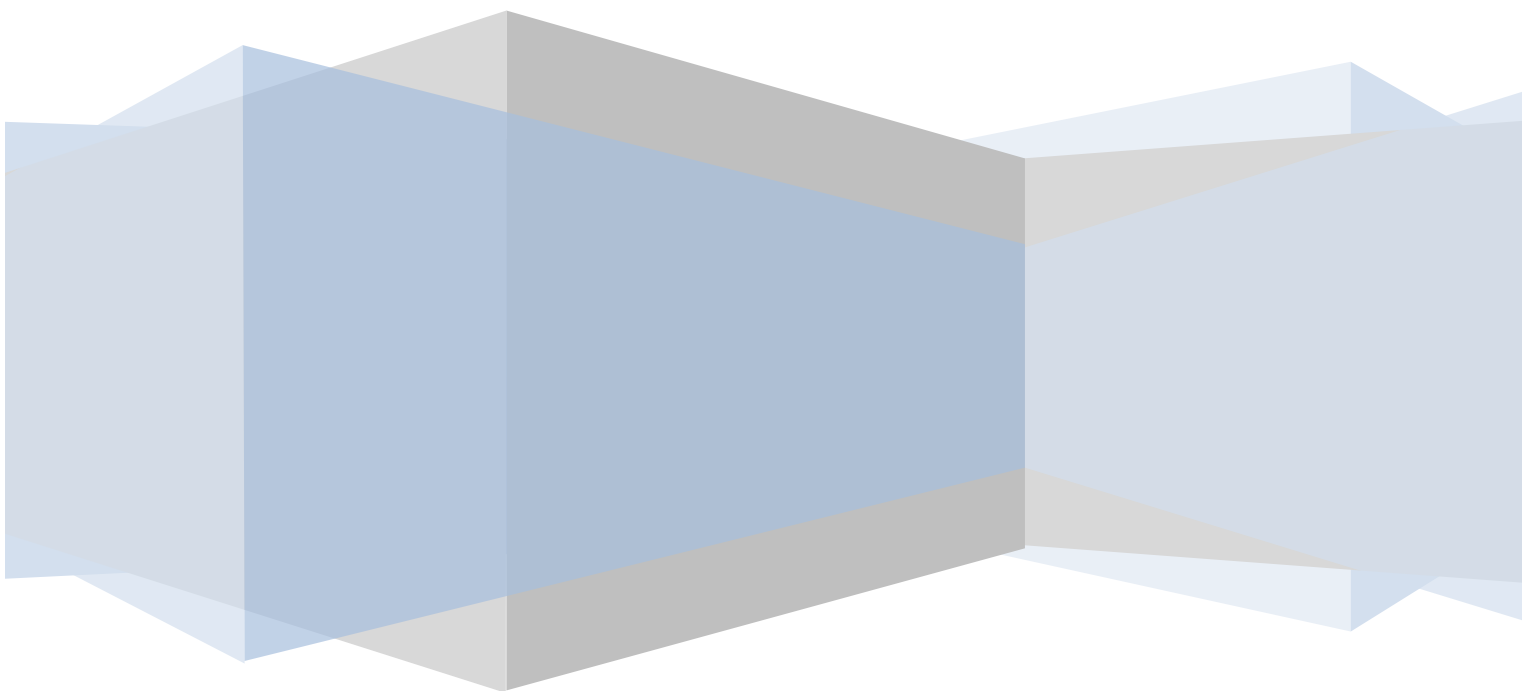


**II PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA  
MEJORA DE LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS  
DE  
VIOLENCIA DE GÉNERO Y  
AGRESIONES SEXUALES**

**Leioako Udala**



**SE REÚNEN:**

***Mari Carmen Urbieta, Alcaldesa de Leioa***

***Javier Aldekoa – Jefe de la Ertzaintza de Erandio***

***M<sup>a</sup>Luz Marqués, Directora Gerente de la Comarca de Uribe Kosta de Osakidetza***

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

- Que 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 violación de los **derechos humanos**.
- Que esta violencia hunde sus raíces en la **situación estructural de desigualdad** que sufren las mujeres en cualquier ciclo de su vida, que se sustenta en el tradicional reparto de roles y responsabilidades en la familia y la sociedad en función del sexo, el cual sitúa a las mujeres en una posición subordinada respecto a los hombres en el ámbito público y privado.
- Que esta violencia contra las mujeres es un fenómeno ampliamente analizado por distintas entidades **internacionales, estatales y autonómicas**, coincidiendo en el análisis de sus raíces y consecuencias; aunque nombrada de diversas maneras, hay unanimidad en considerar que esta violencia que afecta a las mujeres es independiente de su **condición social, estatus familiar, edad, religión y nacionalidad**.
- Que la violencia contra las mujeres tiene diferentes expresiones, destacándose algunas formas más que otras en cada país. (La forma más frecuente es la que se ejerce **contra una mujer su pareja o ex pareja**.) Este tipo de maltrato que pone el énfasis en el vínculo afectivo entre un hombre y una mujer, pasado o presente, con convivencia o sin ella, ha sido recogido en la legislación como delito de violencia de género.
- Que aunque con un menor índice de incidencia que el delito de violencia de género, dentro de los Delitos contra la Libertad Sexual consignados en el Código Penal vigente, este Protocolo se ocupará de coordinar las actuaciones interinstitucionales para atender los casos de agresiones sexuales.
- Que las **hijas y los hijos de mujeres víctimas de la violencia de género** son también víctimas de esta problemática y por tanto se hace necesario un abordaje integral.
- Que sin perjuicio de que en un futuro pueda ampliarse el ámbito de actuación del presente Protocolo, el que ahora se firma se ocupará de coordinar las actuaciones interinstitucionales para atender los casos de **violencia de género y agresiones sexuales**.

## **Y SE ACUERDA:**

**PRIMERO:** Firmar un Protocolo Local de Coordinación para la mejora de la atención a las víctimas de violencia de género y agresiones sexuales que tengan residencia en el municipio de Leioa.

**SEGUNDO:** Difundir los contenidos del II Protocolo entre las diferentes instancias necesarias para una coordinación eficaz que facilite la detección y atención a las víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.

**TERCERO:** Continuar con la actividad iniciada por la Mesa del Protocolo, que tendrá como responsabilidad realizar el seguimiento y responder por la ejecución de dicho Protocolo.

**CUARTO:** Atender la violencia machista contra las mujeres de manera estructural: cuidando el uso del lenguaje, publicidad, imágenes así como trabajando por no reproducir estereotipos y roles de género en las políticas de las instituciones firmantes

**QUINTO:** Considerar la violencia machista contra las mujeres como un hecho social de responsabilidad colectiva y no una cuestión privada en la que no se debe intervenir y difundir activamente entre la población esta visión.

**SEXTO:** Guiar la actuación de las instituciones firmantes de acuerdo a los principios de actuación contenidos en el apartado I “Principios rectores de la asistencia e intervención con mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales”.

**SÉPTIMO:** Realizar y coordinar la actuación de las instituciones firmantes de acuerdo a los Procedimientos desarrollados en el apartado II del presente Protocolo.

