantas actuaciones se estimen convenientes, en orden a mejorar la coordinación y a garantizar la aplicación efectiva de las medidas y pautas recogidas en el Protocolo de actuación.
- b) Realizar propuestas de actuación conjunta entre las partes firmantes, así como de coordinación de las intervenciones y actuaciones que afecten a varios recursos en relación a la materia objeto del presente Protocolo.
- c) Elaborar propuestas para adaptar los contenidos del Protocolo de actuación a las nuevas iniciativas o circunstancias que puedan surgir durante la vigencia del presente Protocolo.
- d) Elaborar actas o informes de cada sesión, relacionados con el objeto de este Protocolo.
- e) Adoptar acuerdos relacionados con el objeto del Protocolo.

- f) Recibir quejas o incidencias con relación al incumplimiento de las pautas establecidas en el Protocolo de actuación y, en su caso, proponer medias para su subsanación.
- g) Elaborar informes de necesidades que permitan adaptar el programa de intervención a las necesidades cambiantes que plantea la violencia de contra las mujeres
- h) Cualesquiera otras que le sean atribuidas en su ámbito de actuación.

2. Mesa Política de Coordinación:

- Presidencia de la Mancomunidad de Encartaciones
- Vocales miembros de la Comisión de Acción Social, Desarrollo e Igualdad, y Consumo.

Funciones:

- a) Apoyar el trabajo de los servicios responsables de intervenir, desde los diferentes ámbitos, en el problema de la violencia contra las mujeres.
- b) Adoptar las decisiones que procedan una vez analizados los informes y las propuestas emitidas por la Mesa Técnica de Coordinación.

Funcionamiento:

La Mesa Técnica de Coordinación se reunirá al menos dos veces al año de forma semestral. El Departamento de Acción Social será quien convoque a las comisiones de seguimiento. No obstante, por razones de urgencia, se convocará de forma extraordinaria a solicitud de las personas integrantes de la misma.

Las actuaciones a desarrollar dentro de la mesa técnica serán:

- Actas: se levantará acta de cada reunión que será autorizada con la firma de los y las asistentes a la misma, siendo el Departamento de Acción Social de la Mancomunidad de Municipios de las Encartaciones quien elabore las mismas y dinamice las comisiones de seguimiento.
- Informes: la Mesa emitirá un informe anual en el que se recojan, entre otros, los siguientes aspectos:
 - datos cualitativos y cuantitativos de intervención de cada uno de los Servicios.

- Circunstancias concurrentes a la evolución de los casos acontecidos en los Municipios de la Mancomunidad de Encartaciones.
- Evaluación de las necesidades y previsiones para el siguiente año.

Además, este Departamento se encargará de la coordinación con la Mesa Política con el fin de trasladar las actuaciones realizadas con este Protocolo así como las propuestas surgidas en su desarrollo. Esta mesa política deberá abordar los asuntos derivados y dar respuesta a la mesa técnica. Reuniéndose ambas mesas de manera conjunta al menos una vez al año.

En el momento que se detecte una posible víctima por parte de cualquier profesional que conforme la Mesa de Coordinación tendrá que activar el Protocolo correspondiente a su ámbito de trabajo.

8.1. Actuación en el ámbito sanitario

Existen diferentes servicios sanitarios que dan cobertura a las necesidades de salud de las mujeres de los municipios que integran la Mancomunidad: 2 Centros de Salud, 14 Consultorios y 2 Puntos de Atención Continuada (PAC) que dependen de Osakidetza, un Ambulatorio de Especialidades y un Centro de Salud Mental

La actuación del personal sanitario ante una víctima de violencia y sus hijas e hijos, que acude o llega a la consulta de un servicio sanitario, bien sea por urgencia, consulta de atención primaria o consulta de especialista, tanto en el ámbito privado como público, se ajustará a lo establecido en el Protocolo Sanitario del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco y de manera específica a lo siguiente:

8.1.1 Objetivos

El protocolo sanitario tiene como objetivo establecer pautas comunes de actuación en la CAPV para asegurar una atención sanitaria integral a cualquier persona víctima de maltrato doméstico, agresión o abuso sexual que acude a un centro sanitario y a sus hijos e hijas (denominaciones propias del protocolo sanitario).

Para facilitar dicha atención integral, tanto en lo sanitario como en lo jurídico y social, se presenta al personal sanitario un árbol de decisiones/procedimientos que permitan, por un lado, la recuperación de la salud de la persona agredida y, por otro, las actuaciones forenses y legales con vistas a delimitar las responsabilidades a que hubiese lugar.

8.1.2 Pautas de actuación

Tras una primera valoración de la situación en la que se halla la víctima, extremando siempre todas las medidas que garanticen al máximo posible la intimidad y confidencialidad que la situación requiere, el personal sanitario adoptará la pauta de actuación correspondiente.

a) Actuación ante maltrato con lesiones físicas o psíquicas agudas evidentes:

Se prestará la asistencia sanitaria iniciando el plan de actuación terapéutica que corresponda.

Una vez finalizada la actuación asistencial y establecido, cuando se requiera, el tratamiento pertinente, se procederá a la cumplimentación del modelo de Parte de lesiones aprobado en el *II Acuerdo Interinstitucional para la Mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual*.

Este **parte de lesiones** incorpora los siguientes apartados:

1. Datos de filiación de la víctima (nombre, edad, sexo, dirección, número de hijas e hijos...)
2. Exposición de los hechos que motivan la asistencia según declaración de la víctima (reflejar fecha, hora y lugar de la agresión, persona agresora si se conoce y tipo de maltrato físico o psíquico o ambos)
3. Antecedentes personales de interés en relación con las lesiones.
4. Exploración física (descripción de las lesiones –forma, tamaño o dimensiones, ubicación y aspectos descriptivos del color, sin olvidar fecha aproximada en que ocurrieron los hechos)
5. Estado emocional actual
6. Exploraciones complementarias si las hubiera
7. Diagnóstico
8. Tratamiento
9. Plan de actuación y observaciones especificando si se deriva o no a Servicios Sociales u otro nivel sanitario.

