



AJUNTAMENT DE MUSEROS
CIF P4617900H
Plaça del Castell, 1
46136 Museros (València)
Tel. 96 144 16 80 – Fax 96 144 48 30
www.ajunt-museros.com

REGLAMENT SOBRE EL PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE EN EL MUNICIPI DE MUSEROS

PRESENTACIÓ DE L'ALCALDESSA I LA REGIDORA DE BENESTAR SOCIAL I POLÍTIQUES D'IGUALTAT DE GÈNERE

1. INTRODUCCIÓ

- 1.1 Reflexionant sobre la violència de gènere
- 1.2 Definició de violència de gènere i legislació de desenvolupament en l'àmbit de la Comunitat Valenciana
- 1.3 Àmbit d'aplicació del protocol: Col·lectius destinataris

2. OBJECTIUS

3. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

- 3.1 Consideracions prèvies
- 3.2 Actuació per àmbits
 - 3.2.1 Àmbit local
 - 3.2.2 Àmbit educatiu
 - 3.2.3 Àmbit sanitari
 - 3.2.4 Àmbit policial
 - 3.2.5 Àmbit judicial

4. PROTOCOL DE COORDINACIÓ INTERINSTITUCIONAL

- 4.1 Actuacions des de cada àmbit
 - 4.1.1 Actuació coordinada de cada organisme en cas d'emergència

5. ACORD DE COORDINACIÓ

6. COMISSIÓ DE SEGUIMENT

ANNEXOS

Annex I. Legislació sobre violència de gènere

Annex II. Ordre de Protecció

Annex III. Full de notificació de possible situació de desprotecció des de l'àmbit educatiu (al final del protocol)

Annex IV. Full de notificació per a l'atenció sociosanitària infantil i la protecció de menors

Annex V. Institucions i telèfons d'interés

La violència de gènere s'ha convertit en una xacra que cada dia afecta a més famílies, cada any moren al voltant de 60-70 persones, si ho mirem en una perspectiva més àmplia, en un període de 10 anys estem parlant de 600-700 persones, i és la cruel realitat que es viu en moltes llars. Per açò hem de treballar per a eradicar aquesta plaga i és un dels principals objectius que ha de marcar-se la societat.

Si mirem cap al futur la perspectiva no és molt esperançadora, però a poc a poc es van aconseguint avanços fonamentals, la població ja va prenent consciència del que suposa i cal intentar que la societat reaccione de forma ràpida davant aquest problema.

Molts experts i professionals de diferents índoles: sanitaris, psicòlegs, forenses, policies i altres institucions oficials, associacions... ja estan treballant perquè es reduïsquen les altes cotes d'assetjament i agressió.

El Govern central ha de dotar de fons suficients per a poder lluitar contra la violència, haurien d'incloure la prevenció en tots els cicles educatius, amb programes de prevenció i intervenció eficaces, prèvia formació dels professionals que treballen amb joves. S'ha d'actuar en aquest camp perquè si les mesures pal·liatives són importants, més ho és actuar sobre les causes i sobre els factors de risc per a impedir que aparega el problema. Desafiar la tolerància a aquesta violència passa no per la retallada sinó per l'ampliació de campanyes institucionals que ajuden a la presa de consciència sobre el dany que la violència de gènere provoca al conjunt de la societat.

En el nostre municipi, per desgràcia, coneixem aquest problema en primera persona, per açò la necessitat de tenir un protocol d'actuació per a tenir els màxims coneixements i prestar encara millor el servei, des del minut 0 poder oferir a les víctimes, el millor assessorament i que senten protegides.

Cristina Civera Balaguer
Alcaldessa de Museros

És molt important tenir un protocol d'actuació en aquests casos ja que així és molt més senzill saber com hem d'actuar tots i totes i sabem que hem signat el compromís d'estar totalment coordinats i poder arreplegar la màxima informació possible dels diferents àmbits per a realitzar una bona actuació. Així que, des de la regidoria de Benestar Social i Polítiques d'Igualtat de Gènere, no ho pensem i de seguida ens vam engegar per a la seua elaboració amb l'ajuda dels diferents especialistes.

M'agradaria molt que aquesta classe de protocol no haguera de fer-se, seria molt bon senyal, ja que açò implicaria que no tenim assassinats de dones en mans de les seues parelles o exparelles, però desgraciadament no és així.

Per tant, tenim el deure i l'obligació de lluitar per a reduir el nombre de casos en la major mesura possible, així com d'informar si som coneixedors d'un possible cas de violència masclista. Des de la meua regidoria en particular i des de l'equip de govern en general anem a fer tots el que estiga en la nostra mà per a intentar que a nivell del nostre municipi aquests casos siguen cada vegada menys nombrosos i si pot ser queden totalment extingits.

Finalment, solament desitge que aquest reglament siga de gran ajuda per a pal·liar aquesta desgràcia social i que entre totes i tots lluitem per a formar, crear i mantenir una societat més justa, més tolerant i més lliure.

Laura Asensio Tormos
Regidora de Benestar Social i Polítiques
d'Igualtat de Gènere

1. INTRODUCCIÓ

La violència contra les dones constitueix un dels principals problemes que segueixen estant presents en la nostra comunitat i el seu reconeixement com un problema de Salut Pública, proclamat per l'OMS, evidencia l'important impacte que aquest fenomen provoca tant de forma directa sobre la pròpia víctima com en la seua família i en el seu entorn.

La violència de gènere, en totes les seues manifestacions, segueix sent hui dia l'exponent més clar de la desigualtat real que encara existeix entre dones i homes en la nostra societat. Constitueix una vulneració dels Drets Humans fonamentals i la més flagrant expressió de la discriminació que pateixen les dones pel nero fet de ser dones. Els governs locals, en el marc de les seues competències i d'acord amb la legislació vigent, tenen l'obligació de promoure i aplicar totes les mesures al seu abast per a aconseguir la seua eradicació. Per açò, és molt important la col·laboració i coordinació entre totes les institucions i sectors professionals implicats en matèria de violència de gènere.

A causa que les estadístiques i, a la vegada, el nombre de casos es mantenen constants i és un dels municipis que ha figurat dins de les estadístiques estatals amb víctimes mortals, s'ha vist la necessitat d'abordar el problema des d'un punt de vista multidisciplinari i de coordinació entre les diferents institucions públiques, que han d'intervenir en aquest tipus de casos, per açò s'ha observat la necessitat de realitzar el present reglament sobre el protocol que s'ajustarà als mitjans que té disponibles aquest Ajuntament, per la qual cosa es procurarà en tot cas donar un tractament des dels Serveis Socials, policials i de detecció precoç dins dels serveis del centre de salut d'aquesta localitat.

Amb aquest protocol es pretén dotar d'un instrument pràctic i concorde a tots els serveis perquè la derivació i tractament d'aquests casos siga uniforme, optimitzant els recursos existents per a aconseguir una atenció personalitzada.

1.1 Reflexionant sobre la violència de gènere

Comencem per acostar-nos al concepte de gènere i entendre-ho com una categoria que serveix per a nomenar el conjunt de característiques socials i culturals apreses que s'atribueixen a les dones i als homes en funció del seu sexe biològic, i que resulten en desigualtats. D'aquesta forma podem entendre el concepte gènere com una categoria d'anàlisi de la realitat, que posa nom a totes aqueixes característiques, formes de ser i de sentir, expectatives de comportament, habilitats, rols, responsabilitats que conformen els models masculí i femení, que no tenen un origen biològic, sinó que són resultat de construccions socials i culturals, i per tant es poden canviar.

Com relacionem els conceptes gènere i feminisme?

“El feminisme ha sigut i contínuament sent un terme quasi prohibit, que produeix rebuig, amb connotacions molt negatives, ja que una mala definició interessada sobre el seu significat ho equipara a l'oposat de masclisme, o la confrontació entre dones i homes. El gènere, apareix llavors com un terme més neutre, menys polític, més tècnic, i per açò més acceptat. I així s'entén que ideològicament, “l'enfocament de gènere és una cosa i el feminisme una altra”, doncs no. O almenys no hauria de ser-ho, ja que el concepte de gènere té el seu origen en la teoria feminista, atén a una comprensió feminista del món i ens serveix per a identificar desigualtats entre dones i homes, i cal posar mitjans per a la seua transformació.”

“Totes i tots som feministes, encara que no diguem que ho som, si lluitem per les dones, contra la seua opressió i defensem la igualtat de drets i oportunitats entre totes les persones”.

Per tant, entenent el feminisme com a resposta a un sistema patriarcal, com a moviment social i polític que va suposar la presa de consciència de les dones com a col·lectiu, de l'explotació i dominació sotmesa per part del col·lectiu dels homes, ens obliga a endinsar-nos en el concepte de patriarcat per a tancar aquest breu espai de reflexió.

Com podríem definir el patriarcat?

Literalment i segons la definició de la Real Acadèmia Espanyola (RAE), significa “govern dels pares i ancians”. Fent un pas més i des d'una perspectiva crítica del feminisme, es tracta de la manifestació i la institucionalització del domini masculí, sobre les dones i societat en general. Es caracteritza per l'autoritat, imposada des d'institucions, dels homes sobre les dones i els seus fills/es en la unitat familiar, existint una desvaloració de la dona, per la qual és relegada a un segon pla.

Volem ací incidir en la diferència entre masclisme i patriarcat, ja que en moltes ocasions es confonen tots dos termes tractant-se com a equivalents. Per açò el que tradicionalment es diu “masclisme” (actitud i una conducta individual o col·lectiva) no és més que la punta de l'iceberg de tota una organització social profundament discriminatòria contra les dones, que és al que ens referim en parlar de societat patriarcal.

Podem dir que algunes manifestacions externes de l'estructura patriarcal s'han convertit en evidents per a la majoria de la gent, així reconeixem aquestes estructures en la discriminació salarial per causa del gènere, en la violència de parella o en l'assetjament sexual en el treball. No obstant açò, el patriarcat apareix en molts aspectes de la nostra vida diària, perquè ha cristal·litzat en estereotips que condicionen tots els nostres comportaments, pensaments i emocions, tant dels homes com de les dones. En l'estructura patriarcal s'assigna a la dona aquest determinat paper social o “rol” subordinat a l'home, que condiona la vida sencera de les dones, del que no en poques ocasions els és molt difícil escapar i que és profundament discriminatori.

Les manifestacions del patriarcat a nivell social, econòmic, psicològic i cultural tenen un fort impacte, per la qual cosa desmuntar la creença tan arrelada que aquestes diferències jeràrquiques són “naturals”, resulta complicat.

En ser una construcció social, els aspectes més visibles del sistema patriarcal són les manifestacions socioeconòmiques, i alguns d'ells són: divisió del treball en general segons gènere (segregació horitzontal i vertical), expectatives del món laboral diferenciades segons si és home o dona, violència de gènere, “sostre de vidre”, menor independència econòmica de les dones que els homes...

No podem perdre de vista com les anteriors manifestacions socials del patriarcat tenen el seu reflex a nivell psicològic, algunes d'elles són: falta d'autoestima en les dones induïda per l'educació i l'entorn, falta d'expectatives d'assoliment i limitació dels propis interessos en les dones, sentiment de por i inseguretat física...