## I) PRINCIPIOS RECTORES DE LA ASISTENCIA E INTERVENCIÓN CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES

- **Prioridad.** La atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales se hará de manera prioritaria, valorando en cada caso la urgencia de la intervención para dar respuesta en el plazo más corto posible.
- **Asistencia integral y personalizada.** La atención a las mujeres víctimas de la violencia a la que se refiere el presente Protocolo y a las personas que dependan de ella dará cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia así como a los distintos niveles de percepción que tengan de la situación que viven, se realizarán en cada caso las intervenciones pertinentes y aplicando los servicios y prestaciones que resulten más idóneas en función de las circunstancias personales y sociales que concurran en cada caso.
- **Cercanía.** Se procurará establecer una atención cercana a las mujeres ya que esta cercanía (geográfica, emocional y de conocimiento del caso) supone una mejor intervención facilitando el seguimiento, la coordinación y discusión del caso así como la generación de confianza en el apoyo institucional. El personal de los distintos servicios podrá desplazarse hasta el lugar donde está ella, facilitando en todo momento las condiciones para la intervención. En todos estos desplazamientos los cuerpos de seguridad deberán desplazarse, dentro de las posibilidades, sin distintivos policiales, tanto personales como de vehículos, para evitar la estigmatización de las víctimas.
- **Igualdad.** La atención deberá garantizarse a todas las víctimas sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social. Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos las víctimas cuyas circunstancias supongan una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia con independencia de su situación administrativa.

- **Prevención.** El conjunto de pautas recogidas se aplicarán con el objeto de evitar que se reproduzcan situaciones de violencia contra las víctimas, tanto en las mujeres como en los niños, niñas y adolescentes a su cargo o en las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.
- **Defensa del interés de las personas menores de edad.** En la aplicación del II Protocolo de actuación se adoptarán las medidas necesarias a la atención y protección de las personas menores a su cargo, en orden a garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral, atendiendo, en todo caso, al interés superior de los niños, niñas y adolescentes proclamado en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.
- **Empoderamiento y normalización.** Las mujeres que sufren violencia no son sujetos pasivos, han desarrollado algunas capacidades y estrategias de supervivencia que las han ayudado en su particular historia. Es importante reconocer estos puntos fuertes para que pueda existir una articulación idónea de la intervención ajustada a cada caso que deberá favorecer la autonomía personal de las mujeres víctimas de violencia y un modo de vida normalizado.
- **Eficacia y agilidad.** En la aplicación de las pautas contenidas en este Protocolo deberá garantizarse una articulación eficaz y ágil con el fin de actuar con la inmediatez requerida por la urgencia propia de la situación.
- **Mínima victimización.** Se tratará de evitar al máximo la victimización secundaria de las mujeres que han sufrido violencia a que se refiere el presente Protocolo, reduciendo al mínimo las molestias de las víctimas derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones. Se partirá del supuesto de que son las instituciones las que deben coordinarse para atender a las mujeres y no ellas quienes coordinen a las instituciones.
- **Seguridad y protección.** Las obligaciones jurídicas que devengan del ejercicio profesional son un compromiso ético fundamental por lo que las intervenciones deberán guiarse de manera que prevalezca el principio de seguridad y protección para las mujeres que viven o hayan vivido situaciones de violencia.

## PROPUESTA TERMINOLÓGICA

Al debate terminológico sobre la violencia contra las mujeres han contribuido distintos agentes sociales. A fin de comprender mejor las diversas formas y expresiones que adopta la violencia contra las mujeres, en el presente Protocolo se adoptará la siguiente terminología:

**Violencia machista/Violencia contra las mujeres:** Se referirá a todas las expresiones de control y ejercicio de poder violentos, en todas sus manifestaciones, que se ejercen en función de la jerarquía social existente entre mujeres y hombres, es decir, todas aquellas conductas violentas basadas en el supuesto de superioridad de lo "masculino" sobre lo "femenino".

- o **Violencia física:** acciones de carácter no accidental que conllevan daño y/o riesgo para la integridad física de las mujeres. El arma de agresión puede ser un objeto, arma, sustancias peligrosas o el propio cuerpo del agresor y el daño resultante puede ser leve o severo. Siempre que hay un maltrato físico hay también un maltrato psicológico.
- o **Violencia psicológica:** acciones no accidentales que conllevan un daño y/o riesgo para la integridad psíquica de las mujeres. Se manifiesta de múltiples formas: insultos, humillaciones, amenazas, etc., que son expresadas en ocasiones de modo sutil. Puede tomar forma de una conducta (por ejemplo, una conducta de acoso), o puede expresarse verbalmente. En estos casos, cobra importancia no solo lo que se dice sino cómo se dice.
- o **Violencia económica:** actos u omisiones destinadas a controlar las acciones, comportamientos y decisiones de la mujer sobre aspectos de su vida a través del control de los recursos materiales y económicos. Consisten en impedir el acceso a la información o el manejo del dinero o de otros bienes económicos. Siempre que hay un maltrato económico hay también un maltrato psicológico.
- o **Violencia sexual:** acciones que obligan a una mujer a mantener intimidad sexual forzada (por intimidación, coacción –chantaje o amenaza- u otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal). Siempre que hay violencia sexual hay también un maltrato psicológico.

A su vez, la violencia sexual puede alcanzar las siguientes manifestaciones:

- o *Agresiones sexuales*: Cualquier conducta que atente contra la libertad sexual de otra persona, con violencia o intimidación, entendiéndose violencia como utilización de fuerza física e intimidación como la(s) conducta(s) de tipo psicológico que tiene(n) como fin infundir temor a sufrir un mal inminente y grave, o amenazas de sufrirlo en la persona de la víctima u otras allegadas a ella.

Una de las formas más frecuentes de agresión sexual es la violación, definida como el acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, o introducción de miembros corporales u objetos por alguna de las dos primeras vías. (*Tipificados en el Título VIII del Código Penal, Arts. 178-180*).

- o *Abusos sexuales*: Aquellos que se realizan sin violencia o intimidación. Se incluyen los abusos cometidos sobre mujeres que no pueden prestar conocimiento válido por tener limitada su capacidad volitiva o intelectual.
- o *Acoso sexual*: comportamientos verbales, no verbales y físicos de índole sexual y no deseados, que se producen en el marco de una relación laboral, docente o similar con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la mujer y/o de crear un entorno intimidatorio hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Estas distintas formas de violencia sexista pueden darse en distintos tipos de relación. Para distinguir el **contexto de la relación** en el que se ejerce la violencia se utilizará la siguiente definición:

- ✓ **Violencia de género**: Siempre que se haga referencia a la definición de la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género publicada en el BOE el 29 de Diciembre de 2004: “todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad que se ejerza por parte de los hombres contra las mujeres que hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia”.



## II) PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y/O AGRESIONES SEXUALES

Atendiendo al principio de *Prioridad*, el procedimiento de atención se hará conforme a los criterios de **Atención de urgencia** y **Atención prioritaria**.