Una vez cumplimentado este Parte de lesiones, se hará lectura del mismo a la víctima y se remitirá a la mayor brevedad posible al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de Guardia, utilizando el modelo de "Oficio-Remisión" (Anexo 1).

En el caso de existir menores de edad a su cargo, se informará también a los Servicios Sociales de Infancia.

Se entregará asimismo una copia del parte de lesiones y del "Oficio-Remisión" a la mujer, salvo que ello comprometa su seguridad personal; en este supuesto, se le puede indicar que designe a una persona de su confianza para que lo recoja.

En la historia clínica deberá quedar copia del Parte de lesiones y del documento "Oficio-Remisión".

Cuando la primera actuación asistencial se haya realizado desde los Servicios de Urgencia o de Atención Especializada se redactará, además, y se entregará a la víctima el Informe médico que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento al médico o médica de Atención Primaria que le atenderá en adelante.

Se asesorará a la mujer sobre las medidas sociales y de protección a través de los propios recursos del centro sanitario (profesionales de trabajo social hospitalarios o de Atención Primaria), y se le facilitará el contacto urgente con las Trabajadoras Sociales de la Mancomunidad. Con tales fines, se solicitará a la mujer su consentimiento informado para las consiguientes derivaciones, informándole que resulta confidencial y que únicamente se tratará para mejorar la coordinación de las y los profesionales de los Servicios Sociales con el fin de mejorar su atención.

Por último, si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se solicitará la presencia policial mediante llamada a la Comisaría de la Ertzaintza correspondiente o la Policía Local.

b) Actuación ante situaciones de maltrato físico o psíquico sin lesiones evidenciables

Cuando el personal sanitario sospeche que una persona puede ser víctima de maltrato o descubra indicios que apunten en esa dirección, deberá confirmar o descartar esa situación de maltrato. Es importante, por ello, que el personal sanitario conozca una serie de signos y síntomas que pueden hacer pensar que una persona sufre maltrato y mantenga una actitud de alerta en la consulta para identificar esos casos. Con este fin, el personal sanitario presente en dicho protocolo, elaborará un documento con indicadores que faciliten el diagnóstico a profesionales que trabajen en la sanidad, dicho documento se remitirá a todos los y las profesionales que trabajan en el área sanitaria, y será revisado con carácter anual.

Es preciso siempre mantener una entrevista clínica en un clima de confianza que la facilite.

Si la mujer reconoce estar en una situación de maltrato, se debe proceder a realizar una exploración minuciosa para detectar posibles lesiones o valorar su estado emocional, informándole de las exploraciones que se vayan a realizar y de su finalidad.

Si la víctima no quiere denunciar los hechos ni solicitar una Orden de Protección, para motivarla a hacerlo se le explicará que no es obligatorio denunciar, sin embargo denunciar no es sólo un derecho sino también una forma de romper con la relación violenta que está sufriendo y la manera de acceder a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia -alejamiento del agresor, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.-. Asimismo, se le explicará que las y los profesionales están obligados por la Ley a poner los hechos en conocimiento del Juzgado. A partir de ese momento se debe desarrollar una importante labor de información a la víctima, de atención y trabajo en la consulta, por un lado, y de derivación a servicios sociales mediante los canales habituales, por otro, cuando las características del caso lo requieran y una vez que la persona haya dado su consentimiento. Mientras se madura

la toma de decisión por parte de la víctima, se deberá registrar en la historia clínica la sospecha y la actuación realizada, y se ofertarán visitas de seguimiento.

En el caso de que no reconozca estar en situación de maltrato y no se dispongan de elementos de juicio suficientes para poder considerar que existe una sospecha fundada, se registrarán en la historia clínica los indicios existentes y se prestará atención a los problemas físicos/psíquicos/sociales encontrados y que han motivado la sospecha, y se ofertarán visitas de seguimiento.

En cualquier caso, se le aportará información sobre localización y forma de contacto con los Servicios Sociales, donde puede recibir apoyo y asesoría.

En el caso de existir menores de edad a su cargo, se informará a los Servicios Sociales de Infancia, tanto si se trata de una sospecha fundada como si la mujer reconoce estar sufriendo violencia.

c) Actuación ante agresión o abuso sexual reciente (menos de 72 horas)

En el caso de que hubiese tenido lugar agresión o abuso sexual reciente (menos de 72h.), se remitirá a la víctima, lo más rápidamente posible, al servicio de urgencias ginecológicas del Hospital de Cruces o de Basurto, sin que medien lavados ni cambios de ropa, (ni ingesta de líquidos o alimentos si la agresión se ha producido por vía bucal), donde se aplicará el protocolo sanitario establecido para las agresiones sexuales, que continuará con las actuaciones policiales y judiciales establecidas para estos casos.

En el caso de que requiera únicamente la asistencia sanitaria y rechace denunciar la agresión, se le asesorará sobre las medidas sociales y de protección a través de los propios recursos del centro sanitario (profesionales de trabajo social), y si lo desea se le facilitará el contacto urgente con las Trabajadoras Sociales de la Mancomunidad.

d) Actuación ante agresión o abuso sexual no reciente (más de 72 horas)

Si la agresión es identificada por un o una profesional sanitaria, se prestará asistencia a los posibles daños y lesiones físicas y psíquicas, iniciando el plan de actuaciones terapéuticas que corresponda.

Una vez finalizada la actuación asistencial y establecido, cuando se requiera, el tratamiento pertinente, se procederá a la cumplimentación del modelo de parte de lesiones que figura en el *II Acuerdo Interinstitucional para la Mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual*.

Asimismo, se le propondrá la derivación a los Servicios Sociales de Base para poder ofrecer recursos Municipal y / o Foral que le ayuden en su recuperación y donde se informará de los trámites necesarios para denunciar la agresión.

Si acepta la derivación se establecerá una coordinación entre los y las profesionales de Atención Primaria y de los Servicios Sociales de Base cumplimentando el consentimiento informado correspondiente.

Si no acepta, el seguimiento se hará desde las Unidades de Atención Primaria, teniendo presente que la alternativa de derivación a los Servicios Sociales de Base puede ser hecha en cualquier momento del proceso de intervención.

En todos los casos se le solicitará a la mujer el consentimiento para la coordinación con el personal técnico que vaya a intervenir en el caso.

