

## **1 · INTRODUCCIÓN**

La violencia contra las mujeres constituye uno de los principales problemas que siguen estando presentes en nuestra comunidad y su reconocimiento como un problema de Salud Pública, proclamado por la OMS, evidencia el importante impacto que dicho fenómeno provoca tanto de forma directa sobre la propia víctima como en su familia y en su entorno.

La Violencia de Género, en todas sus manifestaciones, sigue siendo hoy día el exponente más claro de la desigualdad real que aún existe entre mujeres y hombres en nuestra sociedad. Constituye una vulneración de los Derechos Humanos fundamentales y la más flagrante expresión de la discriminación que padecen las mujeres por el mero hecho de ser mujeres. Los Gobiernos Locales, en el marco de sus competencias y en consonancia con la legislación vigente, tienen la obligación de promover y aplicar todas las medidas a su alcance para lograr su erradicación. Por ello, es muy importante la colaboración y coordinación entre todas las instituciones y sectores profesionales implicados en materia de Violencia de Género.

Debido a que las estadísticas y a su vez el número de casos se mantienen constantes y siendo uno de los municipios que ha figurado dentro de las estadísticas Estatales con víctimas mortales , se ha visto la necesidad de abordar el problema desde un punto de vista multidisciplinar y de coordinación entre los distintas instituciones públicas ,que deben intervenir en este tipo de casos , por ello se ha observado la necesidad de realizar el presente protocolo que se ajustara a los medios que tiene disponibles este Ayuntamiento. Procurando en todo caso dar un tratamiento desde los servicios sociales, policiales y de detección precoz dentro de los servicios del centro de salud de esta localidad.

Con este protocolo se pretende dotar de un instrumento práctico y acorde a todos los servicios para que la derivación y tratamiento de estos casos sea uniforme, optimizando los recursos existentes para conseguir una atención personalizada.

## **1.1 Reflexionando sobre la violencia de género**

Empecemos por acercarnos al concepto de género y entenderlo como una categoría que sirve para nombrar el conjunto de características sociales y culturales aprendidas que se atribuyen a las mujeres y a los hombres en función de su sexo biológico, y que resultan en desigualdades. De esta forma podemos entender el concepto género como una categoría de análisis de la realidad, que pone nombre a todas esas características, formas de ser y de sentir, expectativas de comportamiento, habilidades, roles, responsabilidades que conforman los modelos masculino y femenino, que no tienen un origen biológico, sino que son resultado de construcciones sociales y culturales, y por lo tanto se pueden cambiar.

### **¿Cómo relacionamos los conceptos género y feminismo?**

“El feminismo ha sido y continua siendo un término casi prohibido, que produce rechazo, con connotaciones muy negativas, ya que una mala definición interesada sobre su significado lo equipara a lo opuesto de machismo, o la confrontación entre mujeres y hombres. El género, aparece entonces como un término más neutro, menos político, más técnico, y por eso más aceptado. Y así se entiende que ideológicamente, “el enfoque de género es una cosa y el feminismo otra”, pues no. O al menos no debería serlo. Ya que el concepto de género tiene su origen en la teoría feminista, atiende a una comprensión feminista del mundo y nos sirve para identificar desigualdades entre mujeres y hombres, y poner medios para su transformación.”

*“Todas y todos somos feministas, aunque no digamos que los somos, si luchamos por las mujeres, contra su opresión y defendemos la igualdad de derechos y oportunidades entre todas las personas”*

Por tanto, entendiendo el feminismo como respuesta a un sistema patriarcal, como movimiento social y político que supuso la toma de conciencia de las mujeres como colectivo, de la explotación y dominación sometida por parte del colectivo de los varones, nos obliga a adentrarnos en el concepto de patriarcado para cerrar este breve espacio de reflexión.

## ¿Cómo podríamos definir el patriarcado?

Literalmente y según la definición de la Real Academia Española (RAE), significa “gobierno de los padres y ancianos”. Dando un paso más y desde una perspectiva crítica del feminismo, se trata de la manifestación y la institucionalización del dominio masculino, sobre las mujeres y sociedad en general. Se caracteriza por la autoridad, impuesta desde instituciones, de los hombres sobre las mujeres y sus hijos/as en la unidad familiar, existiendo una desvalorización de la mujer, por la que es relegada a un segundo plano.