### II.1. Procedimientos para la atención urgente y prioritaria en casos de VIOLENCIA DE GÉNERO

**Situaciones de urgencia:** Se entenderá por situaciones de urgencia aquellas en las que se debe tomar una decisión inmediata porque:

- a) *La mujer presenta lesiones evidentes (reconozca o no que han sido producidas por un maltrato de su pareja o ex pareja).*
  - b) *La mujer presenta una denuncia en la Ertzaintza/Policia Local.*
  - c) *La mujer comunica al servicio al que se haya dirigido su decisión de salir de casa.*
  - d) *No reconoce el riesgo que puede correr pero el personal técnico que la atiende sí detecta indicadores de riesgo que le llevan a plantearle la emergencia en que puede encontrarse cuando vuelva a casa o en un tiempo inmediato.*
- Las situaciones de urgencia pueden ser atendidas en primera instancia por los Servicios Sociales, sanitarios o la Comisaría de la Ertzaintza o Policía Local. Como consecuencia de una primera intervención de alguno de estos servicios se pueden derivar nuevas actuaciones e intervenciones (juicio, solicitud de acogimiento de media y larga estancia, solicitud de servicios especializados, tramitación de ayudas económicas, etc.). Se considerará que el *proceso de intervención* continua en estos casos aunque ya no sea necesaria la toma de decisiones inmediatas.
  - En todos los casos y verificando previamente si la mujer es usuaria regular de algún otro servicio, es tarea del personal que la recibe en primera instancia informarle de la importancia de la acción coordinada entre los distintos profesionales que la atienden para lo que se le solicitará su permiso por escrito a fin de poner en conocimiento del resto de entidades su situación y las intervenciones derivadas.
  - Si la mujer da su consentimiento para realizar esta acción coordinada, el servicio que la atiende en primera instancia se pondrá en contacto con el resto para recabar información de actuaciones previas y coordinar sus actuaciones.

- Si la mujer no da su consentimiento para realizar esta acción coordinada, y dado que puede rechazar las medidas urgentes de protección (piso de acogida y/o denuncia) porque no comparte la valoración de riesgo o cree que puede enfrentarla con sus propios recursos, el personal técnico actuará intentando salvaguardar al máximo la seguridad de la víctima:
  - o Proporcionándole medidas de protección y estableciendo un plan de seguridad.
  - o Levantando un atestado de oficio.
  - o Realizando un seguimiento del caso.
- El acompañamiento en este proceso siempre será ofrecido desde el servicio al que la mujer se dirija en primera instancia y será ella la que decida o no aceptarlo.
- Si la víctima requiere un mayor nivel de protección se procederá según lo acordado en el propio acuerdo de intervención entre la Policía Local y la Ertzaintza. Al piso de Acogida de la DFB acompañará a la mujer la propia Ertzaintza.

**Situaciones prioritarias:** Se entenderá por este tipo de situaciones aquellas en las que no hay necesidad de tomar una decisión inmediata, sea porque la víctima no quiere interponer como primera medida una denuncia y necesita tiempo para tomar la decisión, porque la agresión no es un hecho reciente, porque requiere algún apoyo continuado de los servicios específicos previa a la toma de alguna decisión que signifique ruptura o separación de la pareja que la maltrata, o por alguna otra situación que permita al personal evaluar un proceso de intervención ordinario.

En todos los casos, es tarea del personal técnico que recibe a la víctima en primera instancia informarle que, ateniéndose a la ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259<sup>1</sup> y 262<sup>2</sup>) se informará al Ministerio

<sup>1</sup>Ley de Enjuiciamiento Criminal. Artículo 259. "El que presenciare la perpetración de cualquier delito público está obligado a ponerlo inmediatamente en conocimiento del Juez de instrucción, de Paz, Comarcal o Municipal, o Funcionario fiscal más próximo al sitio en que se hallare, bajo la multa de 25 a 250 pesetas".

<sup>2</sup> LEY de Enjuiciamiento Criminal. Artículo 262. "Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio fiscal, al Tribunal competente, al Juez de instrucción y, en su defecto, al municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio, si se tratare de un delito flagrante. Los que no cumplieren esta obligación incurrirán en la multa señalada en el artículo 259, que se impondrá disciplinariamente. Si la omisión en dar parte fuere de un profesor de Medicina, Cirugía o Farmacia y tuviese relación con el ejercicio de sus actividades profesionales, la multa no podrá ser inferior a 125 pesetas ni superior a 250. Si el que hubiese incurrido en la omisión fuere empleado público, se pondrá además, en conocimiento de su superior inmediato para los

Fiscal, al Tribunal competente, al Juez de Instrucción o, en su defecto, a la o el funcionario de policía más próximo si se trata de un delito flagrante, a fin de poner en conocimiento del resto de entidades su situación y las intervenciones derivadas.

En estos casos, a lo largo de la intervención pueden presentarse situaciones que requieran una *intervención de urgencia*.

#### **Finalización del proceso de intervención:**

Debido a las características de los casos de violencia de género, las intervenciones pueden alternar respuestas a situaciones de urgencia y prioritarias, solicitud de la víctima de apoyo continuado o alejamiento de los servicios, dando pie a procesos diversos de intervención, tanto puntuales como de larga duración.

En cada una de las intervenciones la mujer será informada de los recursos a los que puede tener acceso tanto ella como aquellas personas que dependan de ella (principalmente sus hijos e hijas). Esta información se dará por escrito y se hará constar que la víctima la ha recibido, a fin de tener un mejor seguimiento del caso.

En cualquier caso, el seguimiento a las actuaciones en estos casos será responsabilidad de los Servicios Sociales si la mujer es usuaria regular o ha accedido a este servicio, o de la Ertzaintza en caso de que no haya accedido a Servicios Sociales.

#### **Este seguimiento puede ser suspendido:**

- porque la víctima así lo exprese, verbal o tácitamente: sea porque ha roto el ciclo de violencia, ha terminado su relación de pareja, tiene una red alternativa de apoyo, ha cambiado de lugar de residencia o cualquier otra circunstancia;
- porque así lo marque el protocolo de actuación de la entidad responsable del seguimiento.

## **II.2. Procedimientos para la atención de AGRESIONES SEXUALES RECIENTES Y NO RECIENTES**

**Agresiones sexuales recientes:** Se entenderá por situación de urgencia aquella agresión sexual que se haya dado en un plazo menor de 72 horas a que las víctimas se presenten o sean conducidas a algún