8.2. Actuación en el ámbito policial

La actuación del personal de la Ertzaintza y de las Policías Locales ante una víctima de los delitos a los que este Protocolo se refiere se ajustará, con carácter general, a los principios y pautas contenidas en las Instrucciones del Viceconsejero de Seguridad del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

8.2.1. Actuaciones preventivas

Las actuaciones preventivas han de dirigirse, en primer lugar, a la práctica de aquellas actuaciones de detección y prevención que impidan que las conductas violentas contra las mujeres lleguen a producirse.

Estas actuaciones preventivas se llevarán a cabo independientemente de si se realiza denuncia previa. En aquellos casos que los requieran se realizará atestado de oficio.

Unido a ello, la Ertzaina realizará acto de presencia al menos una vez al día por las localidades más alejadas tales como Karrantza, Lanestosa, Turtzioz, Artzentaletas, Galdames, etc. con el fin de garantizar la percepción de seguridad de las mujeres víctimas de violencia contra las mujeres.

8.2.2. Atención de urgencia

Cuando así se requiera por parte de la víctima o cuando medie denuncia de otras personas o entidades, la policía acudirá al domicilio o lugar donde se encuentre la víctima permaneciendo en el mismo el tiempo que resulte necesario.

Si presenta lesiones, por pequeñas que sean, o se sospecha de su existencia, aunque no resulten visibles, se acompañará, junto con la trabajadora social al servicio médico correspondiente, hospital o centro de salud en función de la gravedad de las lesiones, indicándole que solicite un parte de lesiones, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

En caso de que se trate de una agresión o abuso sexual reciente, en la medida de lo posible se informará en primer lugar al Juzgado, para que la jueza avise al médico o

médica forense quien a su vez, indicará a que centro médico habría que trasladar a la víctima. Se informará a la misma que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal. Asimismo, se proporcionarán al forense o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.

Se procurará no tomar declaración hasta que haya sido reconocida por personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales, aunque cabe la posibilidad de tomar declaración antes en beneficio de la víctima. En la medida de lo posible se procurará que esté presente la trabajadora social sanitaria o de la Mancomunidad, que actúe de apoyo a la víctima.

Cuando haya menores o dependientes bajo su responsabilidad, durante el tiempo que ésta no pueda ocuparse de ellas serán puestas a cargo de la persona designada por la mujer o con familiares; si esto no es posible se contacta con los Servicios estipulados (servicios de menores de Diputación, servicios municipales...) para que se hagan cargo.

8.2.3. Recepción de la denuncia

En primer lugar, se informará a la víctima de las consecuencias de la interposición de la denuncia, así como de los derechos que la asisten. En los casos de delitos contra la libertad sexual también se le informará de la necesidad de interponer denuncia para que se pueda perseguir judicialmente al presunto agresor. En estos casos también se podrá actuar de oficio, aunque la víctima no denuncie.

Asimismo, se le informará de la posibilidad de solicitar una Orden de Protección y de cómo tiene derecho a ser asesorada gratuitamente por un letrado o letrada del turno específico para víctimas de violencia de género y/o agresiones sexuales tanto para la interposición de la denuncia como para formalizar la solicitud de la Orden de Protección. En caso de que muestre su disposición a ser asesorada, desde las dependencias policiales se realizarán las gestiones oportunas para ello y se informará sobre el tiempo estimado para la llegada del letrado o letrada al centro policial.

Cuando se solicite una Orden de Protección en dependencias policiales, se realizará el correspondiente atestado o informe de forma urgente para la comprobación de los hechos, tramitándose el mismo conforme al procedimiento para el enjuiciamiento rápido e inmediato de determinados delitos y faltas.

La recepción de la denuncia se realizará teniendo en cuenta el especial estado emocional en que se encuentre la víctima, procurando crear un clima de seguridad y tratando que la denuncia sea recogida por un agente, en un lugar confortable, privado, que impida interrupciones y que preserve la intimidad de la víctima. Asimismo, se adoptarán las medidas necesarias para evitar el contacto de ésta con el presunto agresor.

Con la toma de denuncia y/o declaración se van a entresacar los datos necesarios para la investigación y de interés para una posterior cobertura de la seguridad, aspectos relacionados con circunstancias personales de la víctima y sobre su relación

con el denunciado, aspectos relacionados con la agresión y con el historial de la violencia, testigos presenciales o de referencia, etc.

En cualquier caso, se interrumpirá la declaración cuantas veces sea preciso e, incluso, se retrasará si se entiende que la víctima no está en condiciones de declarar. Una vez finalizada la denuncia, se le entregará a la víctima copia de la misma.

La Ertzaintza acompañará siempre que estime necesario y sea viable a la víctima hasta las dependencias del juzgado.

8.2.4. Tratamiento y asistencia a la víctima

Si la víctima teme por su seguridad o así lo solicita, se le acompañará tanto a ella como a sus hijos e hijas menores a su cargo, a un domicilio o lugar alternativo propuesto por ella (casa de familiares, amistades, etc.) o a un lugar de acogimiento institucional. También, si es necesario, se acompañará a la víctima, junto con la trabajadora social de urgencia en la medida de lo posible, a su domicilio para retirar la ropa y otros enseres de primera necesidad.

En los casos que se deba proceder al traslado de la víctima al servicio médico de urgencia, a los servicios sociales, al domicilio, etc... dicho traslado se efectuará, mediante vehículo oficial sin distintivos y procurando que en el equipo policial que realice el traslado participe al menos una agente,

8.2.5. Información y canalización de los servicios sociales

Se informará a la víctima sobre la posibilidad de solicitar medidas cautelares de protección, tales como la prohibición de que las personas agresoras residan o acudan a un determinado lugar, barrio, municipio, provincia u otra entidad local, o Comunidad Autónoma (art. 13 y 544 bis de la Ley de Enjuiciamiento Criminal). También se le informará de la posibilidad de solicitar la Orden de Protección prevista en el artículo 544 ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, de nombrar abogado de oficio, de solicitar el beneficio de asistencia jurídica gratuita y de la existencia de posibles ayudas económicas.