Queremos aquí incidir en la diferencia entre machismo y patriarcado, ya que en muchas ocasiones se confunden ambos términos tratándose como equivalentes. Por ello lo que tradicionalmente se llama “machismo” (actitud y una conducta individual o colectiva) no es más que la punta del iceberg de toda una organización social profundamente discriminatoria contra las mujeres, que es a lo que nos referimos al hablar de sociedad patriarcal.

Podemos decir que algunas manifestaciones externas de la estructura patriarcal se han convertido en evidentes para la mayoría de la gente, así reconocemos estas estructuras en la discriminación salarial por causa del género, en la violencia de pareja o en el acoso sexual en el trabajo. Sin embargo, el patriarcado aparece en muchos aspectos de nuestra vida diaria, porque ha cristalizado en estereotipos que condicionan todos nuestros comportamientos, pensamientos y emociones, tanto de los hombres como de las mujeres. En la estructura patriarcal se asigna a la mujer ese determinado papel social o “rol” subordinado al hombre, que condiciona la vida entera de las mujeres, del que no en pocas ocasiones les es muy difícil escapar y que es profundamente discriminatorio.

Las manifestaciones del patriarcado a nivel social, económico, psicológico y cultural tienen un fuerte impacto, por lo que desmontar la creencia tan arraigada de que estas diferencias jerárquicas son “naturales”, resulta complicado.

Al ser una construcción social, los aspectos más visibles del sistema patriarcal son las manifestaciones socio-económicas, y algunos de ellos son: división del trabajo en general según género (segregación horizontal y vertical), expectativas del mundo laboral diferenciadas según se es hombre o mujer, violencia de género, “techo de cristal”, menor independencia económica de las mujeres que los hombres...

No podemos perder de vista como las anteriores manifestaciones sociales del patriarcado tienen su reflejo a nivel psicológico, algunas de ellas son: falta de autoestima en las mujeres inducida por la educación y el entorno, falta de expectativas de logro y limitación de los propios intereses en las mujeres, sentimiento de miedo e inseguridad física...

Y por último, en el ámbito cultural también se hacen notar claramente desde la educación reglada (colegios, institutos, universidades) androcéntrica (centrada en los hombres), el funcionamiento y la estructura de las familias, transmisión y fomento de los estereotipos por los medios de comunicación y la publicidad, la religión...

Es por todo ello, que a pesar de los grandes avances conseguidos para tratar de erradicar una de las manifestaciones más violentas del patriarcado, como es la violencia de género, todavía falta mucho camino para su eliminación total. Declaraciones universales y nuestra propia legislación española, han querido sumarse para generar una sociedad más justa e igualitaria.

## **1.2. Definición de violencia de género y legislación de desarrollo en el ámbito de la Comunidad Valenciana**

La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó en 1993 la “Declaración sobre la Eliminación de la violencia contra la Mujer”, la cual define la violencia de género como un instrumento para mantener la discriminación, la desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, y establece que: “La violencia contra las mujeres designa todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que causa o es susceptible de causar a las mujeres daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, e incluye las amenazas de tales actos y la restricción o privación arbitraria de la libertad, tanto en la vida pública como en la privada”.

Nuestro ordenamiento jurídico español, recoge y protege varias situaciones referidas a la violencia de género.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, establece en su artículo 1, que el objeto de la misma es actuar contra la violencia que como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejercen sobre mujeres por parte de quien sea o haya sido su cónyuge, o esté o haya estado ligado a ella

por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia. Los actos de violencia recogidos en la Ley, son todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad.

LEY 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunitat Valenciana.

Es objeto de la presente ley la adopción de medidas integrales para la erradicación de la violencia sobre la mujer, en el ámbito competencial de la Generalitat, ofreciendo protección y asistencia tanto a las mujeres víctimas de la misma como a sus hijos e hijas menores y/o personas sujetas a su tutela o acogimiento, así como las medidas de prevención, sensibilización y formación con la finalidad de implicar a toda la sociedad de la Comunitat Valenciana.

Artículo 2.