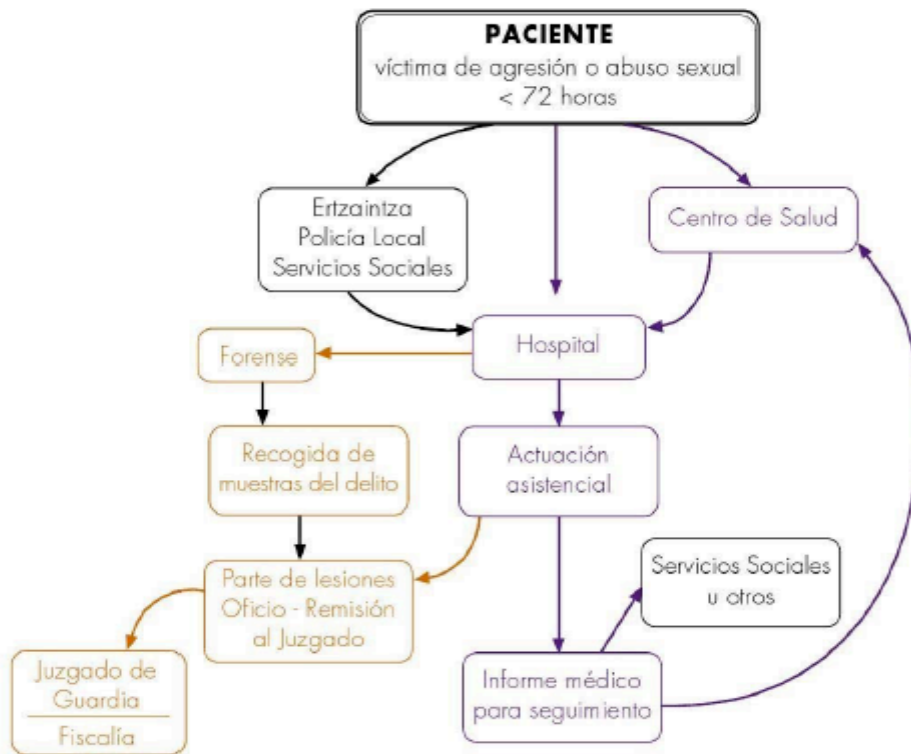
---

efectos a que hubiere lugar en el orden administrativo. Lo dispuesto en este artículo se entiende cuando la omisión no produjere responsabilidad con arreglo a las leyes”.

servicio con el fin de pedir apoyo. El plazo de 72 horas es un tiempo flexible que se indica principalmente para la recuperación de pruebas físicas.

Si la víctima accede a los servicios sanitarios de urgencias se seguirá el protocolo correspondiente.

### PROTOCOLO SANITARIO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES SEXUALES RECIENTES



Si la víctima de una agresión sexual reciente se presenta a los Servicios Sociales o la Comisaría de la Ertzaintza o Policía Local, cada uno de estos servicios activará su protocolo de actuación correspondiente.

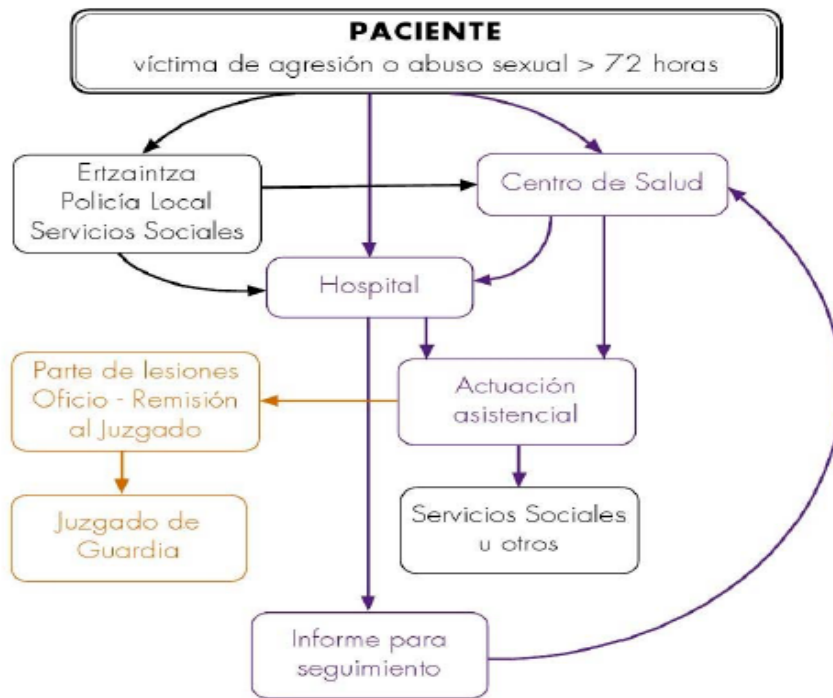
- En caso de que se trate de una agresión o abuso sexual reciente, el traslado será al servicio de urgencias del Hospital de Cruces. En la medida de lo posible, el traslado se realizará mediante vehículo oficial sin distintivos. Se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal.
- El equipo policial se asegurará de que ha sido solicitada la presencia del médico o médica forense al objeto de que se practique el reconocimiento médico y la toma de muestras. Asimismo se proporcionarán al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.

- Se informará previamente (aviso telefónico) a este recurso que llevan a una víctima de violencia de género o agresión sexual; se le dará información a la mujer sobre los recursos y servicios que existen, y la dejarán en el hospital a la espera de ser atendida.
- No se tomará declaración hasta que la víctima haya sido reconocida por personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales. En caso de hospitalización de la víctima, se tomará la denuncia en cuanto sea posible dentro del recinto sanitario.
- En todos los casos, es tarea del personal técnico que recibe a la víctima en primera instancia informarle que, ateniéndose a la ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y 262) se informará al Ministerio Fiscal, al Tribunal competente, al Juez de Instrucción o, en su defecto, a la o el funcionario de policía más próximo si se trata de un delito flagrante, a fin de poner en conocimiento del resto de entidades su situación y las intervenciones derivadas.
- Se le indicará que solicite la copia correspondiente a la usuaria del Parte de Lesiones, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.
- Una vez que la víctima esté en condiciones de recibir la información, es tarea del personal que la recibe en primera instancia resaltar la importancia de la acción coordinada entre los distintos profesionales que la atienden para lo que se le solicitará su permiso por escrito a fin de poner en conocimiento del resto de entidades su situación y las intervenciones derivadas.
- Si la mujer no da su consentimiento para esta acción coordinada, el servicio que la atiende en primera instancia dará seguimiento al caso, ofreciendo los recursos que mejor se adecuen a su situación. En el desarrollo de la intervención se puede seguir recomendando la intervención de otras entidades para el acceso a otros apoyos y para ampliar la red de recursos que ayuden a la mujer a salir de su situación.
- Si se trata de una menor de edad, se avisará a la familia o tutores legales y al Servicio de Infancia de la Diputación Foral de Bizkaia (Programa de Atención psicológica en supuestos de maltrato y agresiones sexuales (SEIP) para que la mujer sea orientada, según proceda el caso.

**Agresiones sexuales no recientes:** Las agresiones sexuales que hayan superado los plazos en que pueden recuperarse pruebas físicas (más de 72 horas tras la agresión) y que sean detectadas en el caso de otro tratamiento (porque se active el recuerdo traumático reprimido o porque la mujer decide revelar los hechos) serán atendidos por el servicio correspondiente, derivando en caso de necesidad y aceptación por parte de la mujer, a los servicios complementarios existentes.