Asimismo, se le informará sobre la existencia de recursos para la atención especializada a este tipo de problemática (pisos de acogida, programas de asistencia jurídica y psicológica, ...).

Se les facilitará información sobre la atención que prestan los servicios sociales de base, independientemente de que medie denuncia o no, para un posterior contacto de estos con la víctima. Se enviará un informe a los servicios sociales de base, con información sobre datos personales de la víctima para facilitar el posterior contacto y sobre si existe orden de protección. Esta información se facilitará a la Trabajadora Social de referencia. Además de ello, cuando existan menores de edad a su cargo se enviará un informe a los servicios sociales de infancia de la Diputación Foral de Bizkaia relatando lo acontecido en su caso.

8.2.6. Investigación y elaboración del atestado

Se realizarán, con la mayor rapidez y exhaustividad posible, los actos de comprobación in situ e investigación que resulten precisos para la constitución de medios acreditativos de la existencia de la infracción penal y de la responsabilidad de su autor: inspección ocular, testigos, reconocimiento fotográfico de la víctima bajo su consentimiento, etc.

Se informará a la víctima de la importancia de facilitar cuantos efectos y elementos puedan estar relacionados con los hechos investigados, a los efectos de su esclarecimiento.

Con carácter cautelar y preventivo, se procederá a recabar información sobre las licencias o permisos de los que sea titular el presunto agresor para la adopción de las medias oportunas.

También se verificará la existencia de intervenciones policiales y/o denuncias anteriores en relación con la víctima o el presunto agresor, así como los antecedentes de este último. Además, se comprobará la existencia de medidas de protección establecidas con anterioridad por la Autoridad Judicial en relación con las personas implicadas. Para esta verificación se solicitará información sobre antecedentes a otras policías (guardia civil, policía local, etc.) y al banco de datos del juzgado.

En el atestado se anexará toda la información necesaria para informar al Juzgado: antecedentes, diligencias de inspección ocular, solicitud de Orden de protección, declaraciones...etc.

8.2.7. Valoración del riesgo y medidas de protección

Cuando su situación de riesgo así lo aconseje, se adoptarán medidas específicas de protección de la víctima. Entre otras, éstas podrán ser las siguientes:

- Actividades preventivas sobre rutinas, comprobaciones telefónicas y visitas aleatorias, traslados, acompañamientos y operativos puntuales de protección a la víctima.
- Protección permanente a las víctimas.

No obstante, a todas las mujeres víctimas de maltrato, salvo rechazo expreso, se les ofertarán las siguientes medidas de protección:

- Formación y entrega de materiales sobre medidas de autoprotección.
- Dispositivos que permitan una comunicación directa e inmediata entre la víctima y los servicios policiales (Ej.: teléfono Bortxa 24 horas)

En los casos de agresiones sexuales y una vez analizada la agresión sufrida por la víctima, cuando concurren circunstancias o elementos que puedan llevar a pensar la posibilidad de una nueva agresión, y la medida sea proporcional al fin de protección que se pretende lograr, se ofrecerá a la víctima la posibilidad de entregarle un teléfono

como enlace directo con las Unidades policiales para el caso de una emergencia (teléfono Bortxa 24 horas)

8.2.8. Atención a mujeres extranjeras y mujeres con diversidad funcional

En el caso de mujeres extranjeras, se adoptarán las medidas necesarias para superar o mitigar las barreras idiomáticas que puedan tener, solicitando para ello al juzgado de violencia de género de Balmaseda un servicio de traducción de apoyo, primando en la actuación policial la neutralización del riesgo, la atención inmediata a la víctima y la investigación del delito, es decir, prevalecerá la condición de víctima sobre la situación administrativa de esta.

Respecto a las mujeres con diversidad funcional, se deberá garantizar su derecho al acceso a la información y a los recursos existentes, adoptando, en cada caso las medidas oportunas a tal fin, atendiendo a las previsiones contenidas en la normativa vigente en materia de accesibilidad. En caso de que existan dificultades para que la persona se acerque a comisaría se valorará que agentes puedan desplazarse hasta el domicilio para la recogida de la denuncia.

8.2.9. Coordinación Ertzaintza-Policía Local

En aquellos municipios en los que existe Policía Local, se procederá del siguiente modo y siempre respetando los protocolos de coordinación en vigor entre la Ertzaintza y las Policías Locales, "Comisión de coordinación de fecha 13 de septiembre de 2006, en la cual se establecen acuerdos sobre Violencia Doméstica –en posteriores acuerdos se transforma en la expresión Violencia de género, más ajustada a la distinción trasladada al artículo 153 del Código Penal por la L.O. 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género".

3. Cuando la Policía Local atienda en primer lugar un caso de violencia contra las mujeres, se pondrá en contacto con la Ertzaintza para que esta se persone en el lugar, contacte con la víctima en el lugar que se estime más conveniente (Ej.: dependencias Policía Local) o se acompañará a la víctima a comisaría, siendo la Ertzaintza la responsable de la recogida de la denuncia y la instrucción. En la medida en que sea posible la policía municipal cumplimentará un test de valoración de riesgo antes de contactar con la Ertzaintza a quien informará sobre dicha valoración.

Desde la Ertzaintza se remitirá mensualmente a la Policía Local un informe de la víctima para que esta realice tareas de prevención y que puedan estar especialmente atentos a cualquier incidencia que se produzca en el entorno de la víctima.

4. En aquellos casos en los que sea necesario tareas de vigilancia, seguimiento y/o protección, la responsabilidad de estas recaerá sobre la Ertzaintza.
5. Ambas policías realizarán seguimiento en materia de Violencia de Género y actuarán en las áreas de mejora que se detecten, dentro de los contactos habituales efectuados con motivo de la Comisión de Coordinación entre la Ertzaintza de Balmaseda y las Policías Locales.

6. Ambas Policías procurarán que los equipos estén formados por una persona de cada sexo.
7. En caso de que la víctima desee solicitar Orden de Protección será remitida a la Ertzantza y solo en su defecto se solicitará a través de la Policía Local.
8. Ambas Policías realizarán al menos una formación anual especializada en la atención a las mujeres y menores víctimas de violencia contra las mujeres. Dicha formación será procurada desde los Servicios Mancomunados.