I finalment, en l'àmbit cultural també es fan notar clarament des de l'educació reglada (col·legis, instituts, universitats) androcèntrica (centrada en els homes),

el funcionament i l'estructura de les famílies, transmissió i foment dels estereotips pels mitjans de comunicació i la publicitat, la religió...

És per tot açò, que malgrat els grans avanços aconseguits per a tractar d'eradicar una de les manifestacions més violentes del patriarcat, com és la violència de gènere, encara falta molt camí per a la seua eliminació total. Declaracions universals i la nostra pròpia legislació espanyola, han volgut sumar-se per a generar una societat més justa i igualitària.

1.2. Definició de violència de gènere i legislació de desenvolupament en l'àmbit de la Comunitat Valenciana

L'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar en 1993 la Declaració sobre l'Eliminació de la violència contra la Dona, la qual defineix la violència de gènere com un instrument per a mantenir la discriminació, la desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones, i estableix que: "La violència contra les dones designa tot acte de violència basat en la pertinença al sexe femení que causa o és susceptible de causar a les dones dany o patiment físic, sexual o psicològic, i inclou les amenaces de tals actes i la restricció o privació arbitrària de la llibertat, tant en la vida pública com en la privada".

El nostre ordenament jurídic espanyol, arreplega i protegeix diverses situacions referides a la violència de gènere.

La Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, estableix en el seu article 1 que l'objecte de la llei és actuar contra la violència que com a manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones s'exerceixen sobre dones per part de qui siga o haja sigut el seu cònjuge, o aquest haja estat lligat a ella per relacions similars d'afectivitat, àdhuc sense convivència. Els actes de violència arreplegats en la Llei són tot acte de violència física i psicològica, incloses les agressions a la llibertat sexual, les amenaces, les coaccions o la privació arbitrària de la llibertat.

Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

És objecte de la present llei l'adopció de mesures integrals per a l'eradicació de la violència sobre la dona, en l'àmbit competencial de la Generalitat, i oferir protecció i assistència tant a les dones víctimes de violència com als seus fills i filles menors i/o persones subjectes a la seua tutela o acolliment, així com les mesures de prevenció, sensibilització i formació amb la finalitat d'implicar tota la societat de la Comunitat Valenciana.

Article 2. A l'efecte d'aquesta llei, s'entén per violència sobre la dona tot comportament d'acció o omissió pel qual un home infligeix en la dona danys físics, sexuals i/o psicològics, basat en la pertinença d'aquesta al sexe femení, com a resultat de la situació de desigualtat i de les relacions de poder dels homes sobre les dones; així com les amenaces de tals actes, la coacció o la privació arbitrària de llibertat, tant si es produeixen en la vida pública com en la privada.

Manifestacions:

1. La violència física: tota conducta que, directament o indirectament, estiga dirigida a ocasionar dany o patiment físic sobre la dona que pugua produir lesions com eritemes, erosions, ferides, hematomes, cremades, esquinços,

luxacions, fractures o qualsevol altre maltractament que atempte contra la integritat física d'aquesta, amb resultat o risc de lesió o mort.

2. La violència psicològica: tota conducta que atempta contra la integritat psíquica i emocional de la dona, mitjançant amenaces, insults, humiliacions, coaccions, menyspreu del valor personal o dignitat, exigència d'obediència, aïllament social, culpabilitat i privació de llibertat. Així mateix, es considera violència psicològica tota conducta dirigida a ocasionar danys a béns de la víctima, amb l'objecte d'infligir por o temor en aquesta.

3. La violència sexual: totes aquelles conductes tipificades com a delictes contra la llibertat i indemnitat sexual de la dona. En general, tots els actes de naturalesa sexual forçada per l'agressor, o consentida per abús d'una situació de prevalença poder per part de l'agressor sobre la víctima, o no consentida per aquesta, amb independència que aquell garde o no relació conjugal, de parella afectiva, de parentiu o laboral amb la víctima.

4. Violència econòmica: es considera violència econòmica, a l'efecte d'aquesta llei, tota aquella limitació, privació no justificada legalment o discriminació en la disposició dels seus béns, recursos patrimonials o drets econòmics, compresos en l'àmbit de convivència de la parella o en els casos de ruptura de la relació.

5. Mutilació genital femenina o altres pràctiques tradicionals i/o culturals nocives o perjudicials per a les dones i xiquetes.

6. Tracta de dones i xiquetes: s'entén aquesta com la captació, el transport, el trasllat, l'acolliment o la recepció de dones, recurrent a l'amenaça o a l'ús de la força o altres formes de coacció, amb finalitats d'explotació sexual.

Les mesures contemplades en la present Llei seran aplicable a totes les víctimes d'actes de violència sobre la dona que tinguen lloc en el territori de la Comunitat Valenciana, sense perjudici de l'establert per la legislació en matèria d'estrangeria i de l'exigència de determinats requisits establerts normativament per a les diferents prestacions o serveis.

Formació

1. La Generalitat impulsarà la formació contínua i especialitzada en violència sobre la dona del personal al servei de l'administració, especialment dels qui treballen o col·laboren en l'atenció i eradicació d'aquest fenomen, prestant especial importància a les professions de tots els àmbits relacionats amb la violència de gènere.

2. La Generalitat promourà acords amb les corresponents administracions públiques, col·legis professionals, organitzacions sindicals i empresarials i, especialment, fomentará la col·laboració amb el Consell General del Poder Judicial, la Fiscalia General de l'Estat, el Ministeri de Justícia i el Ministeri d'Interior, per a assegurar una formació específica en violència exercida sobre les dones a jutges i jutgesses, magistrats i magistrades, així com a les forces i cossos de seguretat de l'Estat.

3. La conselleria competent en matèria d'educació, a través del conjunt de mesures del Pla de Prevenció de la Violència i Promoció de la Convivència (Pla PREVI) i del Pla de Formació Permanent del Professorat de la Comunitat Valenciana, inclourà les accions formatives específiques sobre violència sobre la dona, amb la finalitat de millorar la prevenció i impulsar la detecció precoç

d'aquests casos de violència. En les accions formatives específiques també participaran el professorat de treball social, psicologia i pedagogia que es troben exercint les seues funcions en els centres educatius.

4. Així mateix, el personal sanitari de les àrees d'atenció primària, atenció especialitzada i serveis d'urgències que, en l'acompliment del seu treball, puguen tenir contacte amb possibles víctimes d'aquest tipus de violència en els centres sanitaris, públics o privats, i de Serveis Socials, rebran formació en la matèria, enfocada a la sensibilització i reconeixement de tals situacions, amb la finalitat de millorar la prevenció i impulsar el diagnòstic precoç d'aquests casos de violència.

5. L'Institut Valencià de Seguretat Pública i Emergències elaborarà plans formatius per als cossos de policia Local, que contindran un itinerari monogràfic específic enfocat a l'adequació especialitzada dels policies locals de la Comunitat Valenciana.

Situacions de violència sobre la dona en les aules

1. El personal docent que detecte en els centres escolars qualsevol actuació discriminatòria o conducta vexatòria per raó del sexe, o tinguen coneixement d'aquest tipus de situacions en l'entorn familiar o relacional de l'alumnat, haurà de posar-ho immediatament en coneixement de l'adreça o responsable del centre qui, també sense dilació, ho comunicarà al departament competent en matèria d'educació, sense perjudici que, en aquells casos que presenten indicis de delictes o falta, donen així mateix compte immediat a l'òrgan competent, d'acord amb els protocols d'actuació que a aquest efecte s'establisquen.

El departament competent en matèria d'educació, a través d'aquests protocols, adoptarà quantes mesures siguuen pertinents per a la protecció i assistència dels i les menors, entre elles, formular denúncia davant els òrgans judicials o la fiscalia quan escaigui.

2. La inspecció educativa depenent del departament de la Generalitat amb competències en educació, sense perjudici de les competències d'altres administracions o autoritats, supervisarà en aquest àmbit el compliment de la llei.

Quant a les manifestacions farem un breu desenvolupament extensible a tots els professionals en l'àmbit multidisciplinari.

Les manifestacions més habituals de la violència de gènere, en l'àmbit de les relacions de parella, són:

Maltractament psicològic o emocional: Actes o omissions que tenen com a finalitat degradar o controlar accions, comportaments, conductes, en forma d'insults, amenaces, humiliacions, menyspreus, desqualificacions, abandó, aïllament social.

Maltractament físic: Agressions intencionals a fi de produir lesions corporals o dany en la integritat física de la dona. Té múltiples manifestacions, com són espentes, cops, estirades del pèl, puntades, mossegades, cremades, esgarrapades, intent d'estrangulació, agressió amb objectes.

Maltractament sexual: Activitats d'índole sexual imposades a la dona, amb violència, intimidació, o coacció, com són agressions sexuals, abús sexual, conductes en aquest context percebudes com a degradants per la dona.

Maltractament econòmic: Control d'accions i decisions de la dona sobre aspectes relacionats amb l'àmbit econòmic. Impediment d'accés als diners, limitació de la participació de la dona en els béns comuns i/o propis, impediment d'accés al mercat laboral, impagament de pensió d'aliments dels/les fills/es.

Respecte a la violència sexual (no exercida exclusivament en l'àmbit de relació de parella o exparella) és la que es produeix contra el cos de la dona, que constitueix una agressió física i psíquica, i atenta contra la llibertat sexual de la persona. Existeixen dues tipologies d'aquesta violència en l'ordenament jurídic penal que convé destacar:

Abusos sexuals: És un atemptat contra la llibertat sexual de la persona, en el qual no s'utilitza la violència o intimidació, però sí l'engany, la coacció o la sorpresa. Pot incloure carícies, proposicions verbals explícites, penetració oral, anal, vaginal i digital. S'inclouen els abusos comesos sobre persones que no poden prestar consentiment vàlid per tenir limitada la seua capacitat intel·lectual (menors d'edat, persones amb discapacitat psíquica).

Agressions sexuals: És qualsevol acte contra la llibertat sexual d'una altra persona, utilitzant per a açò la violència o la intimidació. Pot haver-hi agressió sexual amb o sense penetració. La forma més greu d'agressió sexual és la violació. La violació es defineix com la introducció del penis per via vaginal, anal o oral, així com la introducció d'objectes per les mateixes vies.

1.3. Àmbit d'aplicació del protocol: Col·lectius destinataris

El present reglament es refereix a casos de violència de gènere, exercits en l'àmbit de parella o exparella, i anàloga relació d'afectivitat.

S'aplicarà sobre dones en alguna de les situacions de violència de gènere esmentades en aquest apartat, empadronades i/o residents en el municipi de Museros.

Així mateix, des del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Museros, juntament amb el Gabinet psicopedagògic, es tindrà en compte l'assistència a aquelles persones vulnerables que formen part de la unitat familiar de les dones, com són els i les menors, i persones dependents a càrrec d'aquestes, quan estiguen afectats per la violència de gènere.