- Las agresiones sexuales no recientes pueden ser atendidas principalmente por los siguientes organismos: Centro de Salud de Leioa y Servicios Sociales de Base.
- En todos los casos, y una vez que la víctima esté en condiciones de recibir información, es tarea del personal que la recibe en primera instancia resaltar la importancia de la acción coordinada entre los distintos profesionales que la atienden para lo que se le solicitará su permiso por escrito a fin de poner en conocimiento del resto de entidades su situación y las intervenciones derivadas.
- Si la mujer da su consentimiento para esta acción coordinada, el servicio que la atiende en primera instancia se pondrá en contacto con el resto para recabar información de actuaciones previas y coordinar sus actuaciones.
- **Si la mujer no da su consentimiento para esta acción coordinada, el servicio que la atiende en primera instancia dará seguimiento al caso**, ofreciendo los recursos que mejor se adecuen a su situación; en el desarrollo de la intervención se puede seguir recomendando la intervención de otras entidades para el acceso a otros apoyos y para ampliar la red de recursos que ayuden a la mujer a salir de su situación.

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN SANITARIA ANTE AGRESIONES SEXUALES NO RECIENTES



## II.3. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES CON OTROS RECURSOS

La intervención desde Servicios Sociales en el proceso de coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a mujeres víctimas de violencia son las siguientes:

### CON LA POLICÍA LOCAL Y LA ERTZAINITZA

La actuación de la policía municipal y la coordinación entre la Ertzaintza estará regida por el propio *Protocolo de coordinación policial*. La Ertzaintza dispone de su propio protocolo de VG y sus propios documentos para recabar el consentimiento de la mujer denunciante para compartir datos.

Los Servicios Sociales de Leioa disponen del contacto de las personas de referencia de la Ertzaintza de Erandio (teléfono, fax, email) además de contar con una coordinación fluida con el equipo de la Policía Local del municipio, quien realiza labores de protección a las mujeres víctimas de VG y atiende, al igual que la Ertzaintza, las denuncias.

Las actividades que se realizan actualmente junto con la Ertzaintza desde el municipio de Leioa son: la protección de víctimas de VG, informes de quebrantamientos y la gestión de los casos de VG en la Policía Local de Leioa.

- Casos de VG en la Policía Local de Leioa: Cuando alguna víctima interpone denuncia por VG en las dependencias de la P.L. de Leioa, en las siguientes 48 horas y además de remitir diligencias al Juzgado de Guardia, se remite una copia al departamento de la Ertzaintza con competencias en el ámbito y otra copia a Servicios Sociales de Leioa.
- Coordinación de los SS.SS. con la Ertzaintza: contactar para asegurar la atención de las mujeres por parte de una de las agentes que da seguimiento a los casos de VG (se usa el concepto manejado por la Ertzaintza) en el menor tiempo posible.
- Protección de víctimas: Se realiza protección a mujeres de riesgo, que previamente han sido consideradas como tal por la propia Ertzaintza. Si la víctima reside en Leioa, pero por actividad laboral, o cualquiera otra circunstancia hace su vida en otro municipio, se comunica a la comisaría de esa zona la peculiaridad y se establece un segundo seguimiento mientras continúe en ese municipio.

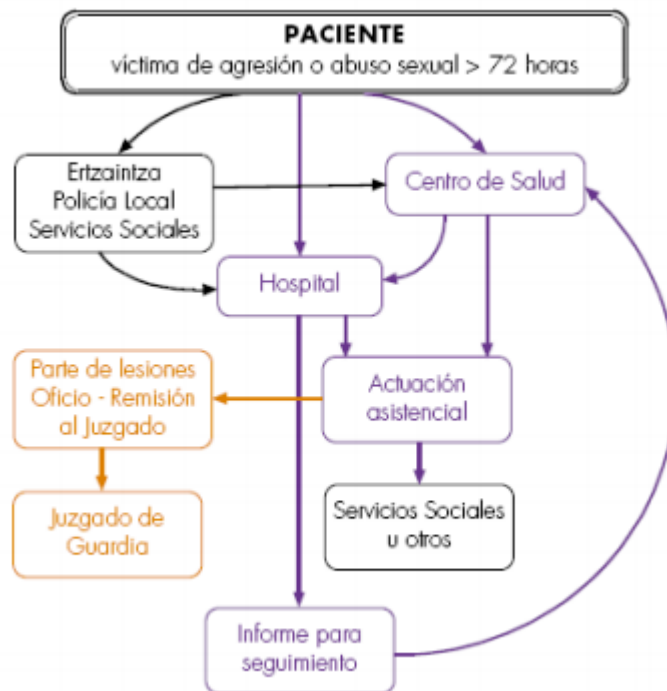
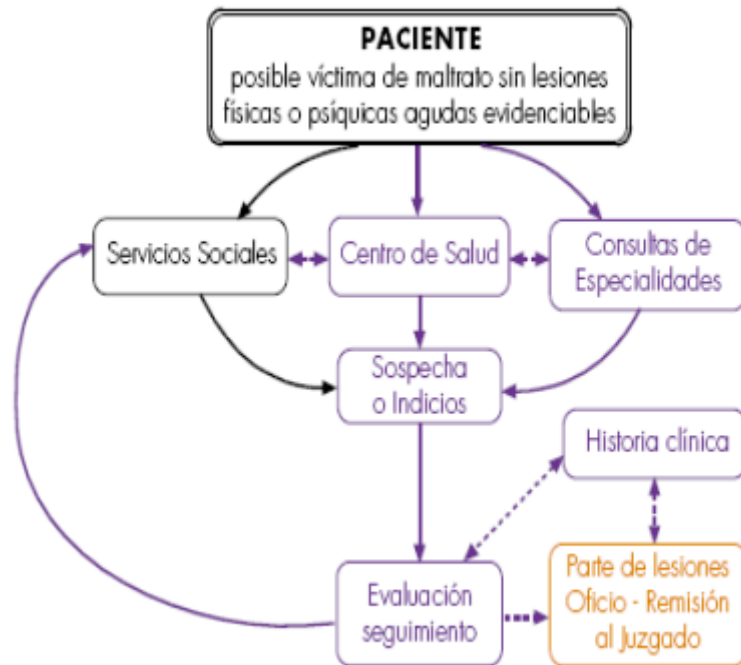