8.3. Actuación en el ámbito de los Servicios Sociales

En todo caso, cuando una mujer de alguno de los delitos a los que este Protocolo se refiere acuda al Servicio Social de Base, una Trabajadora Social le atenderá en la mayor brevedad posible y de forma prioritaria, siguiendo las siguientes pautas:

8.3.1 Pautas de actuación

- a) Si la víctima presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha de su existencia aunque no resulten visibles, se avisará previo consentimiento de la misma a la Ertzaintza quien junto con la Trabajadora Social acompañará a la mujer al servicio médico correspondiente. En aquellos casos en los que la mujer renuncie el acompañamiento por parte de la Ertzaintza, será únicamente el personal de los propios Servicios Sociales quienes la acompañen al centro sanitario.

En caso de que se trate de una agresión o abuso sexual reciente, se procederá de igual modo dando aviso a la Ertzaintza, se le acompañará al servicio de urgencias del hospital más cercano y se le informará de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal a efectos de evitar que se eliminen posibles pruebas esenciales para un futuro proceso judicial.

Si se le remite al hospital, se dará aviso telefónico previo al mismo para que avancen en la preparación del dispositivo de atención y realicen las gestiones oportunas para que se persone el médico o médica forense al objeto de que se pueda practicar el reconocimiento médico y la toma de muestras. En cualquier caso, se proporcionará al o la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.

En el caso de existir personas menores a su cargo, se remitirá la información a los Servicios Sociales de Infancia de la Diputación Foral de Bizkaia, si se considera un caso de alto riesgo.

- b) En caso de que no requiera asistencia sanitaria, se proporcionará a la víctima una atención adecuada y prioritaria, considerando el especial estado emocional en que se encuentre.

Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se requerirá la atención policial, solicitando a la Ertzaintza su presencia en el Servicio Social de Base, o lugar considerado idóneo para la protección a la mujer.

La primera entrevista tendrá como objetivo prestarle apoyo e informarle sobre los recursos existentes y vías alternativos de solución al problema, considerando el derecho a la asistencia social integral que le asiste, tanto a ella, como a las personas menores de edad que se encuentren bajo su patria potestad o guarda y custodia. Se le comunicará que se pondrán a su disposición todos los medios disponibles para preservar su seguridad y las de sus hijas e hijos. Además, habrá que asegurarse de que la mujer comprende la información que se le presta.

Para garantizar el derecho de las mujeres con diversidad funcional al acceso a la información y a los recursos existentes, se deberán realizar las adaptaciones que en cada caso sean necesarias (ayudas para el transporte, acompañamientos, intérpretes de lengua de signos, documentos de braille, comunicación aumentativa, etc.). Asimismo, se adoptarán medidas para superar o mitigar las barreras idiomáticas que puedan tener las mujeres migradas. En el caso de que estas mujeres se encuentren en situación irregular y, no lo hayan hecho aún, se les recordará la importancia de que soliciten su empadronamiento como vía para el acceso a las prestaciones básicas de la red de protección social.

Sin perjuicio del asesoramiento más cualificado que se ofrezca a la mujer en los servicios de asesoramiento jurídico existentes, se le informará y asesorará, de forma básica, sobre sus derechos y los posibles trámites y procedimientos judiciales a emprender, especialmente, sobre su derecho a denunciar los hechos ante la policía o el Juzgado de Guardia, a recibir asesoramiento jurídico gratuito con vistas a la posible formulación de denuncia o solicitud de Orden de Protección, a solicitar el alejamiento del agresor, a solicitar medidas provisionales para la separación civil, a obtener, en caso de cumplir los requisitos legales, justicia gratuita a través de los Servicios de Orientación Jurídica del Colegio de Abogacía y sobre la posibilidad de solicitar las ayudas recogidas en el Ley 35/1995 a través de los Servicios de Asistencia a la Víctima. (www.euskadi.net)

Se comunicará también a la mujer la posibilidad y conveniencia de solicitar una Orden de Protección, al objeto de que el Juzgado, si lo estima procedente, adopte medidas para su protección de tipo penal –prisión provisional, alejamiento del agresor...-, de tipo civil –prohibición del uso de la vivienda al agresor, limitación de sus derechos sobre los hijos e hijas, determinación de una pensión de alimentos...-. En este caso, se derivará la víctima a la Ertzaintza para la posterior solicitud de orden de protección, acompañándola a la comisaría o al sitio que se estime oportuno. La Ertzaintza pondrá en conocimiento de la víctima que la Orden de Protección tiene carácter de denuncia y, aunque la Ley permite solicitar la Orden de Protección a través de los Servicios Sociales, se le recomendará y explicará la importancia que tiene que la solicite en la Policía, ya que de ese modo se evitará trámites y

favorecerá que la Orden se dicte a la mayor brevedad (una vez que ella y el agresor comparezcan ante el Juzgado y como máximo en un plazo de 72 horas). Se le informará también de la importancia de que esté debidamente asesorada a la hora de solicitar la Orden de Protección; para ello se le comunicará la posibilidad de solicitar asistencia jurídica del servicio especializado del Colegio de Abogacía desde el propio Servicio Social o desde dependencias policiales o judiciales.

La Orden de Protección también puede ser solicitada por aquellas personas que guarden con la víctima alguna de las siguientes relaciones de parentesco: cónyuge o persona que esté o haya estado ligada a la víctima de forma estable por análoga relación de afectividad, los hijos o hijas del cónyuge o conviviente, pupilos y pupilas, ascendientes o personas incapaces que convivan con la víctima o que se hallen sujetas a la partida potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho. En este caso, también se ayudará a la persona solicitante a la hora de cumplimentar la solicitud de Orden de Protección y se procederá conforme a lo dispuesto en el último punto del párrafo anterior, siempre que haya renunciado a efectuarlo en dependencias policiales o judiciales.

Si la víctima no quiere denunciar los hechos ni solicitar una Orden de Protección se procederá a la recogida de información, pudiendo la Trabajadora Social formular preguntas adecuadas a cada situación particular y en su caso, los hechos se pondrán en conocimiento de la autoridad competente. Se utilizará un modelo de informe de derivación (ver anexo), del que se dará copia a la víctima. Dicho informe de derivación se utilizará también cuando la mujer sea derivada a otras instancias, con el fin de que la institución receptora se pueda poner en contacto con los Servicios Sociales.