2. OBJECTIUS

Els objectius generals del Reglament sobre el protocol d'actuació i coordinació interinstitucional davant la violència de gènere de Museros són:

- a) Identificar institucions i serveis als quals acudir quan es detecta una situació de violència de gènere.
- b) Aclarir competències i responsabilitats de les institucions intervinents.
- c) Establir mecanismes de coordinació entre les diferents institucions.
- d) Millorar les condicions de vida de les dones víctimes de violència de gènere i persones al seu càrrec.

3. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

3.1 Consideracions prèvies

És premissa indispensable que els i les professionals que intervenen amb aquestes situacions, les analitzen des de la perspectiva de gènere, per a

comprendre el fenomen i actuar de manera eficaç. Hem de partir de la idea que les agressions a dones són una expressió de poder i domini dels homes sobre les dones, del control del cos, de la sexualitat, de la vida de les dones. Aquesta violència es nodreix del repartiment desigual de poder entre dones i homes, per l'opressió social d'aquestes, la seua dependència econòmica i els patrons culturals que assignen rols a dones i homes sobre la base d'una societat patriarcal.

La formació en violència de gènere és fonamental per a proporcionar una ajuda adequada a les dones i que es realitzen intervencions de qualitat.

Aquest apartat té per objectiu aportar per àrees d'actuació (social, sanitària, policial i judicial) una sèrie d'indicacions pròpies de cada entitat que habitualment intervé en casos de violència de gènere.

Les intervencions es van a diferenciar en actuacions d'emergència i actuacions generals (no emergència):

- Actuacions d'emergència: situacions que ocorren quan la dona acudeix a qualsevol organisme del municipi, generalment a Policia Local, centre de salut o Serveis Socials, en situació de crisi, quan té molt recent una agressió o un fet que ha percebut com a greu i amenaçador cap a la seua integritat, i amb un estat d'ansietat generalitzat que en molts casos li dificulta poder parlar amb els respectius tècnics dels organismes als quals acudeix demandant ajuda. També poden produir-se intervencions no sol·licitades per la dona víctima, sinó per avís d'emergència de terceres persones, amb l'assistència en el domicili, en la via pública o altres entorns aliens a dependències policials o judicials.

- Actuacions generals (no emergència): es detecta de manera fortuïta una situació de violència de gènere per part d'organismes del municipi de Museros, generalment Serveis Socials, centre de salut; o la dona acudeix a algun organisme i verbalitza una situació de violència de gènere, i que no requereix d'una intervenció d'urgència.

Qualsevol organisme a què acudisca una dona, possible víctima de violència de gènere caldrà entre altres actuacions:

- Detectar la possible situació de violència de gènere: indicadors, gravetat dels fets, nivell de risc cap a la integritat física-psíquica de la dona i persones dependents al seu càrrec.

- Conèixer el nivell de conscienciació respecte a la violència de gènere que té la pròpia dona: identificació del maltractament, percepció del perill.

- Derivar a un recurs especialitzat quan calga, i assegurar-se que la informació sobre el recurs a què es remet és la correcta, i canalitzar aquesta derivació per a evitar que la dona no arribe al recurs.

3.2 Actuació per àmbits

3.2.1 Àmbit local

Des de l'àmbit local es vetlarà perquè les dones en situació de violència de gènere contemplades en el present reglament tinguen accés a una atenció social, d'emergència, de suport i acolliment, i de recuperació integral.

Aquest servei es proporciona principalment pel departament de Serveis Socials, encara que poden detectar-se i realitzar una primera intervenció així

com pot ser l'entitat a la qual la dona demana una primera ajuda, com són: centres de salut, centres educatius, associacions, etc.

Els objectius generals són:

- Donar informació i assessorament adequat a la seua situació personal.
- Establir un itinerari personalitzat d'intervenció social.
- Prevenir i recolzar l'eixida de les dones de la situació de violència que pateixen.

Intervenció social

La intervenció social en casos de violència de gènere ha de ser un procés facilitador perquè la dona puga entendre el que li està succeint, descobrir que està disposada a fer canvis per a modificar la seua situació, i incentivar el que partcipe de forma activa en la cerca de solucions.

És imprescindible crear un espai de confiança entre la dona i el/la professional que l'atén, i adoptar una sèrie d'actituds que facilitaran la intervenció: empatia, acceptació raonable, crear un clima comunicatiu, i acompanyar a la dona perquè descobreisca la seua pròpia situació.

Depenent de la situació personal en la qual es trobe una dona davant la violència de gènere, es marcaran uns objectius a curt, mitjà i llarg termini, i s'utilitzaran diferents estratègies en la intervenció social.

Les diferents situacions que podrem trobar-nos, a grans trets, i que definiran les prioritats són:

- No visualització del maltractament per la dona afectada (no ho ha detectat o no el verbalitza)
- Verbalització del maltractament per la dona
- a. Actuació general (no emergència)

La intervenció social es basarà en unes pautes generals:

- Estudi de les necessitats, diferenciant necessitats de demandes.
- Interpretació diagnòstica, anàlisi de les dades per a formulació d'hipòtesi que establisquen una intervenció professional.
- Intervenció professional, de forma integral, amb el treball coordinat de diferents serveis.
- L'objecte de la intervenció social serà:
 - Aclarir-recolzar: analitzar els diferents aspectes de la situació, a més d'ajudar a restaurar o reafirmar l'autoconfiança de la dona.
 - Informar: esmenar les possibles manques d'informació sobre drets que li assisteixen i recursos disponibles, de manera que puga prendre una decisió en les millors condicions possibles, així com informar-la sobre la dinàmica del maltractament i les seues conseqüències.
 - Conscienciar: fer que prenga consciència de la seua situació i actue en conseqüència, confrontant els efectes dels seus arguments i els seus actes.

- Posar en relació (crear noves oportunitats): ampliar l'horitzó relacional de la dona, ampliar els seus marcs de vida i de referència, i permetre el seu accés a noves experiències que l'enriquisquen i li produïsquen satisfacció.
- Gestionar i tramitar la sol·licitud prestacions i recursos econòmics existents, quan existisca la necessitat de cobrir la necessitat de subsistència i habitatge (RAI, Renda Garantida de Ciutadania, Ajudes d'Emergència Social, etc.)
- Gestionar i tramitar allotjament alternatiu en el cas que la dona haja d'abandonar el domicili.
- Gestionar i tramitar el servei de tele-alarma, en els casos que existisca la necessitat.
- Gestionar derivació al Centre Dona 24 hores, per a atenció psicològica i assessorament legal.
- Lliurar un document informatiu dels Serveis Socials municipals, on s'especifique els recursos i les prestacions als quals pot accedir. (en tots els casos encara que no vulga denunciar els fets).

Els aspectes arreplegats en l'apartat següent hauran de tenir-se en compte en qualsevol intervenció amb dones en situació de violència de gènere, i anar abordant-se en el transcurs de la intervenció

b. Actuació d'emergència

Aquestes situacions requereixen d'una resposta ràpida i adequada a les necessitats de la dona, a la qual s'atendrà al més prompte possible i de forma prioritària.

L'objectiu principal serà recopilar una informació suficient per a conèixer la situació actual en la qual es troba, aprofitar la situació de crisi per a trencar la permanència en la violència de gènere, i proporcionar seguretat a les persones en risc.

Passos a donar:

- Avaluació de la situació, presa de decisions adequades a la situació de forma àgil i ràpida dins d'un procés metodològic. Generalment aquesta entrevista serà breu, per la situació emocional en la qual probablement es trobe la dona, que li dificulta la presa de decisions i l'assimilar tota la informació necessària per a abordar la problemàtica de manera integral.
- Garantir la seguretat de la dona i la seua protecció (telealarma, allotjament alternatiu en centre de protecció...).
- Valorar la necessitat d'atenció sanitària urgent, en presentar lesions i/o crisis d'ansietat. Indicació de la conveniència d'acudir al centre de salut, i oferir acompanyament en cas necessari.
- S'informarà sobre diversos aspectes tendents a donar protecció a la dona i persones al seu càrrec, si escau, i en funció de les decisions que ella mateixa prenga.
- Sol·licitud d'ordre de protecció
- Acompanyar a la víctima a interposar la denúncia o al judici en el cas que la dona ho sol·licite.

- Lliurar un document informatiu dels Serveis Socials municipals, on s'especifique els recursos i les prestacions als quals pot accedir. (en tots els casos encara que no vulga denunciar els fets).

Eixida del domicili de la dona per no voler romandre-hi, o no voler iniciar un procés judicial:

- Valorar recursos personals: existència, disponibilitat, seguretat.
- En cas de valorar-se adequat i viable, informar sobre centres d'emergència i gestionar la seua tramitació.

Permanència en el domicili amb l'agressor:

- Revisar de forma conjunta les motivacions per a aquest retorn, així com les expectatives de la dona.
- Manifestar-li la possibilitat que torne a ocórrer un episodi violent, i preguntar-li per mesures de protecció que ella considere que pugui necessitar.
- Establir un pla de protecció.
- Ajudar a la dona a distingir el cicle de la violència.

En el moment en què una dona ha establert contacte amb un dispositiu d'atenció social, independentment de les decisions que vaja prenent, és important mantenir un seguiment posterior continuat, i no quedar-se en una única entrevista i intervenció en crisi, i derivació immediata a altres recursos.

Derivació. Gestió de recursos

La derivació es realitzarà quan les característiques de la dona, i el coneixement del problema no poden ser resolts, en tot o en part pel servei que l'atén.

Per a realitzar qualsevol tràmit de derivació a un servei o institució és important:

- Conèixer el sistema de recursos alternatius i/o especialitzats amb què explica aquesta comunitat. Així com els serveis de suport professional interdisciplinari i assessorament jurídic de determinades instàncies com poden ser assessorament telefònic mitjançant telefonada al 016 que no figura en cap factura telefònica aportant seguretat en cas que siga la víctima la que intente contactar directament.
- Contactar amb el/la professional del servei a què es deriva: parar emissió d'informe social, concertació de cita amb la dona, etc.
- Implicar a la dona en el procés de derivació (presa de decisió, elecció, alternatives).
- Seguiment dels resultats després de la derivació.

Seguiment

El seguiment del cas és fonamental per a anar adequant el pla d'intervenció, i perquè les dones se senten en tot moment, recolzades i acompanyades en el procés.

El Pla d'Intervenció és el que marcarà la periodicitat de les entrevistes/contactes de seguiment amb les dones. Com a proposta existeixen tres tipus de seguiments:

- Intensiú: entre tres i quatre entrevistes/contactes mensuals. Se segueix aquest tipus quan la dona ha sigut atesa en situació d'emergència, quan

esdevindrà un fet rellevant que afectarà la dona, i probablement a la intervenció (judicis, eixida de presó de l'agressor, embaràs, etc.).

- **Semiintensiu:** contactes mensuals. Principalment per a realitzar un seguiment general de la situació, com a mesura de prevenció de possibles reculades, i consolidació dels objectius aconseguits.

- **Manteniment:** contactes cada dos o tres mesos, quan ja s'ha passat pels seguiments anteriors. Segons evolucione el cas s'aniran distanciant els contactes de seguiment, o es reprendrà un seguiment més continuat si concorre alguna circumstància nova que ho determine.