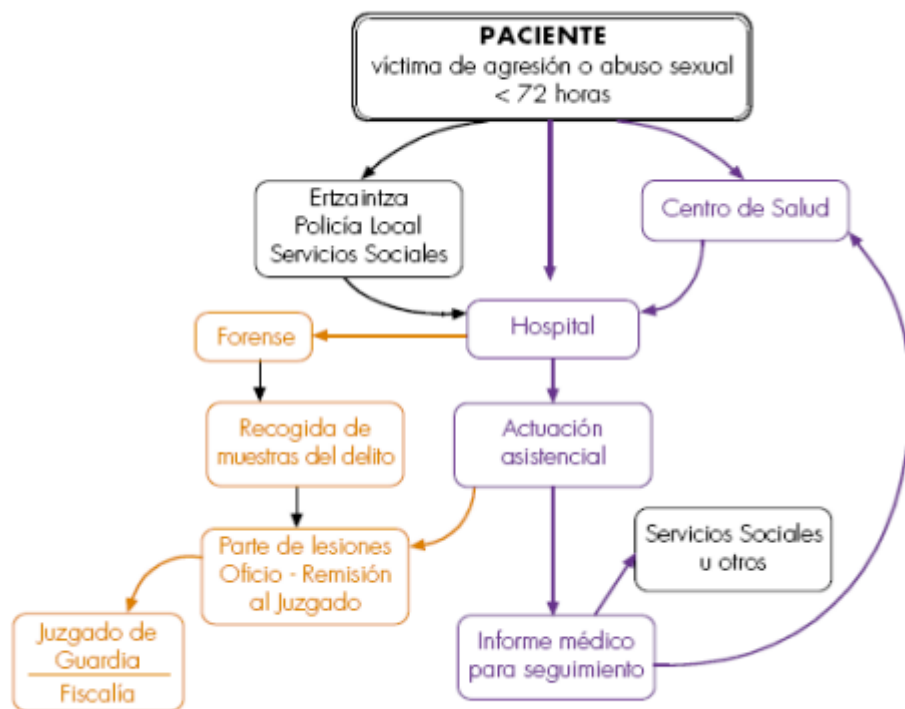
- Informe de Quebrantamientos: Cuando un agresor ha quebrantado en algún concepto la orden establecida (Ejemplo: Alejamiento, no comunicación verbal, no comunicación por telf. u ordenador etc.), se remite informe al juzgado de referencia, indicado el asunto. Si el quebrantamiento es por ambas partes, también se informa al juzgado para que dictamine lo que proceda.
- Información de la Policía Local a la **Comisaría de la Ertzaintza de Erandio** sobre los quebrantamientos: La Ertzaintza tiene conocimiento con posterioridad de los quebrantamientos que se informan al juzgado. En consecuencia, se adquiere el compromiso desde la Policía Municipal de informar a través de una copia del atestado de los quebrantamientos que se produzcan, a la mayor brevedad posible.

### CON EL CENTRO DE SALUD

- En los casos de mujeres que siendo atendidas por los servicios sanitarios con el consentimiento explícito de la víctima, van a encargarse de contactar con la persona de referencia de los Servicios Sociales que atiende a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.
- En los casos en que la mujer acuda inicialmente a Servicios Sociales y requiera asistencia sanitaria, la Trabajadora Social de referencia hará el acompañamiento, si fuese necesario.
- Se le indicará que solicite la copia correspondiente a la usuaria del Parte de Lesiones a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.
- En los casos de mujeres que siendo atendidas por Servicios Sociales tengan medidas de protección, la Trabajadora Social de referencia, con el consentimiento explícito de la mujer, dará a conocer dicha situación a través de un correo electrónico y/o una llamada telefónica a los servicios sanitarios de atención primaria y de pediatría (si la víctima tiene hijas o hijos menores) a fin de evitar el encuentro con su agresor.
- Cuando la mujer sea atendida en primera instancia en el centro de salud y haya que trasladarla al hospital porque se trata de una urgencia, desde el Centro de Salud se llamará al 112 para activar todos los mecanismos.
- El conocimiento de los recursos de apoyo a las víctimas es fundamental para que el personal sanitario pueda realizar una adecuada intervención, es por ello que se asegurará de contar con

el material informativo (folletos, carteles,...) y en caso necesario, pedirá a Servicios Sociales una reunión para actualizar la información de los recursos existentes para las mujeres víctimas.





## CON LOS CENTROS EDUCATIVOS

- En los casos de mujeres que siendo atendidas por Servicios Sociales tengan medidas de protección, la Trabajadora Social de referencia con el consentimiento explícito de la mujer, si la víctima tiene hijas o hijos menores coordinará con ella la forma de dar a conocer dicha situación al centro escolar, a fin de que el centro tome las medidas correspondientes.
- Teniendo presente el principio de actuación de mínima victimización, que significa que son los recursos los que se deben coordinar para la atención y no la mujer la que coordine a los recursos, se podrá realizar directamente esta actuación o valorar la conveniencia de que sea la propia víctima la que la lleve adelante.

Todos los centros educativos, seguirán las instrucciones de la “*Guía de actuación en los centros educativos ante el maltrato entre iguales 2011*”.

a) Supuesto de alumna, objeto de maltrato –en el contexto de una relación presente o pasada– o de violencia sexual por parte de algún alumno.

En particular, la Dirección del centro, o bien las personas designadas por ésta para el seguimiento del caso, realizarán los siguientes pasos;

1. *Recogida de información.*
2. *Análisis previo del caso e intervenciones de urgencia.*
3. *Primera comunicación a las familias.*
4. *Completar, contrastar y analizar la información.*
5. *Determinar si es o no un caso de maltrato entre iguales, a efectos educativos, a la vista de la información obtenida.*
6. *Poner los hechos en conocimiento de la Inspección Educativa.*
7. *Plan de Actuación.*
8. *Poner en conocimiento de las familias implicadas las medidas propuestas en el Plan de Actuación.*
9. *Seguimiento y Evaluación de las medidas adoptadas.*

b) Sospecha de que alguna alumna sea objeto de maltrato o de violencia sexual por parte de algún miembro del personal perteneciente al centro educativo, se pondrá en conocimiento del equipo directivo del centro, quien de forma inmediata lo comunicará a Inspección Educativa. Todo ello, sin perjuicio de las medidas disciplinarias y judiciales que sean oportunas.

c) Alumna, objeto de maltrato o de violencia sexual por parte de algún familiar o persona ajena al centro educativo, lo pondrá en conocimiento de Acción Social, de la Fiscalía y de Inspección Educativa.