Antes de poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente, Ertzaintza y en su defecto Juzgado de Guardia o Ministerio Fiscal, se insistirá en que sea la propia víctima la que ponga la denuncia o solicite la Orden de Protección, explicándole que denunciar no es solo un derecho sino también una forma de romper con la relación violenta que está sufriendo y la manera de acceder a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia (alejamiento de la persona agresora, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.). Asimismo, se le explicará que como profesional, la Ley le obliga a poner los hechos en conocimiento del Juzgado y que de contravenir tal mandato se le pueden derivar responsabilidades penales. No obstante, podrá posponerse este paso cuando se aprecien circunstancias que afecten a la integridad y seguridad personal de la víctima que aconsejen retrasar dicho trámite.

En aquellos casos en los que la víctima decidiera no presentar denuncia los Servicios Sociales podrán solicitar al Juzgado las medidas urgentes que considere necesarias al amparo del artículo 19.4 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. La canalización de estas solicitudes de derivación se hará a través de

la Fiscalía a la que se dirigirán los mencionados servicios a fin de hacerlas efectivas.

Asimismo, se informará a la mujer de los recursos (jurídicos, psicológicos económicos, socioeducativos, de alojamiento, de empleo, de vivienda, etc.), existentes para víctimas de violencia de género, y, en su caso, se le gestionará o facilitará el acceso a los mismos realizando, cuando proceda, la derivación al servicio especializado o de otro tipo correspondiente.

Se recordará a la mujer la importancia de hacer uso de los recursos existentes para la superación de la situación, en especial, de los programas de atención psicológica especializados. Se favorecerán en todo momento mecanismos de refuerzo de su autonomía y autoestima y medidas para evitar el aislamiento al que las mujeres suelen ser sometidas por sus agresores.

En caso de que existan en la zona asociaciones que trabajen con mujeres víctimas de la violencia, y teniendo en cuenta la importancia de la labor de apoyo que éstas pueden llevar a cabo, se le facilitará su contacto.

La profesional de los servicios sociales realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso, en coordinación con los diferentes servicios y programas de atención a las víctimas, a fin de apoyar a la mujer y a sus hijas e hijos en el restablecimiento de una vida normalizada.

8.4. Actuación en las Áreas de Igualdad

En aquellos casos en los que exista una manifestación evidente de violencia hacia las mujeres, reconocida y se valore un riesgo real de agresión se pondrá en contacto a la víctima con el Servicio Social de Base.

En aquellos casos en los que se valore conveniente se pondrá en contacto a la mujer con las asociaciones, grupos o actividades que puedan resultar de interés para su bienestar personal, familiar y social.

8.4.1 Actuaciones formativas

Se fomentará la formación en materia de violencia hacia las mujeres a todas las y los profesionales que intervienen en el municipio, estableciendo para ello al menos una formación práctica a especialmente en aspectos de prevención, detección precoz de situaciones de violencia y primera atención de las víctimas, teniendo en cuenta que cualquier persona puede actuar como posibles vías de entrada de mujeres que sufren violencia (partiendo siempre desde la perspectiva de supervivientes); de manera que se garantice una mejor atención a las mujeres y menores que están en situación de violencia contra las mujeres.

Conjuntamente, se procurará formación adecuada y multidisciplinar, tal y como se establece en el Pacto de Estado contra la violencia contra las mujeres, a las unidades

que tengan asignada una especial competencia y responsabilidad en la materia, especialmente aquellas participes en el presente protocolo.

Se acordarán acuerdos con los centros escolares, los cuales deberán de disponer en plantilla al menos una persona especializada en violencia contra las mujeres. Del mismo modo, se facilitará al personal que trabaja en el centro una formación específica en violencia contra las mujeres, estableciendo unas pautas recomendadas de actuación y se facilitarán materiales para el abordaje de la temática en el aula. Así mismo, se realizarán convenios de colaboración con los centros escolares, con la intención de garantizar una comunicación y coordinación fluida en los casos de menores que sufran o hayan sufrido violencia contra las mujeres.

Las Áreas intervinientes favorecerán niveles de formación adecuados del personal dependiente de las entidades privadas que trabajen en el ámbito de la prevención y eliminación de la violencia contra las mujeres, así como en el de la asistencia y apoyo a las víctimas.

8.4.2 Actuaciones preventivas en la comunidad

Se impulsarán sesiones informativas especializadas en la materia de la violencia contra las mujeres en cada municipio integrante. Estas sesiones serán abiertas a toda la comunidad, y tendrán como objeto la prevención y la sensibilización en materia de igualdad y de la no violencia, así como evitar conductas pasivas ante la violencia contra las mujeres y fortalecer el compromiso social, tal y como se recoge en el Pacto de Estado contra la violencia contra las mujeres y en el Plan de Igualdad Mancomunado y los Planes de Igualdad de cada municipio. Además de ello, se coordinará en la medida de lo posible con el área de juventud y la comisión de fiestas, para realizar acciones y formaciones conjuntas en materia de prevención, especialmente dirigidas a las y los jóvenes tal y como se recoge en los Planes de Igualdad mencionados.

Si la víctima mortal, perteneciese a alguno de los municipios adscritos al presente protocolo, el Ayuntamiento se pondrá en contacto con la familia de la víctima a fin de ofrecerle el apoyo necesario: asesoramiento legal, apoyo psicológico para situaciones de crisis así como de apoyo en el proceso de duelo, apoyo económico si se precisa, acompañamiento en la gestión de repatriación del cuerpo en el supuesto que así se requiera, información a otros u otras familiares dentro del Estado o al extranjero,...

8.4.3. Coordinación Intráreas

A nivel municipal, en cualquier caso, serán las áreas de igualdad municipales las que se encarguen de garantizar la adecuada coordinación y comunicación entre los diferentes servicios y áreas de su Ayuntamiento que atienden a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijos e hijas, con el fin de garantizar una adecuada atención y evitar así victimizaciones secundarias.