Hem de tenir en compte, que les dones no sempre contacten amb el servei que porta o ha dut a terme una intervenció, per a informar sobre la seua situació, per la qual cosa des del propi servei ha de realitzar-se un seguiment actiu (el/la professional és qui contactarà amb les dones, si aquestes no ho fan), de manera que les dones constaten que es manté el suport professional dau durant les diferents etapes de la intervenció.

És molt important, que s'establisca una coordinació entre les diferents entitats i serveis implicats en la intervenció; en el nostre cas es tindrà una especial coordinació entre els Serveis Socials i serveis de Policia Local, que hauran de comunicar-se, si escau, qualsevol situació d'urgència o que es pugua considerar com a fet constitutiu de delictes.

3.2.2 Àmbit educatiu

En els centres educatius és més complicat que una dona vaja a explicar la seua situació, en cas de maltractament, als professionals d'aquest centre. No obstant açò, s'ha d'estar molt alerta perquè moltes vegades són els xiquets i les xiquetes mateixos els que estan fent-nos cridades d'atenció i avisant-nos que en la seua casa ocorre una situació problemàtica.

És molt important treballar en els centres educatius aquest gran problema que tenim en la societat, així com entre totes les institucions del municipi coordinar-se i fer activitats per a intentar pal·liar aquesta xacra que està vivint la societat. Hem de prendre consciència que des de les escoles i instituts podem descobrir casos de violència de gènere, així com prevenir futurs casos ja que per desgràcia és una violència que cada vegada afecta a moltes més dones i la pateixen també moltes adolescents.

Detecció/valoració

Quan observem que un xiquet o xiqueta pot estar patint violència de gènere en la seua llar hem de posar-nos molt alerta i de seguida contactar amb la psicòloga del centre, així com en els Serveis Socials per a veure quines mesures prendre.

Primer haurem d'estudiar l'historial del xiquet o de la xiqueta i esbrinar si en la seua família hi havia o hi ha problemes de diferent índole. Si tot el que esbrinem no demostra que pugua haver-hi cap indicatiu de violència, intentarem acostar-nos al xiquet o a la xiqueta amb diferents preguntes i accions on ella o ell pugua explicar-se o explicar-nos més situacions sense que se senta pressionat o assetjat pels professionals del centre educatiu. En el cas que les explicacions del xiquet o xiqueta no siguen molt coherents o molt creïbles, intentarem esbrinar més amb l'ajuda de les altres institucions i es valorarà convocar els tutors, al tutor o a la tutora (depenent de la situació). D'altra

banda, si una vegada entrevistat al xiquet o a la xiqueta observem que hi ha indicis i que cada vegada està més clar que en aqueixa casa ocorren situacions de violència, informarem els Serveis Socials municipals i col·laborarem en la intervenció amb el menor.

És molt complicat que les dones reconeguen i expressen les circumstàncies per les quals estan passant, així que hem de tenir present que moltes vegades ho negaran o posaran excuses com que el xiquet o la xiqueta ho ha mal interpretat. Cal ser molt cautelós i cautelosa ja que no hem de deixar sense cobrir els fills i les filles quan es produeix aquesta situació. No direm que el xiquet o la xiqueta ens ho han explicat directament, sinó que hem observat comportaments diferents, actuacions diferents, tristesa... en el seu fill o filla i hem esbrinat que existeix un problema i no sabem quin és. Sempre hem d'entrar des de l'ajuda i la cooperació, mai intentant assetjar a preguntar i pressionant en resposta, s'ha de mostrar seguretat, afecte i, sobretot, confiança quan ens entrevistem amb ella.

En el cas de detectar un cas de violència de gènere en una menor derivarem el cas als Serveis Socials municipals a través del Full de Notificació de possible situació de desprotecció des de l'àmbit educatiu, en ser la menor la que pateix la violència de gènere des de Serveis Socials s'iniciarà el Protocol d'Actuació davant una situació de risc d'un menor, elaborat per la Generalitat Valenciana.

Indicadors de sospita que la mare/pare pateix maltractaments...

Problemes físics:

- Retard en el creixement
- Dificultat o problemes en el somni i en l'alimentació
- Regressions
- Menys habilitats motores
- Síntomes psicossomàtics (èczemes, asma, etc.)
- Inapetència, anorèxia

Problemes emocionals:

- Ansietat
- Ira
- Depressió
- Aïllament
- Baixa autoestima
- Estrès posttraumàtic

Problemes cognitius:

- Retard en el llenguatge
- Retard del desenvolupament
- Retard escolar (rendiment)

Problemes de conducta:

- Agressió

- Crueltat amb animals
- Rabieta
- Desinhibicions
- Immaduresa
- Fer fugina
- Delinqüència
- Dèficit d'atenció, hiperactivitat
- Toxodependències

Problemes socials:

- Escasses habilitats socials
- Introspecció o retraïment
- Rebuig
- Falta d'empatia/Agressivitat/Conducta desafiadora

Moltes vegades els i les menors exposats/des a violència cap a la seua mare desenvoluparan unes creences i valors associats a la violència de gènere, tals com:

- L'home és qui mana en la família; tots els altres han d'obeir-li.
- Les dones són inferiors a l'home i no tenen els mateixos drets.
- Si un home colpeja a una dona és perquè li'l mereix o perquè ella ho provoca.
- El pegar a les dones és normal, és freqüent i no té repercussions.
- Si vols que et respecten has de ser violent.

No tenen opció a aprendre estratègies més adequades de relació interpersonal, de solució de conflictes, flexibilitat, diàleg o respecte.

Per a confirmar o descartar la situació de violència és necessari realitzar una entrevista específica amb l'alumne o l'alumna i posteriorment amb la mare o el pare, on cadascun estiga tot sol i on resulta prioritari general un clima de confiança.

És imprescindible:

- Assumir les conseqüències negatives que pateixen els xiquets i les xiquetes víctimes directes de la violència domèstica. Assumir que també són víctimes i poden patir greus perjudicis en el seu desenvolupament físic i emocional.
- Previsió/intervenció immediata des dels Serveis Socials, psicològics, sanitaris, educatius, forces policials, des de l'àmbit jurídic, etc. A fi de detectar com més prompte millor aquest problema. També les mares, els veïns, la societat en general.
- Facilitar l'expressió de sentiments, afavorir l'alleujament emocional i assegurant confidencialitat.
- Mantenir una actitud empàtica i d'escolta activa.

- Expressar que la violència mai està justificada.
- Ajudar a ordenar les idees i recolzar la presa de decisions
- Alertar dels riscos i respectar la seua decisió.
- A les mares, els psicòlegs, professors, professionals de la salut, fer una crida per a estar atents a fi de determinar indicadors/síntomes/trastorns que puguen estar originats per l'exposició a la violència intrafamiliar.

Una vegada confirmada la situació de violència que pateix la dona, s'ha de procedir a seguir tots els passos necessaris per a protegir a la dona i menors, així com ajudar-la durant tot el procés.

a. Actuació d'emergència

La prioritat de la intervenció enfront d'emergències és garantir la seguretat vital dels menors, així com de la dona. Per a açò s'hauran d'adoptar les mesures següents:

- Si els menors donen la mínima sospita que en la seua llar s'està produint una situació greu de violència, cal informar immediatament els Serveis Socials.
- Comunicar-li que, si no vol denunciar-ho, es farà un seguiment tant del centre educatiu com de Serveis Socials per a controlar que la situació no vaja en augment i que els xiquets i les xiquetes no patisquen cap tipus de dany.
- Anotar en un llibre de registre totes aquelles accions, comportaments i situacions que es consideren importants i en relació amb algun tipus de violència i caldrà passar aquesta informació als Serveis Socials.
- Donar suport psicològic en el cas que els xiquets o les xiquetes ho necessiten.
- Donar tot el suport, comprensió, confiança i seguretat als menors que estiguen patint algun tipus de violència en les seues cases.
- Lliurar un document informatiu dels Serveis Socials municipals, on s'especifique els recursos i les prestacions als quals pot accedir (en tots els casos encara que no vulga denunciar els fets).
- Si la víctima és una menor, cal derivar el cas als Serveis Socials municipals a través del Full de Notificació de la possible situació de desprotecció des de l'àmbit educatiu. En ser la menor la que pateix la violència de gènere des de Serveis Socials s'iniciarà el Protocol d'Actuació davant una situació de risc d'un menor, elaborat per la Generalitat Valenciana.

b. Actuació general (no emergència)

En el cas que no es requerisca una situació d'emergència o no estem segurs que s'estiga generant algun tipus de violència en una llar familiar, s'informarà la dona de les sospites que tenim d'una manera afectuosa i en un clima de confiança. En aquesta reunió intentarem escoltar i visualitzar els seus gestos i la seua manera d'actuar per a intentar aclarir les nostres idees sobre el que pot estar ocorrent. Si la dona directament accepta que s'està generant violència en la seua casa, immediatament la posarem en contacte amb els Serveis Socials; si ella nega tot el que li estem plantejant, informarem els Serveis Socials de la possible situació de violència de gènere perquè ells estiguen en alerta d'un possible nou cas. Així podrem anar observant el seu comportament a partir d'aquesta reunió i anar controlant el comportament dels xiquets i xiquetes.

Si la víctima és una menor, derivarem el cas als Serveis Socials municipals a través del Full de Notificació de possible situació de desprotecció des de l'àmbit educatiu. En ser la menor la que pateix la violència de gènere des de Serveis Socials s'iniciarà el Protocol d'Actuació davant una situació de risc d'un menor, elaborat per la Generalitat Valenciana

c. Prevenció

Des de l'àmbit educatiu i amb la col·laboració dels altres àmbits implicats a nivell municipal, es realitzaran programes o activitats en els col·legis i instituts del municipi que el seu objectiu siga prevenir la violència de gènere. Aquests programes o activitats es desenvoluparan i consensuaran en les comissions de seguiment.

3.2.3 Àmbit sanitari

Prestar especial atenció a la salut de les dones des d'una perspectiva de gènere es converteix en una necessitat imprescindible per a l'abordatge i resolució de les conseqüències de la violència de gènere. Per açò, el paper privilegiat en la detecció/valoració i actuació (intervenció, derivació, informació i registre) des dels serveis sanitaris requereix de la implicació activa de tot el personal a l'hora d'enfrontar-se a una problemàtica social com és la violència de gènere.

La formació en violència de gènere del personal sanitari (prevenció, detecció precoç i atenció integral) i les habilitats desenvolupades per a establir una relació d'ajuda, es converteixen en la via essencial per a recolzar els processos d'aquelles dones que es troben submergides en una situació de violència.

Detecció/valoració

Com que en moltes ocasions la violència de gènere pot passar desapercebuda, i valorant el potencial de l'àmbit sanitari en la detecció d'aquests casos, es recomana protocol·litzar preguntes psicosocials en l'obertura de la història clínica, sempre que siga factible, en el primer contacte amb la dona: Proposta d'introducció: "S'ha observat que quan hi ha problemes en les relacions de parella i/ o familiars pugues haver-hi repercussions en la salut de les dones, per açò fem aquestes preguntes".