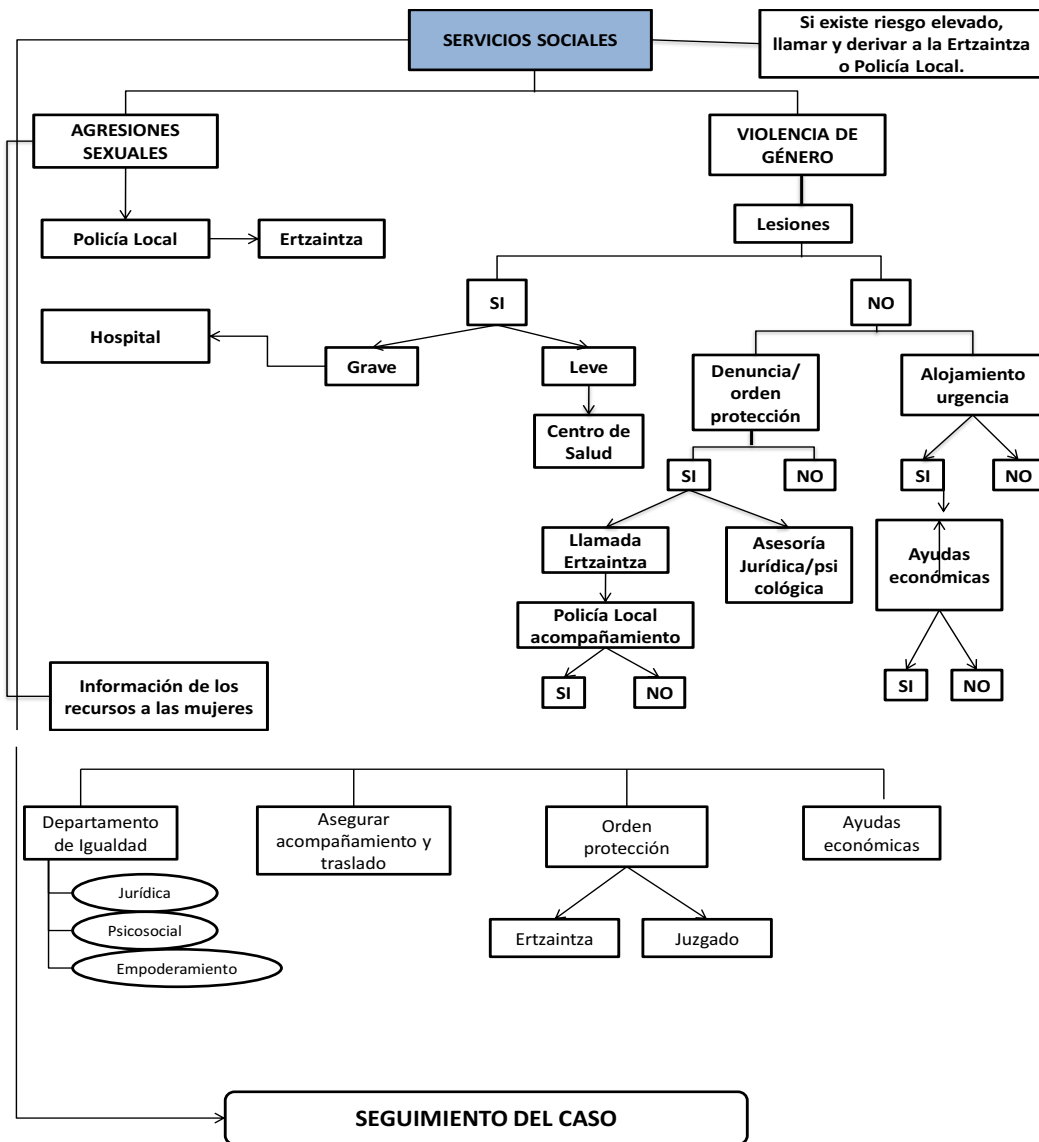
d) En caso de que alguna persona miembro de la comunidad educativa conozca, o tenga sospecha fundada, de que la madre de alguna alumna o alumno es objeto de maltrato lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección del Centro, la cual, tras el correspondiente análisis de la situación y si considera que existen indicios de delito, lo pondrá en conocimiento de los Servicios Sociales, de la Fiscalía y de Inspección Educativa. (Contemplado en el *II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual*)

De conformidad con lo señalado en los anteriores apartados a), b) c) y d), cuando se determine la existencia de malos tratos se informará a las víctimas o, en su caso, a su familia, de los servicios y prestaciones a los que como víctimas pudieran tener derecho en el ámbito educativo.

### **CON LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS, MUNICIPALES, FORALES O AUTONÓMICOS**

En la medida que Servicios Sociales es la referencia de las mujeres que acuden allí para pedir apoyo, será su responsabilidad la derivación y coordinación con los servicios específicos municipales, los servicios forales y/o los servicios autonómicos (asistencia legal, apoyo psicológico, intervención con menores, apoyo e información telefónica, así como facilitar la información del servicio que ofrece la Asociación de Mujeres Andrak de acompañamiento a mujeres víctimas de violencia de género y/o agresión sexual).

## FLUJOGRAMAS DE ACTUACIÓN



### III) COORDINACIÓN GENERAL DEL PROTOCOLO LOCAL

A los efectos de mejorar la coordinación entre las instituciones firmantes y de hacer un seguimiento y evaluación de la ejecución de los contenidos del presente Protocolo, se mantiene la siguiente figura de coordinación: la **Mesa de Coordinación Técnica del Protocolo**.

Dicha Mesa estará compuesta por las siguientes instancias: Servicios Sociales, Policía Municipal, Área de Igualdad, Osakidetza, Ertzaintza y Educación.

El Área de Igualdad del Ayuntamiento de Leioa será quien se ocupe de llevar a cabo las convocatorias de reunión de este Equipo de Coordinación, así como de recopilar y presentar los datos relativos a los casos detectados de violencia de género y agresiones sexuales en el Municipio de Leioa y que previamente desde las distintas Instancias habrán sido enviados al Servicios Sociales.

Las reuniones se realizarán **dos** veces al año de forma ordinaria y de forma extraordinaria siempre que se solicite por parte de algún integrante de la Mesa.

Funciones:

- 1) Analizar y evaluar las actuaciones realizadas en los casos atendidos.
- 2) Realizar estadísticas sobre la atención realizada entre cada reunión destacando las características de la población atendida que puedan ser útiles para la mejora de las políticas municipales.
- 3) Proponer mejoras al Protocolo Local para elevar la calidad de la atención prestada a las víctimas.

#### IV) SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO

Es obligación del Ayuntamiento de Leioa y de las autoridades competentes realizar las acciones que se consideren convenientes para crear una cultura de rechazo a la violencia contra las mujeres y hacer frente a la violencia machista estructural de nuestra sociedad. Para lograrlo procurará dar una respuesta proporcionada y adecuada a las distintas situaciones de violencia que se conozcan en el municipio.

Acciones a seguir:

- **Procedimiento en caso de violencia de género y agresiones contra la libertad sexual.**

1/ Manifestar directamente apoyo a las mujeres afectadas por violencia de género y/o agresión sexual cuando se conozca el caso, se haya o no interpuesto denuncia. Se garantizará el apoyo necesario y se transmitirá el interés de las autoridades municipales en la resolución de sus demandas, sin invadir la privacidad de las mujeres y su familia.

2/ Manifestar públicamente el rechazo del Ayuntamiento a los casos de violencia de género y/o agresión sexual y convocando a la ciudadanía del municipio a los actos de repulsa y/o apoyo que se consideren necesarios siempre respetando la privacidad de las mujeres y su familia. En el caso de que la convocatoria la realicen las asociaciones de mujeres, o de otro tipo, para la condena de casos de violencia machista en el municipio, el Ayuntamiento se sumará a la misma.

3/ Realizar una concentración pública contra la violencia machista por parte de las autoridades municipales en el marco de las jornadas de sensibilización cada 25 de noviembre. Además el Ayuntamiento a modo de acción preventiva garantizará el desarrollo de talleres de prevención de la violencia machista en los centros educativos de Leioa.

- **Procedimiento en caso de muerte, por violencia de género o cualquier otro delito contra la libertad sexual:**

1/ La alcaldesa de Leioa convocará Junta de Portavoces y posteriormente pleno, a fin de aprobar una declaración institucional de repulsa, convocando a la ciudadanía a los actos que considere oportunos. En el caso de que la convocatoria la realicen las asociaciones de mujeres, o de otro tipo, el Ayuntamiento se sumará a la misma.



En las declaraciones municipales se hará un reconocimiento público de la víctima en su lucha personal para romper con la violencia machista.