En Zalla, a 8 marzo 2018

Índice de anexos

- ANEXO 1: FLUJOGRAMAS DE ACTIVACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROTOCOLO
- ANEXO 2: OFICIO DE REMISIÓN AL JUZGADO DE GUARDIA
- ANEXO 3: PARTE DE LESIONES
- ANEXO 4: INFORME DERIVACIÓN SERVICIOS SOCIALES
- ANEXO 5: ACTA DE CONSENTIMIENTO PARA COMPARTIR INFORMACIÓN
- ANEXO 6: DOCUMENTO DE COORDINACIÓN

ANEXO 2 OFICIO DE REMISION AL JUZGADO DE GUARDIA

D^a/D.....
.....
Médica o Médico colegiado en.....
con el nº.....con ejercicio profesional en (centro y lugar de
trabajo).....
.....
.....

PARTICIPA A V.I.: que en el día de hoy, a lashoras, he
atendido en C (Consultorio, Centro de Salud, Hospital, denominación
del centro y lugar de trabajo, localidad, calle)
.....
.....
.....

a D./D^a
de años; con domicilio en (calle y número)
.....
Código Postal y Localidad.....
Provincia.....; Teléfono....., y le
REMITE el informe médico por presuntos malos tratos, que se
acompaña.

Fecha y Firma

JUZGADO DE GUARDIA DE

Anexo 3 PARTE DE LESIONES

1) **DATOS DE FILIACIÓN DE LA VÍCTIMA**

* Nombre y apellidos:

* Sexo: mujer † varón †

* Fecha de nacimiento ____/____/____

* Estado civil

* Número de hijas y/o hijos

* Dirección.....

.....

* Teléfono de contacto:

2) **EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS QUE MOTIVAN LA ASISTENCIA** (reflejar fecha, hora y lugar de la agresión, según declaración de la víctima, así como el tipo de maltrato físico, psíquico u otro tipo que se aprecie)

.....
.....
.....
.....
.....

3) **ANTECEDENTES PERSONALES DE INTERÉS** (en relación con las lesiones)

.....
.....
.....
.....
.....

4) **EXPLORACIÓN FÍSICA** (descripción de las lesiones –forma, tamaño o dimensiones, ubicación y aspectos descriptivos del color, siendo aconsejable la toma de fotografías previo consentimiento de la víctima-, sin olvidar fecha aproximada en que ha podido tener lugar).

.....
.....
.....
.....
.....

5) ESTADO EMOCIONAL ACTUAL

.....
.....
.....
.....
.....

6) EXPLORACIONES COMPLEMENTARIAS (si las hubiera)

.....
.....
.....
.....
.....

7) DIAGNÓSTICO

.....
.....
.....
.....
.....

8) TRATAMIENTO

.....
.....
.....
.....
.....

9) PLAN DE ACTUACIONES Y OBSERVACIONES (indicar si se deriva a Servicios Sociales, a Atención Primaria o a otros)

.....
.....
.....
.....
.....

Fecha y firma

ANEXO 4 INFORME DE DERIVACIÓN

En el Centro de Servicios Sociales de sito en la localidad de ha sido atendida Dña..... de ... años con D.N.I. nº, de estado civil, domiciliada en y con teléfono nº.....

La interesada manifiesta el siguiente hecho: (especificar tipo de violencia, lugar, fecha, hora e identificar al agresor y la relación de parentesco existente)

.....
.....
.....
.....

Se han realizado las siguientes actuaciones:

.....
.....
.....

Es remitida a esa instancia con el fin de:

.....
.....

Se ruega se informe por escrito de las actuaciones desarrolladas por esa entidad.

En....., a..... de..... de 201...

Fdo.: La interesada

Fdo. La Trabajadora Social

ANEXO 5 ACTA DE CONSENTIMIENTO PARA COMPARTIR INFORMACIÓN

Expediente de VD/VG: _____

Dña./D.: _____

con D.N.I. / Pasaporte / Permiso de residencia / Otro documento de identificación: _____

Por medio de la presente Acta

Se informa que:

- Los datos personales, fotografías y/o vídeos aportados podrán ser puestos, en caso de ser necesario, a disposición de los distintos cuerpos policiales para su utilización exclusivamente dentro del ámbito policial y para poder hacer efectivas las medidas de protección que puedan establecerse.

Y da su consentimiento para que:

- La información que fuera necesaria sea puesta a disposición de:

- Trabajadora Social
- Médica/o de familia
- Pediatra
- Director/a de la escuela
- Lanbide
- Otros _____

Fecha:

Firma:

ANEXO 6 DOCUMENTO DE COORDINACIÓN:

El presente documento tiene como objetivo la no victimización secundaria, garantizando una correcta transmisión de la información entre servicios y/o áreas, para así garantizar un servicio de atención integral a la mujer víctima y a sus hijos e hijas. Es por ello, que deberá cumplimentarse los datos personales y posteriormente cada área y recurso.

Para la realización de dicho documento se aconseja la creación de una base de datos digital, con la intención de agilizar la información, garantizar la transmisión de esta y evitar victimizaciones secundarias.

DATOS PERSONALES

Nombre.....
 Apellidos.....
 Fecha de nacimiento.....
 Lugar de nacimiento.....
 DNI/Pasaporte/NIE.....
 Sexo.....
 Estado civil.....
 N.º de hijas o hijos.....
 Dispone de familia extensa/ personas de referencia.....
 Precisa servicio de guardería.....
 Precisa servicio de traducción.....
 Dirección.....
 Teléfono.....
 Email.....
 Forma de contacto en caso de emergencia.....

AREA SOCIAL

Atendida por.....
 Demanda.....
 Recibe prestaciones.....
 Precisa servicio de acogida.....
 Se deriva a.....
 Actuaciones realizadas.....

AREA ESCOLAR

Nivel académico.....
Centro de estudios.....
Centro de estudios de hijas/hijos si los hubiere.....
Coordinación con centro escolar: Si No
Actuaciones realizadas.....

AREA LABORAL

Dispone de empleo.....
Lugar de empleo.....
Perceptora de ayudas y/o RGI.....
Actuaciones realizadas.....