Possibles preguntes: "com van les coses a casa?, li agrada com li tracten a casa?, com descriuria la relació amb la seua parella i/o familiars?"

No obstant açò, les dificultats perquè les dones reconeguen i expressen les circumstàncies en les quals es troben, exigeix tenir en compte altres aspectes per a identificar la violència de gènere. Conèixer símptomes i signes que orienten la detecció, així com tenir en compte situacions de major vulnerabilitat en les dones (immigrants, embarassades, amb discapacitat o adolescents), facilitarà tenir una actitud d'alerta que afavorirà la detecció precoç.

Indicadors de sospita...

Consultes freqüents referint símptomes crònics i difusos.

- Retard o oblit de les cites.
- Actitud precipitada o atemorida.
- Aspecte físic que suggereix deterioració prematura i vestimenta que pot indicar la intenció d'ocultar lesions.

- Abús d'alcohol, drogues o psicofàrmacs.
- Desvaloració de si mateixes, sentiments de vergonya i/o culpa.
- Situacions que augmenten la dependència: aïllament social, desocupació, dificultats d'accés a la formació i a l'ocupació, malaltia, falta d'habilitats.
- Temor cap a les seues parelles, els miren abans de parlar i/o cerquen la seua aprovació. Actitud per part de les parelles de control, paternalisme (o excés de preocupació per ella) o despreocupat, despectiu o que intenta banalitzar els fets.
- Problemes ginecoobstètrics: absència de control de la fecunditat, trastorns sexuals, història d'avortaments, retard en la sol·licitud d'atenció prenatal.
- Justificació de lesions, incongruència entre el tipus de lesió i l'explicació, lesions de defensa i hematomes en zones sospitoses.
- Síntomes psicològics freqüents del tipus, insomni, depressió, ansietat, trastorn d'estrès posttraumàtic, intents de suïcidi, baixa autoestima, esgotament psíquic, irritabilitat, labilitat emocional, trastorn de la conducta alimentosa.

Per a confirmar o descartar la situació de violència és necessari realitzar una entrevista clínica específica, on s'estiga tot sol amb la dona i on resulta prioritari generar un clima de confiança.

És imprescindible:

- Facilitar l'expressió de sentiments, afavorir l'alleujament emocional i assegurar la confidencialitat.
- Mantenir una actitud empàtica i d'escolta activa.
- Iniciar amb preguntes generals i anar progressivament a preguntes concretes.
- Abordar directament el tema de violència.
- Expressar clarament que la violència mai està justificada.
- Reduir la culpa.
- No emetre judicis.
- Ajudar a ordenar les idees i recolzar la presa de decisions.
- Alertar dels riscos i respectar la seua decisió.

Una vegada confirmada la situació de violència que pateix la dona, s'ha de procedir a una exploració més minuciosa. Aquest procés de valoració pretén incidir en quatre aspectes:

Valorar...

- Risc.
- Tipus, durada i intensitat de la violència.
- Conseqüències físiques, psicològiques i socials en la dona.
- Grau de consciència o percepció de la situació de violència per part de la dona.

a. Actuació d'emergència

L'eix prioritari de la intervenció enfront d'emergències és garantir la seguretat vital de la dona en situació de màxim risc. Per a açò s'hauran d'adoptar una sèrie de mesures:

- Assistència sanitària dels danys físics/psíquics, i emissió de full clínic assistencial que es lliurarà a la pacient.
- Informar la dona de la situació de risc en la qual es troba, i transmetre-li el missatge que no està sola.
- Emissió del Part de Lesions i remissió al Jutjat de guàrdia, i informar la dona del procés que s'inicia. Si la dona expressa el seu desig de presentar denúncia, es tramitarà acompanyament policial.
- Conèixer la situació familiar i recursos amb els quals explica, per a derivar a l'àrea dels Serveis Socials municipals.
- Registrar les actuacions efectuades en la història clínica.
- Si la víctima és una menor derivarem el cas als Serveis Socials municipals a través del Full de Notificació de situacions de desprotecció infantil des de l'àmbit sanitari, en ser la menor la que pateix la violència de gènere des de Serveis Socials s'iniciarà el Protocol d'actuació davant una situació de risc d'un menor, elaborat per la Generalitat Valenciana.
- Lliurar un document informatiu dels Serveis Socials municipals, on s'especifique els recursos i les prestacions als quals pot accedir (en tots els casos encara que no vulga denunciar els fets).

b. Actuació general (no emergència)

Quan no es requereixca una actuació d'emergència, s'informarà la dona de la situació en la qual es troba, s'incidirà a visibilitzar causes i conseqüències de la violència de gènere, s'identificarà conjuntament amb ella els diferents tipus de violència i els mites existents, se li explicarà el cicle de violència, les estratègies de control que utilitza l'home violent...

Aquesta intervenció provocarà en la dona la sensació que es reconeix la seua experiència i es dóna la possibilitat de començar a percebre a l'agressor com a responsable de la violència, en lloc de continuar culpabilitzant-se a ella mateixa, per la qual cosa la presa de consciència del perill que corre augmenta la probabilitat d'elaborar estratègies de protecció. Així mateix, amb aquestes estratègies, estarem afavorint el sentiment de seguretat, el restabliment del control de la seua vida i recolzant l'acte reconeixement de la seua autoestima, premisses necessàries per a iniciar el procés de recuperació psicosocial.

- Recolze en l'elaboració d'un pla de protecció davant una possible situació extrema
- Registrar en la història clínica la situació de la dona i les intervencions realitzades
- Emetre part de lesions quan calga, i informar la pacient del procés que s'inicia.
- Derivar a Serveis Socials municipals.
- Si la víctima és una menor derivarem el cas als Serveis Socials municipals a través del Full de Notificació de situacions de desprotecció infantil

des de l'àmbit sanitari. En ser la menor la que pateix la violència de gènere des de Serveis Socials s'iniciarà el Protocol d'actuació davant una situació de risc d'un menor, elaborat per la Generalitat Valenciana.

- Lliurar un document informatiu dels Serveis Socials municipals, on s'especifique els recursos i les prestacions als quals pot accedir (en tots els casos encara que no vulga denunciar els fets).

Important: Dins del programa de la Generalitat, els centres de salut de la Comunitat Valenciana compten amb un sistema per a la detecció i valoració de violència de gènere/domestica (SIVIO) que consisteix en un protocol de preguntes que es formulen a presumptes víctimes d'aquest tipus de violència. En cas d'observar indicis de fets delictius o que la pròpia víctima reconega episodis de maltractament en qualsevol de les seues manifestacions, es posarà en contacte immediat amb el corresponent servei de Policia Local, mitjançant telefonada al número de telèfon 607607967.

3.2.4 Àmbit policial

a. En el lloc dels fets: aquestes intervencions poden iniciar-se per activació de la víctima, d'un tercer o d'ofici davant la Policia Local o altres cossos i Forces de Seguretat, seran els qui acudisquen al lloc dels fets.

És important entrevistar-se amb la víctima sense que estiga present l'agressor, ni hi existisca contacte visual.

b. Intervenció en dependències de policia local: quan la víctima acudeix a dependències sol·licitant ajuda i manifestant una situació de maltractaments, li la traslladarà, si desitja denunciar els fets, a dependències de la Guàrdia Civil, en cas negatiu s'actuarà d'ofici.

Independentment d'on s'inicie la intervenció (lloc dels fets, dependències policials), si la víctima presenta lesions o indicis de lesions encara que no siguen visibles (estat de nervis, ansietat, etc.) i si aquesta accedeix, es procedirà a acompanyar-la al centre de salut per a una primera assistència mèdica. En cas que no present lesions físiques o que el seu estat emocional no requerisca una atenció sanitària, es procedirà a la recepció de la denúncia sense necessitat que la víctima acudisca al centre de salut.

Hem de tenir en compte que el Part de Lesions és diferent al Full clínic assistencial, i per tant, l'objecte i tractament n'és diferent.

És important que si la víctima presenta lesions, siga reconeguda per un/a metge per a rebre adequada assistència sanitària, i que s'emeta el corresponent part de lesions abans de presentar una denúncia, per a unir-ho a aquesta com a possible prova del fet denunciat.

En qualsevol cas, se la informarà sobre la interposició de denúncia i sol·licitud d'ordre de protecció.

Competències de les forces i cossos de seguretat

a. Informació prèvia a la denúncia:

La víctima serà assistida en tot moment per personal especialitzat que li preste informació i assessorament sobre:

- La presa de declaració, tot i que es permetrà que siga ella qui prenga la decisió.

- Dret a mesures de protecció: Ordre de Protecció (OP)
- Procés: detenció de l'agressor si escau, celebració posterior de compareixença de l'OP, celebració del judici pel delictes.
- Dret a intèrpret si la víctima és estrangera.
- És convenient que la dona siga informada de l'existència dels Serveis Socials dependents de l'Ajuntament de Museros perquè reba una atenció psicosocial integral i especialitzada, i lliurar la informació per escrit.
- Dret a assistència lletrada (gratuïta o particular).

La presència d'advocat/da en la denúncia garantirà una correcta assistència per a la dona víctima durant tot el procediment. L'absència d'aquest professional pot implicar greus perjudicis a la dona en no comptar amb un lletrat/da que conega el cas i l'assessor des de l'inici del procés penal.

b. Recepció de la denúncia

Durant la recepció de la denúncia és recomanable que es tinguen en compte les següents pràctiques:

- Atendre amb immediatesa la demanda d'auxili, preferent i individualitzada (sala separada i fora de presència d'altres persones no designades per la víctima).
- Recollida de dades operatives sobre els fets.
- Actitud respectuosa: validant, entenent i respectant les experiències i sentiments de la víctima (el delictes de violència de gènere no és menor que un altre).
- Crear un clima de confiança: facilitar el nom del/la agent i cridar la víctima pel seu nom.
- Preguntes obertes, escolta sense interrupcions, respectar els silencis així com les expressions de plor.
- Evitar els retrets i culpabilitat.
- Prendre notes del relat per a després confeccionar la denúncia.
- Redacció dels fets de forma cronològica fent ús de paraules i expressions de la víctima.
- Per a acabar, usar preguntes tancades per a concretar al màxim els detalls.
- Facilitar a la víctima un resum oral per a confirmació o rectificació de dades.
- Abans de signar la denúncia se li facilitarà un temps per a llegir-la amb calma.
- Confidencialitat del nou domicili de la víctima en cas que manifeste que el canviarà (es mantindrà en diligència reservada per al Jutjat).

c. Recerca dels fets i elaboració de l'atestat

- Detenció del presumpte autor dels fets si escau.
- Declaració del presumpte autor dels fets.

- Presa de declaració dels/les testimonis.
- Inspecció ocular a fi de cerca de proves (objectes trencats, fotos, etc.).
- Entrevista amb el veïnatge a fi de captar testimonis.
- d. Altres diligències
 - Citar la dona amb hora i dia de celebració de la compareixença judicial.
 - Retirada d'armes al presumpte agressor.
 - Antecedents penals i policials de l'agressor.
 - Denúncies presentades prèviament per la víctima on es faça constar, si fóra possible, el cos policial i l'òrgan judicial que les va instruir i resultat.
 - Valoració del risc: en funció del resultat de la valoració de risc realitzada per els/les agents, s'adoptaran les mesures de protecció pertinents, i el seu seguiment si fóra necessari.