2/ El ayuntamiento se pondrá en contacto con la familia de la víctima a fin de ofrecerle el apoyo necesario con especial incidencia en los hijos o hijas de la fallecida. Este apoyo consistirá en asesoramiento legal, apoyo psicológico, económico si fuera necesario así como el acompañamiento en la gestión del traslado o repatriación del cuerpo en el supuesto que así se requiera, información a otros y otras familiares dentro del Estado o al extranjero etc.

3/ El ayuntamiento ejercerá la acción popular en los casos de muerte por violencia machista en el municipio.

- **En los dos casos anteriores:**

El ayuntamiento establecerá la responsabilidad de quien deba dirigirse a los medios de comunicación, cuidando especialmente que se proporcione la información de manera precisa y adecuada. Así, se elaborarán unas pautas de respuesta ante dichos medios, en las que la información que se reciba o envíe se centralice en la oficina de prensa y comunicación, siempre en coordinación con el área de Igualdad y los Servicios sociales, evitando en todo momento una respuesta improvisada bajo la presión de los medios de comunicación hasta verificar lo sucedido.

En todo caso, la respuesta del Ayuntamiento a los medios de comunicación deberá seguir las recomendaciones de Eudel para las declaraciones públicas en casos de violencia contra las mujeres.

## **ANEXO 1: DISPOSICIONES LEGISLATIVAS QUE SE HAN TENIDO EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DEL II PROTOCOLO**

En el campo normativo competencial los principales cuerpos legislativos que, de acuerdo con el objetivo de mejora de la coordinación en la atención a mujeres víctimas de violencia sexista, enmarcan la actuación de los poderes públicos en la CAPV son:

En el ámbito de la **violencia contra las mujeres**:

- ❑ Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- ❑ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- ❑ Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- ❑ Ley 35/95, de Ayudas y Asistencia a las víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual.

En el ámbito de la **protección de menores**:

- ❑ Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.

En el ámbito del **reparto de competencias**:

- ❑ Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- ❑ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ❑ Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicio Sociales.
- ❑ Decreto 155/2001, de 30 de julio, de determinación de funciones en materia de Servicio Social.
- ❑ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, artículo 19, punto 7, en materias de competencias de los organismos de igualdad.

En el ámbito de la **protección de datos**:

- ❑ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## ANEXO 2: INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS

Municipio de Leioa
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Servicios Sociales de Base de Leioa- 94 4801336- Inaurratzaga n.1 (Leioa)</b></li><li>• <b>Servicio de Atención psicológica y jurídica de Leioa- 94 4801336</b></li><li>• <b>Asociación Andrak- 668 805 766</b></li><li>• <b>Policía Local de Leioa- 94 400 8021-</b></li><li>• <b>Centro de Salud de Leioa- 94 6007001</b></li><li>• <b>Juzgado de Paz de Leioa- 94 4637522/94 4637951</b></li></ul>

- **Servicio de urgencias 112 (Ertzaintza)**

Es importante informarles a las mujeres que el 112 es un servicio que da respuesta a todo tipo de urgencias y no un servicio de información, por lo que pueden activarlo cuando se sientan en peligro. También se les puede recomendar que le pongan el nº 1 en la marcación rápida de su móvil. Las personas con dificultades de comunicación oral, pueden enviar un sms al **600123 112** con sus datos personales y de localización e indicar Violencia de Género.

- **Servicio de Atención Telefónica 24 horas (SATEVI): 112/ 900 840 111**

Es un servicio es de cobertura autonómica y tiene carácter gratuito. Está operativo las 24 horas del día, 365 días al año.

Además, este servicio también presta asesoramiento e información tanto a profesionales, como a familiares o personas allegadas que requieran solventar cualquier duda o cuestión.

Ofrece un servicio de traducción simultánea a varios idiomas y es accesible a personas con discapacidad auditiva. Subrayar también que es un espacio seguro porque no consta la llamada en la factura de teléfono.

- **Servicio de Atención a la Víctima (SAV)/ 900 400 028 (gratuito) Palacio de Justicia- Ibañez de Bilbao, 3-5 (Bilbao)**

Está compuesto por equipos multidisciplinares de juristas, trabajadores y trabajadoras sociales, psicólogas y psicólogos que la Dirección de Ejecución Penal pone a disposición de las víctimas de los delitos.

Depende del Departamento de Justicia y Administración Pública y es un servicio gratuito y de acceso voluntario.

- **Juzgados de Violencia sobre la Mujer n. 1 y N.2, 94 4016502/ 94 4016520 - Buenos Aires, 6, 4ª planta- Bilbao**
- **Juzgado de Primera Instancia- Barroeta Aldamar n.10, Bilbao- 94 4016672**
- **Fiscalía (Getxo) 94 6023966**
- **Fiscalía (Familia y Menores), Bilbao 944016659**

### ANEXO 3: ACTA DE CONSENTIMIENTO PARA COMPARTIR INFORMACIÓN

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:

Trabajador/a Social

Médica/o de familia

Pediatra

Director/a de la escuela

\_\_\_\_\_

Fecha:

Firma:

ANEXO 4:

ERTZAINTZA

ACTA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO DE UTILIZACIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Expediente de VD/VG: \_\_\_\_\_

Dña./D.: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Sin perjuicio de las previsiones y supuestos de cesión de datos que ampara la regulación establecida en materia de protección de datos de carácter personal; por medio de la presente Acta

1. Se informa que los datos personales, así como información vinculada con este expediente:

- Podrá ser puesta, 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 pueden establecerse.

2. Asimismo, la citada persona presta su consentimiento para que tales datos y la información que resulte necesaria

- Puedan ser puestos a disposición del Servicio de Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SATEVI) del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, pudiéndose realizar encuestas de satisfacción para dar respuesta al seguimiento del cumplimiento efectivo de los derechos reconocidos a las víctimas-, así como a aquellos otros organismos que requieran la información para desarrollar su labor de asistencia social y defensa de los derechos de las víctimas; todo ello, a fin de dar eficaz respuesta a la gestión integral de la asistencia a las personas víctimas de la violencia de género.

Sí  NO

*(marcar lo que proceda)*

Fecha:

Firma:

## ANEXO 5: CONSENTIMIENTO PARA LA RECOGIDA DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

DÑA.:.....

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

Por medio de la presente ACTA hago constar expresamente que:

He sido informada por el personal del Ayuntamiento de.....

que los datos personales proporcionados se incorporarán a un fichero denominado PROTOCOLO LOCAL..... cuya titularidad es del Ayuntamiento/ Mancomunidad de.....y tiene como finalidad prestarme una tención integral, a mí y a las personas que de mí dependen, coordinando la actuación de los distintos servicios existentes.

Así mismo, he sido informada:

- de que esta información ayudará en la elaboración de políticas públicas basadas en datos objetivos al mismo tiempo que podrá ser utilizada para finalidades estadísticas y de investigación.
- de mi derecho a negarme a facilitar esta autorización de forma total o parcial.
- de las consecuencias que esta negativa puede tener.
- que podré ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Ayuntamiento de.....

Y conforme a todo ello, otorgo libremente el consentimiento conforme a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Fecha:

Firma:

Siendo mi hija menor de 14 años, doy mi consentimiento como madre, padre o tutor/a para la cesión de datos.