AREA ASOCIATIVA/OTROS

Acude a.....

TELEFONOS DE INTERES

AGENTE	CONTACTO	DATOS INTERÉS
SERVICIOS SOCIALES MANCOMUNADOS	94.667.18.49 94.667.18.50	L a V: 8:00 a 14:30 horas Bº La Inmaculada, 15, Aranguren-Zalla
AREA DE ACCION SOCIAL AYTO.GORDEXOLA	94.679.80.02	L a V: 9.00 a 15.00 y J 16.00 a 19.00
AREA DE ACCION SOCIAL AYTO. DE ZALLA	94.667.10.39	L a V: 8:00 a 14:00 y J de 16.00 a 18.30
ERTZAINZA VIOLENCIA DE GÉNERO EN BALMASEDA	112 94.680.27.01	24 horas. Calle Virgen de Gracia 2, Balmaseda
POLICÍA LOCAL ZALLA	94.639.12.77	8.00 a 22.00 Avd Kosme Bibanko 2, Mimetiz- Zalla
POLICÍA LOCAL GÜEÑES	605.702.654	C/ Kadagua s/n - Güeñes
POLICÍA LOCAL KARRANTZA	94 680 60 12	Barrio Concha, 1, Karrantza
ASESORAMIENTO LEGAL Y FAMILIAR + SERVICIO ZUTITU	94.667.18.49 94.667.18.50	L a V: 9.00 a 14.00 Mancomunidad
ZUTITU (Bilbao)	944.450.760	Campo de Volantín Pasalekua 24, Bilbo
CENTRO DE SALUD ZALLA	946.007.590	L a V 8.00 a 17.00 Euskadi Plaza, 5, 48860 Mimetiz- Zalla
P.A.C. ZALLA	944.100.000	L a V de 17.00 a 8.00, S y D: 24h Euskadi Plaza, 5, 48860 Mimetiz- Zalla
CONSULTORIO LA BALUGA (SOPUERTA)	946.140.909	L a V 8.00 a 15.00 C/ San Pedro 6, Baluga- Sopusuerta

CONSULTORIO MERCADILLO (SOPUERTA)	946.104.848 946.104.949	L y J: 8.00 a 11.00 y Mi y V: 8.00 a 15.00 La Ilantada 1, Sopusuerta
CONSULTORIO SAN ESTEBAN (GALDAMES)	946.504.367 946.140.909	M y J: 12.00 a 15.00 Barrio San Esteban
CONSULTORIO SAN PEDRO (GALDAMES)	946.104.066 946.140.909	Horario variable Barrio San Pedro s/n
CONSULTORIO ARANGUREN	946.670.647	L a V 8.00 a 13.00 Barrio La inmaculada- Zalla
CONSULTORIO KARRANTZA	946.806.519	L a V 8.00 a 15.00 Barrio Concha 17, Karrantza
CONSULTORIO LANESTOSA	946.107.134	L a V 8.00 a 10.30 Jose M ^a Macua, 1 39805 Lanestosa
CONSULTORIO SAN MIGUEL (ARTZENTALES)	946.809.180	M-J-V: 08.00 a 15.00 Barrio San Miguel 22, Artzentales
CONSULTORIO TRASLAVIÑA (ARTZENTALES)	946.809.205	L-Mi: 08.00 a 15.00 Lehendakari Aguirre 27, Artzentales
CONSULTORIO TRUCIOS	946.809.127	L a V: 08.00 a 15.00 C/ Lehendakari Aguirre 60, Turtzioz
CENTRO DE SALUD SODUPE	946.692.325	L a V: 08.00 a 17.00 Sodupe Goikoa 13, Gueñes
CONSULTORIO GUEÑES	946.690.418	L a V: 08.00 a 15.00 Plaza Euskadi 1, Gueñes
CONSULTORIO GORDEXOLA	946.798.023	L a V: 08.00 a 15.00 Plaza Molinar 3, Gordexola
CONSULTORIO LA CUADRA	946.693.276	Jueves de 12.00 a 14:30 Barrio La Cuadra, Gueñes
CONSULTORIO ZARAMILLO	946.698.500	L-M-Mi-V, de 08.00 a 10:30 Barrio Zaramillo, Gueñes

P.A.C. BALMASEDA	944.100.000	L a V de 17.00 a 8.00 24 H (S-D-Fest.)
Hospital de Basurto	944.006.000	<u>Avisar en caso de agresión sexual</u> Montevideo Etorbidea, 18, Bilbao
Hospital de Cruces	946.006.000	<u>Avisar en caso de agresión sexual</u> Plaza de Cruces, S/N, Baracaldo,
Servicio de Atención a la Víctima	944.016.487 900.400.028 (gratuito)	Ubicado en el Palacio de Justicia (C/ Ibáñez de Bilbao, 3-5 Bilbao)
SATEVI SERVICIO GRATUITO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE MALTRATO DOMÉSTICO Y AGRESIONES SEXUALES EN TODA CAV.	900 840 111 (gratuito)	Depende del Dpto. Vivienda y Servicios Sociales. Proporciona atención telefónica las 24 horas.
SERVICIO GRATUITO 24 HORAS DE INFORMACIÓN JURÍDICA Y DE RECURSOS PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXISTA EN EL ÁMBITO ESTATAL	016 900 116 016 (para personas con discapacidad auditiva)	Depende de la Secretaría de Igualdad. La llamada es gratuita y no quedará registrada en la factura, PERO SÍ EN EL TELÉFONO TANTO FIJO COMO MÓVIL. POR LO QUE SE RECOMIENDA BORRAR ESA LLAMADA.
BILTZEN Servicio de atención Jurídico Social a Personas Extranjeras Inmigrantes (Gobierno Vasco)	94 400 18 09 900 84 01 26	
CARITAS	94 667 00 40	
Juzgado de Violencia de Género de Balmaseda	946039956	
EMAKUNDE -INSTITUTO VASCO DE LA MUJER	945016700	C/ Manuel Iradier nº36 Vitoria-Gasteiz
DIRECCIÓN ATENCIÓN VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO. GOBIERNO VASCO	945 018 786	
DIPUTACION FORAL DE BIZKAIA	944 066 900	