A Museros existeixen dos cossos policials que es faran càrrec d'aquest tipus d'intervencions i que compten amb personal especialitzat, juntament amb el personal especialitzat del cos de Guàrdia Civil amb el qual es tindrà una actitud de col·laboració i cooperació recíproca, i s'intentarà facilitar la màxima informació, així com se sol·licitarà d'altres cossos policials cooperació en cas de consecució d'un fet delictiu.

Competències Policia Local i criteris d'actuació

Prevenió del delicte: actuacions de detecció per a evitar les conductes violentes sobre les dones.

Intervenció en situació d'emergència:

- Coordinació amb Guàrdia Civil per a comunicar el fet esdevingut.
- Detenció del presumpte autor dels fets en cas d'indícis de comissió de delicte.
- Informació i protecció a la víctima. Se li facilitarà informació sobre els Serveis Socials, i se li demanarà autorització perquè les seues dades puguin ser cedits a la Regidoria d'Assumptes Socials.
- En cas de lesions s'acompanyarà al centre de salut.
- Acompanyament de la víctima a la caserna de Guàrdia Civil per a interposició de denúncia.
- Col·laboració amb Guàrdia Civil en la recerca del delicte.
- Com a norma general, realitzarà els trasllats i acompanyaments oportuns a la víctima.
- Protecció i acompanyament a dones, que van interposar una denúncia, a actes judicials (penal, civil) en els quals estiga també citat l'agressor i es valore una possible situació de risc per a la dona.
- Protecció i acompanyament de les dones i menors al seu càrrec, amb plaça assignada en un centre d'emergència, des de dependències policials, i segons procediment arrel·legat en l'Acord de coordinació entre centre d'emergència i Policia Local.

- En tot cas es facilitarà i coordinarà tota la informació que reben els cossos de Policia Local sobre fets constitutius de delictes de violència de Gènere als Serveis Socials així com al Gabinet Psicopedagògic que tindrà especial importància quan els fets delictius s'hagen perpetrat en presència de menors. En les diligències es farà constar el consentiment de la víctima per a posar el fet en coneixement dels Serveis Socials i començar amb les actuacions des d'un punt multidisciplinari.

3.2.5 Àmbit judicial

Competències jutjat

El jutjat competent per a conèixer dels delictes de violència de gènere és el Jutjat de primera instància i instrucció de la localitat de Massamagrell; fora d'aquest horari serà el jutjat de guàrdia el competent per a la recepció les denúncies i celebrar el judici ràpid, així com la compareixença de l'ordre de protecció en cas que siga sol·licitada.

El Jutjat de Violència sobre la Dona podrà conèixer en l'ordre penal i civil dels assumptes previstos en la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere (Títol V, que es refereix a la Tutela Judicial, capítol I) i, en tot cas, de conformitat amb els procediments i recursos previstos en la Llei d'enjudiciament civil.

El Jutjat pot tenir coneixement que s'està cometent el fet delictiu perquè:

- Rep les diligències de Policia Local (on prèviament hi ha hagut una denúncia de la víctima, d'un tercer o d'ofici).
- Rep un part de lesions d'un centre de salut o hospital.
- Rep un informe d'un organisme públic (centres de salut, Serveis Socials, etc.) o una altra entitat municipal.
- Denúncia un tercer (coneguts o familiars de la víctima).
- La mateixa víctima que acudeix al jutjat a presentar denúncia.

Encara que la denúncia es pot presentar davant el jutjat, és recomanable que la dona víctima acudisca a denunciar els fets davant les dependències de Guàrdia Civil, on l'agent li prendrà declaració per un procediment ja protocol·litzat, i s'iniciaran les diligències oportunes.

Competències del Ministeri fiscal

Existeix una fiscalia especialitzada en violència de gènere que vetllarà per:

- Que les víctimes siguen informades dels seus drets de forma clara i accessible.
- Que es complisca el deure notificació de l'OP a les víctimes.
- Que es complisca el deure informació de la situació penal i si escau penitenciari en què es troba l'imputat.
- La protecció de les dades personals de les víctimes.

És important que la Fiscalia, igual que el Jutjat, fomenti la coordinació amb els professionals del municipi (Policia Local, Guàrdia Civil, Serveis Socials, centres de salut, etc.), d'aquesta manera podrà comptar amb major informació sobre la situació de la dona.

4. PROTOCOL DE COORDINACIÓ INTERINSTITUCIONAL

4.1 Actuacions des de cada àmbit

Les actuacions que cada organisme realitzarà davant una situació de violència de gènere, dependran de si ocorren en situació d'emergència o general (no emergència).

A continuació, s'arreglen a grans trets, les intervencions des de cada àmbit, en haver sigut exposat en l'apartat anterior, així com la coordinació entre els diferents organismes intervinents.

4.1.1 Actuació coordinada de cada organisme en cas d'emergència

Quan existisquen lesions físiques o emocionals (situació de crisi), es remetrà al centre de salut. Hem de tenir en compte que hi ha dones que poden acudir a denunciar, o a les quals es vas agafar davant una telefonada d'Emergències, i que no requereixen d'una assistència sanitària, en aquest cas no s'ha de remetre al centre de salut.

Centres de salut

Si una dona víctima acudeix al centre de salut, el/la professional de referència:

- Li facilitarà atenció mèdica i emetrà:
 - Un part de lesions: que remetrà al jutjat de guàrdia per fax i/o lliurarà a la Policia Judicial si acompanyen/arreglen la dona.
 - Un Full clínic assistencial que lliurarà a la dona.
- Quan l'assistència mèdica es realitzi a través del servei d'urgències d'un centre de salut diferent a l'assignat a la dona, es remetrà còpia de l'informe d'urgències al/la metge/essa de capçalera mitjançant el servei de correu intern entre els centres de salut.
- Informarà la dona sobre el dret que té a denunciar els fets:
 - a) Si la dona desitja denunciar: el/la professional de referència del centre de salut es posarà en contacte amb Policia Local i/o Guàrdia Civil (prèvia informació a la dona), que acudirà al centre de salut en el termini més breu possible, l'escoltarà i la informarà sobre el procediment que se seguirà, i se la traslladarà a dependències de Guàrdia Civil perquè interpose la corresponent denúncia.
 - b) Si la dona no desitja interposar denúncia i existiren lesions, el/la professional de referència emetrà el corresponent part de lesions (amb enviament al Jutjat de guàrdia), i realitzarà posteriorment un seguiment mèdic.
- Informarà la dona de l'existència dels Serveis Socials municipals, i serà recomanable fer-ne una derivació.
- Informarà els Serveis Socials si existiren menors a càrrec de la dona.
- Lliurarà document informatiu dels Serveis Socials municipals, on s'especifique els recursos i prestacions als quals pot accedir (en tots els casos, encara que no vulga denunciar els fets).
- c) Si la dona no desitja denunciar els fets:
 - S'obriran diligències i es remetran al Jutjat.

- Se la informarà de l'existència de les institucions intervinents, i serà convenient lliurar-li la informació per escrit.

Policia local

L'actuació de Policia local pot iniciar-se per:

- Acudeix al lloc dels fets davant el coneixement d'un acte de violència de gènere.
- Acudeix davant la telefonada de professionals d'altres entitats per haver atès a una dona víctima de violència de gènere que manifesta la seua intenció de denunciar.
- Acudeix la dona a dependències de Policia Local a comunicar una situació de violència de gènere.

En els tres supòsits serà prioritari l'acompanyament al centre de salut perquè se li realitze una primera atenció mèdica i emetre el corresponent part de lesions, si escau.

a) Si la dona desitja denunciar els fets:

- Se li facilitarà informació sobre el procés.
- Se li acompanyarà a la caserna de Guàrdia Civil per a presa de declaració.
- Es col·laborarà amb Guàrdia Civil en els trasllats que siguin oportuns.
- Informarà la dona de l'existència dels Serveis Socials municipals, i serà recomanable fer-ne una derivació.
- Lliurar document informatiu dels Serveis Socials municipals, on s'especifique els recursos i prestacions als quals pot accedir. (en tots els casos, encara que no vulga denunciar els fets).
- Informar els Serveis Socials municipals de les ordres de protecció de les dones i/o menors del municipi.

b) Si la dona no desitja denunciar els fets:

- Es remetran diligències i s'actuarà d'ofici i si escau es realitzarà la corresponent detenció en cas de ser un fet delictiu en tractar-se d'un delictes públic perseguit d'ofici.
- Informarà la dona de l'existència dels Serveis Socials municipals, i serà recomanable fer-ne una derivació.
- Lliurar document informatiu dels Serveis Socials municipals, on s'especifique els recursos i prestacions als quals pot accedir. (en tots els casos, encara que no vulga denunciar els fets).
- Informar els Serveis Socials municipals de les ordres de protecció de les dones i/o menors del municipi.

Jutjats

Les principals accions de coordinació interinstitucional que es realitzaran des del Jutjat són:

- Notificarà l'Ordre de Protecció o mesura judicial equivalent a les parts, a les forces i cossos de seguretat de l'Estat, al Registre central per a la protecció

de les víctimes de violència domèstica i al Punt de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica de la comunitat autònoma.

- Es coordinarà amb diferents professionals del municipi (Serveis Socials, centre de salut, Policia Local, Guàrdia Civil, centre d'emergència) amb la finalitat d'obtenir la major informació possible sobre les necessitats de la dona i menors al seu càrrec, i realitzar les gestions oportunes.

- S'informarà la dona de l'existència dels Serveis Socials, i serà recomanable lliurar el número telefònic d'assistència i horari d'atenció i, si es tractara d'un horari fora d'assistència social, se la informarà d'altres mitjans com el telèfon d'atenció a les víctimes de violència de gènere 016.

Serveis Socials

Si una dona es desplaça als Serveis Socials en situació d'emergència, es procurarà la realització d'una entrevista conjunta de les treballadores socials de referència de cada servei:

- Se la informarà del dret a interposar denúncia.

- Si desitja denunciar, Policia Local es farà càrrec de les actuacions traslladant-se al centre social.

- En cas de requerir assistència mèdica i/o reconeixement per a emissió d'un part de lesions, se li oferirà acompanyament. En situació de risc, s'avisarà a Policia Local, perquè realitzi l'acompanyament al centre de salut per a atenció mèdica i que siga emès el corresponent part de lesions. Si no existeix un risc cap a la seua integritat: es valorarà l'acompanyament per part de la professional de referència de Serveis Socials.

- Es valorarà la necessitat d'allotjament alternatiu i/o protegit.

- Es realitzarà seguiment de la dona, i es concertarà una pròxima cita, tenint en compte el procés que seguirà (citació a judici ràpid, ingrés en centre d'emergència, retorn al domicili conjugal, etc.).

- Es tramitarà telealarma, si es valora la necessitat.

- S'oferiran els serveis del Centre Dona 24 hores (atenció psicològica i assessorament legal).

5. ACORD DE COORDINACIÓ ENTRE AJUNTAMENT, ALCALDIA, REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I POLITIQUES D'IGUALTAT DE GÈNERE, SERVEIS SOCIALS I POLICIA LOCAL

En tractar-se d'entitats dependents de l'Administració Local, que habitualment entren en contacte amb dones que plantegen una situació de violència de gènere, s'estableix un acord de coordinació per a la posada en coneixement, seguiment i coordinació de casos de violència de gènere.

L'objectiu d'aquesta coordinació és posar en coneixement de les tres entitats en un temps breu, l'existència d'una situació de violència de gènere (d'acord als preceptes de la Llei Orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal), per a coordinar actuacions i contactar amb la dona per a l'oferiment d'una atenció integral.

Procediments: Sempre que s'haja dictat una ordre de protecció o mesura judicial equivalent, els Serveis Socials, previ informe de Policia Local o d'ofici,

contactaran amb la dona per telèfon per a l'oferiment dels seus serveis, i concertació de cita si la dona ho sol·licita.

Si la informació del cas procedeix d'una intervenció policial (sense establiment de mesura judicial de protecció) i la dona tinguera menors al seu càrrec i/o expedient obert en Serveis Socials, aquest organisme la citarà, per a mantenir una entrevista amb una treballadora social.

De totes maneres, s'informarà sempre als Serveis Socials de totes les intervencions policials de tots els casos de violència de gènere.

6. COMISSIÓ DE SEGUIMENT DE CASOS DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Objectius:

- Seguiment: revisar les actuacions realitzades amb les dones amb ordre de protecció, i amb les dones detectades en una intervenció per violència de gènere, sempre que siga factible.
- Valoració: valorar la perillositat, necessitats detectades.
- Estudi: revisió del circuit assistencial seguit per les dones.
- Coordinació: coordinar la intervenció de les diferents entitats, accions a desenvolupar, solució comuna de possibles dificultats.
- Informació: informar la Comissió de Seguiment del Protocol de Coordinació de possibles incidències detectades en les diverses entitats intervinents en els casos, per a col·laborar-ne amb l'objectiu d'anàlisi.
- Integrants: encara que hi haurà un equip estable, puntualment i quan es valore necessari, es convocarà a uns altres i altres professionals que pogueren haver intervingut en algun dels casos a tractar en cada reunió. L'equip estable el formaran treballadores o treballadors de Serveis Socials municipals, Policia Local i Regidoria de Benestar Social.
- Convocatòria: abans de la celebració de les reunions, es revisaran els casos nous o amb incidències esdevingudes després de la data de l'últim cas vist en l'anterior reunió de la Comissió.
- Calendari i lloc: se celebraran mensualment. En horari de matí i una durada de dues hores, llevat que el nombre de casos exigisca ampliar el temps.

Les reunions se celebraran en dependències de Serveis Socials.

Existeix la possibilitat que en un determinat moment es detecte una incidència que exigisca que els membres de l'equip d'intervenció necessiten avançar alguna reunió, en aqueixos casos, aquesta necessitat es comunicarà als integrants perquè es pose en contacte amb els altres integrants i s'acorde una convocatòria extraordinària.

ANNEXOS

Annex I. Legislació sobre violència de gènere

- Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere. Consagra i garanteix a les dones que són o han sigut víctimes de violència de gènere una sèrie de drets amb la finalitat que puguen posar fi a la relació violenta i recuperar el seu projecte de vida.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència de gènere.
- Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6.912, de 28 de novembre).
- Decret 63/2014, de 25 d'abril, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament per al reconeixement de les indemnitzacions i les ajudes econòmiques a les víctimes de violència sobre la dona, previstes en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana
- Llei 23/2014, de 20 de novembre, de reconeixement mutu de resolucions penals en la Unió Europea, es va publicar en el BOE de 21 de novembre de 2014, en vigor des de l'11 de desembre de 2014.

El principi de reconeixement mutu, basat en la confiança mútua entre els estats membres i consagrat en el Consell Europeu de Tampere com la «pedra angular» de la cooperació judicial civil i penal en la Unió Europea, ha suposat una autèntica revolució en les relacions de cooperació entre els estats membres, en permetre que aquella resolució emesa per una autoritat judicial d'un estat membre siga reconeguda i executada en un altre estat membre, excepte quan concórrega algun dels motius que permeta denegar el seu reconeixement.

Així mateix es regula la transmissió i execució en un altre Estat membre d'una ordre europea de protecció. Aquesta ordre és una resolució penal que pot adoptar l'autoritat competent de qualsevol Estat membre en relació amb una mesura de protecció prèviament adoptada en aqueix Estat, per la qual es faculta a l'autoritat competent d'un altre Estat membre per a adoptar les mesures oportunes a favor de les víctimes o possibles víctimes de delictes que es troben en perill, quan s'hagen desplaçat al seu territori. Aquesta regulació permet que les mesures de protecció adoptades a favor d'una víctima, l'acompanyen en qualsevol lloc de la Unió Europea a què es desplaça, ocasionalment o permanent. El causant d'aquest perill també haurà d'enfrontar-se amb les conseqüències de l'incompliment d'aquesta ordre europea.

Aquesta Llei va acompanyada a més d'una Llei Orgànica per la qual es modifica la Llei Orgànica del Poder Judicial, que evita les contínues reformes a les quals aquesta hauria de veure's sotmesa si la tasca de transposició es realitzara de manera individualitzada.

Més informació:

- Llei Orgànica 6/2014, de 29 d'octubre, complementària de la Llei de reconeixement mutu de resolucions penals en la Unió Europea, per la qual es modifica la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial.

- ONU - Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona
- Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal que introdueix algunes modificacions per a reforçar la protecció específica que actualment dispensa el Codi Penal a les víctimes de violència de gènere i tracta d'éssers humans.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, que arreplega el catàleg general de drets, processals i extraprocessals, de totes les víctimes de delictes i introdueix previsions que afecten les víctimes de violència de gènere i de tracta d'éssers humans.

Annex II. Ordre de Protecció

En què consisteix? En aquells casos en els quals existeixen indicis fundats d'un delictes o falta contra la vida, la integritat física o moral, la llibertat sexual, la llibertat o la seguretat, la víctima, a través d'un procediment judicial ràpid i senzill, obté una resolució judicial que contempla mesures cautelars de naturalesa civil i penal.

On es regula? Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica. (BOE. Núm. 183, 1 d'agost de 2003)

Qui la demana? Qualsevol persona víctima de violència física o psíquica per part del seu cònjuge, excònjuge, persona amb anàloga relació d'afectivitat, fills o pares), el seu representant legal o les persones del seu entorn familiar més immediat.

- El Ministeri Fiscal
- El jutge d'ofici

Com se sol·licita? A través d'un formulari únic disponible en les comissaries, el jutjat de guàrdia, els Serveis Socials municipals, autonòmics o estatals, el Ministeri Fiscal o les oficines d'atenció a les víctimes.

On es presenta? Davant el jutjat de guàrdia, el Ministeri Fiscal, les forces i cossos de seguretat, les oficines d'atenció a les víctimes o els Serveis Socials i institucions assistencials dependents de les administracions públiques.

Les entitats o organismes assistencials amb coneixement de situacions de violència domèstica hauran de posar-les en coneixement immediat del jutge de guàrdia o del Ministeri Fiscal.

Quin és el procediment? El jutge d'instrucció de guàrdia, convoca a la víctima, al seu representant legal, al sol·licitant, al Ministeri Fiscal i a l'agressor, assistit si escau, d'advocat a una audiència de caràcter urgent en un termini màxim de 72 hores des de la presentació de la sol·licitud. El jutge escolta a les parts per separat.

Celebrada l'audiència, el jutge de guàrdia resol mitjançant acte el que procedisca sobre la sol·licitud de protecció, així com sobre el contingut i vigència de les mesures que incorpore.

L'ordre de protecció es notifica a les parts i és comunicada pel jutge immediatament, mitjançant testimoniatge íntegre, a la víctima i a les Administracions públiques competents per a l'adopció de les mesures de protecció oportunes.

L'ordre s'inscriu en el Registre Central per a la Protecció de les Víctimes de la Violència Domèstica.

Quina protecció estableix? Mesures penals: El jutge, atenent a les circumstàncies, pot acordar la presó provisional del presumpte agressor, eixida de l'agressor del domicili familiar i prohibició de tornar-hi, prohibició de residir o acudir a determinats llocs, prohibició d'aproximació i/o comunicació amb la víctima, suspensió del dret a la tinença o port d'armes.

Mesures civils: Han de ser sol·licitades per la víctima o el seu representant legal, i en cas d'existir menors o incapaços, també pot sol·licitar-les el Ministeri Fiscal, tot açò sempre que no hagueren sigut acordades prèviament per un òrgan jurisdiccional civil.

Poden consistir en l'atribució de l'ús i gaudi de l'habitatge familiar, determinació del règim de guarda i custòdia, visites, comunicació i estada amb els fills, el règim de prestació d'aliments. El jutge, excepcionalment, podrà autoritzar a la dona que concerta amb una agència o societat pública la permuta de l'ús atribuït de l'habitatge familiar de la qual siga copropietària amb el presumpte agressor, per l'ús d'un altre habitatge.

Les mesures civils contingudes en l'ordre de protecció tindran una vigència temporal de 30 dies. Perquè es prorroguen en el temps, és necessari presentar dins d'aquest termini una demanda de separació, divorci, nul·litat matrimonial, filiació, o aliments. En aquest cas, les mesures seguiran en vigor durant els 30 dies següents a la presentació de la demanda i en aqueix termini el jutge civil haurà de decidir si les manté o no vigents.

Una vegada obtinguda, l'ordre de protecció permet accedir a altres drets:

- Renda Activa d'Inserció, que inclou una ajuda en cas de canvi de residència per a fer efectiva la protecció de la dona.
- L'ajuda econòmica establida en l'article 27 de la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre de mesures de protecció integral contra la violència de gènere; així com les ajudes que establisquen a aquest efecte les comunitats autònomes.
- Drets laborals i de seguretat social:
 - Reducció o reordenació del temps de treball, mobilitat geogràfica, canvi de centre de treball, suspensió de la relació laboral amb reserva de lloc de treball i extinció de la relació laboral. La suspensió i extinció de la relació laboral permeten accedir a la protecció per desocupació si es compleixen els requisits generals.- Les absències o faltes de puntualitat motivades per la situació física o psicològica derivada de la violència de gènere es consideraran justificades.
 - Les treballadores per compte propi que cessen en l'activitat per a fer efectiva la seua protecció o dret a l'assistència social integral poden suspendre l'obligació de cotització durant 6 mesos.
 - Sol·licitud de permís de residència per circumstàncies excepcionals, que només serà concedit quan recaiga la sentència condemnatòria, i sol·licitud de permís de residència independent dels familiars reagrupats.

Model d'Ordre de Protecció, a manera d'exemple:

MODEL DE SOL·LICITUD D'ORDRE DE PROTECCIÓ
--

DATA:

HORA:

ORGANISME RECEPTOR DE LA SOL·LICITUD

Nom de l'organisme: POLICIA LOCAL DE MUSEROS
--

Adreça: PLAZA DEL CASTELL, NÚM. 1

Telèfon: 961450037 / 607607967

Fax: 961452301

Correu electrònic:

Localitat: MUSEROS (VALÈNCIA)

Persona que rep la sol·licitud (nom o número de carnet professional): POLICIA LOCAL, NIP; 46177016
--

VÍCTIMA

Cognoms:

Nom:

Lloc /Data naixement

Nacionalitat:

Sexe:

Nom del pare:

Nom de la mare:

Domicili ⁱ

Telèfons de contacte ⁱⁱ

DNI:

NIE o passaport:

i En cas que la víctima manifeste el seu desig d'abandonar el domicili familiar, no s'haurà de fer constar el nou domicili on es trasllade, i s'haurà d'indicar el domicili actual en el qual residisca. Així mateix, el domicili no ha de ser necessàriament el propi, sinó que pot ser qualsevol un altre que garantisca que la persona pugui ser citada davant la Policia o davant el Jutjat.

ii El telèfon no ha de ser necessàriament el propi, sinó que pot ser qualsevol un altre que garantisca que la persona pugui ser citada davant d la Policia o davant del Jutjat.

SOL·LICITANT QUE NO SIGA VÍCTIMA	
Cognoms:	Nom:
Lloc / Data naixement:	Nacionalitat:
Sexe:	
Nom del pare:	Nom de la mare:
Domicili:	
Telèfons de contacte:	
DNI	NIE o passaport:
Relació que l'uneix amb la víctima:	

PERSONA DENUNCIADA	
Cognoms:	Nom:
Lloc / Data naixement	Nacionalitat:
Sexe:	
Nom del pare:	Nom de la mare:
Domicili:	
Telèfons de contacte:	
DNI:	NIE o passaport:

RELACIÓ VÍCTIMA-PERSONA DENUNCIADA
Ha denunciat amb anterioritat a la mateixa persona? Sí No
En cas afirmatiu, indique el número de denúncies:
Saps si aquesta persona té algun procediment judicial obert per delicte o falta?
Sí No
Quina relació de parentiu o una altra té amb el denunciat?

SITUACIÓ FAMILIAR		
PERSONES QUE CONVIUEN EN EL DOMICILI		
Nom i cognoms	Data naixement	Relació de parentiu

DESCRIPCIÓ DE FETS DENUNCIATS QUE FONAMENTEN L'ORDRE DE PROTECCIÓ

(Relació detallada i circumstanciada dels fets)

Què últim fet li ha impulsat a formular la present sol·licitud?

(En aquest punt seria convenient explicar els motius pels quals se sol·licita l'ordre de protecció, no centrant-nos únicament en l'últim fet esdevingut)

En cas que la sol·licitud d'ordre de protecció es present davant la Policia, aquest apartat podrà ser substituït per la presa de declaració de la persona denunciant en el si de l'atestat.

FORMULARI SOL·LICITUD ORDRE DE PROTECCIÓ

Quins actes violents han ocorregut amb anterioritat, hagen sigut o no denunciats?

Relatar:

- Si les agressions s'han produït en presència dels menors
- Si l'agressor exerceix violència sobre els altres membres de la família que resideixen en el domicili.

- Si l'agressor té armes a casa o hi té accés per motius de treball o uns altres.
- Si l'agressor ha obligat a la víctima a mantenir relacions sexuals contra la seua voluntat.
- Si s'han produït abusos amb els xiquets i les xiquetes.
- Si existeixen testimonis identificant el seu nom i circumstàncies personals.
- Possible parador de l'agressor si aquest va abandonar el domicili després de l'agressió.
- Si existeixen evidències físiques de violència en la casa, tals com a mobles trencats, línies de telèfon tallades, objectes destrossats, missatges gravats en contestadors de telèfon o en mòbils.
- Si l'agressor exerceix violència contra els animals de companyia de la casa o contra objectes personals de la víctima.
- Si els menors corren risc de sostracció.

En quina localitat han ocorregut els fets?

ATENCIÓ MÈDICA

Cas d'haver sigut lesionada, ha sigut assistida en algun centre mèdic? Sí No
 Seria convenient substituir està pregunta per:

Ha patit lesions?
 En quantes ocasions?
 Ha necessitat d'assistir al metge?
 A quin centre mèdic va acudir

Aporta la víctima part facultatiu? Sí No

En cas afirmatiu, unisca una còpia del part com a annex d'aquesta

ESTAT PSICOLÒGIC DE LA VÍCTIMA

Hauríem d'indicar els aspectes següents:
 Si té angoixa
 plor incontrolat
 vòmits, taquicàrdies
 descriga qualsevol altre símptoma que puga tenir

ASSISTÈNCIA JURÍDICA

Té vostè un advocat que l'assistisca? Sí No

En cas negatiu, desitja contactar amb el servei d'assistència jurídica del Col·legi d'Advocats i rebre assessorament jurídic?

Sí No

Es podria afegir un apartat en el qual, en el cas que la resposta a la pregunta anterior fóra afirmatiu, s'oferira a la beneficiària de l'ordre de protecció la possibilitat de triar entre els serveis especialitzats d'associacions de dones o col·legis professionals.

ALTRES DADES D'INTERÈS PER A L'ADOPCIÓ DE MESURES DE PROTECCIÓ

En cas de convivència en el mateix domicili de la persona denunciada, vol continuar vivint en l'esmentat domicili amb els seus fills, si els hi haguera? Sí No
Vol que la persona denunciada l'abandone per a garantir la seua seguretat?

Necessita obtenir algun tipus d'ajuda econòmica o social? Sí No

Treballa la víctima? Sí No

En cas afirmatiu, indique la quantitat mensual aproximada si la coneix:

Treballa la persona denunciada? Sí No

En cas afirmatiu, indique la quantitat mensual aproximada si la coneix:

Existeixen altres ingressos econòmics en la família?

En cas afirmatiu, indique la quantitat mensual aproximada si la coneix:

MESURES PENALS QUE ES PODEN SOL·LICITAR

Presó provisional	Allunyament
Prohibició de residència	Retirada d'armes i permisos
Prohibició de comunicació per qualsevol mitjà amb la víctima o fills menors	
Prohibició d'expedició del passaport o retirada de l'existent a l'agressor	
Prohibició d'eixida del territori nacional de l'agressor	

MESURES CIVILS QUE ES PODEN SOL·LICITAR

Atribució de l'ús i gaudi del domicili	
Guarda i custòdia dels menors a la mare	
Suspensió del règim de visites	Sol·licitud de pensió d'aliments
Prohibició d'expedició del passaport o retirada de l'existent als menors	

Prohibició d'eixida del territori nacional dels menors:

JUTJAT A QUÈ ES REMET LA SOL·LICITUD

A EMPLENAR PER L'ORGANISME EN EL QUAL ES PRESENTA LA SOL·LICITUD

INSTRUCCIONS BÀSIQUES

No resulta imprescindible contestar totes les preguntes, encara que sí que és important fer-ho.

Una vegada emplenada aquesta sol·licitud, ha de lliurar-se una còpia a la persona sol·licitant, i l'original ha de ser remès al jutjat de guàrdia de la localitat, i es quedarà una altra còpia en l'organisme que rep la sol·licitud.

Si la víctima aporta part mèdic, denúncies anteriors o altres documents d'interès, seran units com a annexos de la sol·licitud

(Signatura sol·licitant)

Annex III. Full de notificació de possible situació de desprotecció des de l'àmbit educatiu (al final del protocol)

Annex IV. Full de notificació per a l'atenció sociosanitària infantil i la protecció de menors

Annex V. Institucions i telèfons d'interès

SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE MUSEROS:

En coordinació amb Policia Local (607 607 967), i la resta de serveis assistencials tractaran de donar-li una protecció institucional integral a les víctimes així com garantir els drets que la legals.

Av. BLASCO IBAÑEZ S/N

Telèfon: 961444835

Gabinet Psicopedagògic Municipal Servei d'Atenció Especialitzada Serveis Socials.

CENTRE DONA 24 HORES

Funcions

- Atendre de forma integral i continuada a les dones víctimes de maltractaments físics i/o psíquics, abusos i agressions sexuals i assetjament sexual en l'àmbit laboral.
- Constituir-se en oficina coordinadora institucional de la problemàtica de la violència de gènere a la Comunitat Valenciana.
- Elaborar i difondre fullets, publicacions sobre matèries que contribuïsquen a formar, conscienciar i sensibilitzar a l'opinió pública i als professionals de diferents àmbits d'actuació relacionats amb aquestes problemàtiques.
- Elaborar informes anuals i estudis específics sobre qüestions relacionades amb la violència contra la dona.

CENTRE DONA 24 HORES

GUILLEM DE CASTRO 100, 46003 VALÈNCIA

Telèfon: 900 580 888 (24 hores)

Fax: 963 917 250

Què és el telèfon 016?

El Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, per mitjà de la Delegació del Govern per a la Violència de Gènere, presta el servei telefònic d'informació i d'assessorament jurídic en matèria de violència de gènere, a través del número telefònic de marcatge abreviat 016.

Serveis oferits:

- Atenció gratuïta i professional.
- Atenció les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
- Atenció consultes procedents de tot el territori.
- Derivació de telefonades d'emergència al 112.
- Coordinació de serveis similars de les comunitats autònomes.
- Informació a les dones víctimes de violència de gènere i al seu entorn sobre què fer en cas de maltractament.
- Informació sobre recursos i drets de les víctimes en matèria d'ocupació, serveis socials, ajudes econòmiques, recursos d'informació, d'assistència i d'acolliment per a víctimes d'aquest tipus de violència.
- Assessorament jurídic.
- Atenció en 51 idiomes.
- Derivació de telefonades realitzades per menors d'edat al telèfon ANAR d'Ajuda a Xiquets i Adolescents: 900202010.
- Derivació de telefonades relacionades amb la tracta de dones i xiquetes amb finalitats d'explotació sexual al telèfon del Ministeri de l'Interior: 900105090.

Què és el 112?

Àrea geogràfica del 112

El 112 tracta de ser l'assistència més immediata possible a les demandes dels ciutadans de tot el país que es troben en una situació de risc personal o col·lectiu.

El Reial Decret 903/1997 estableix la necessitat que els operadors de xarxes telefòniques públiques i de serveis de telefonia bàsica, de xarxes digitals de serveis integrats i de xarxes de telefonia mòbil automàtica, realitzen les adaptacions tècniques necessàries per a permetre la implantació del número telefònic 112 com a número únic d'accés als serveis d'atenció d'urgències en tot el territori nacional.

D'altra banda estableix que els ciutadans podran utilitzar de forma gratuïta aquest número 112 per a demanar, en casos d'urgent necessitat, l'assistència dels serveis públics que es requerisquen en servei d'urgència sanitària, de seguretat ciutadana, qualsevol que siga l'administració pública de la qual depenguen.

Aquest servei es durà a terme per les comunitats autònomes que, per a açò, establiran els corresponents centres de recepció de telefonades d'urgència.