A los efectos de esta ley, se entiende por violencia sobre la mujer todo comportamiento de acción u omisión por el que un hombre inflige en la mujer daños físicos, sexuales y/o psicológicos, basado en la pertenencia de ésta al sexo femenino, como resultado de la situación de desigualdad y de las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres; así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.

### **Manifestaciones:**

**1. La violencia física:** toda conducta que, directa o indirectamente, esté dirigida a ocasionar daño o sufrimiento físico sobre la mujer que pueda producir lesiones como eritemas, erosiones, heridas, hematomas, quemaduras, esguinces, luxaciones, fracturas o cualquier otro maltrato que atente contra la integridad física de la misma, con resultado o riesgo de lesión o muerte.

**2. La violencia psicológica:** toda conducta que atenta contra la integridad psíquica y emocional de la mujer, mediante amenazas, insultos, humillaciones, coacciones, menosprecio del valor personal o dignidad, exigencia de obediencia, aislamiento social, culpabilización y privación de libertad. Así mismo, se considera violencia psicológica

toda conducta dirigida a ocasionar daños a bienes de la víctima, con el objeto de infligir miedo o temor en ésta.

**3. La violencia sexual:** todas aquellas conductas tipificadas como delito contra la libertad e indemnidad sexual de la mujer. En general, todos los actos de naturaleza sexual forzada por el agresor, o consentida por abuso de una situación de prevalimiento o poder por parte del agresor sobre la víctima, o no consentida por ésta, con independencia de que aquel guarde o no relación conyugal, de pareja afectiva, de parentesco o laboral con la víctima.

**4. Violencia económica:** se considera violencia económica, a los efectos de esta ley, toda aquella limitación, privación no justificada legalmente o discriminación en la disposición de sus bienes, recursos patrimoniales o derechos económicos, comprendidos en el ámbito de convivencia de la pareja o en los casos de ruptura de la relación.

**5. Mutilación genital femenina** u otras prácticas tradicionales y/o culturales nocivas o perjudiciales para las mujeres y niñas.

**6. Trata de mujeres y niñas:** se entiende ésta como la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de mujeres, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, con fines de explotación sexual.

Las medidas contempladas en la presente ley serán de aplicación a todas las víctimas de actos de violencia sobre la mujer que tengan lugar en el territorio de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio de lo establecido por la legislación en materia de extranjería y de la exigencia de determinados requisitos establecidos normativamente para las diferentes prestaciones o servicios.

## **Formación**

1. La Generalitat impulsara la formación continua y especializada en violencia sobre la mujer del personal al servicio de la administración, en especial de quienes trabajen o colaboren en la atención y erradicación de este fenómeno, prestando especial importancia a las profesiones de todos los ámbitos relacionados con la violencia de género.

2. La Generalitat promoverá acuerdos con las correspondientes administraciones públicas, colegios profesionales, organizaciones sindicales y empresariales y, en especial, fomentará la colaboración con el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado, el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Interior, para asegurar una formación específica en violencia ejercida sobre las mujeres a jueces y juezas, magistrados y magistradas, así como a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

3. La Conselleria competente en materia de educación, a través del conjunto de medidas del Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia (Plan PREVI) y del Plan de Formación Permanente del Profesorado de la Comunitat Valenciana, incluirá las acciones formativas específicas sobre violencia sobre la mujer, con el fin de mejorar la prevención e impulsar la detección precoz de estos casos de violencia. En las acciones formativas específicas también participarán el profesorado de trabajo social, psicología y pedagogía que se encuentren desempeñando sus funciones en los centros educativos.

4. Asimismo, el personal sanitario de las áreas de atención primaria, atención especializada y servicios de urgencias que, en el desempeño de su trabajo, puedan tener contacto con posibles víctimas de este tipo de violencia en los centros sanitarios, públicos o privados, y de servicios sociales, recibirán formación en la materia, enfocada a la sensibilización y reconocimiento de tales situaciones, con el fin de mejorar la prevención e impulsar el diagnóstico precoz de estos casos de violencia.

5. El Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias elaborará planes formativos para los cuerpos de policía Local, que contendrán un itinerario monográfico específico enfocado a la adecuación especializada de los policías locales de la Comunitat Valenciana.

## **Situaciones de violencia sobre la mujer en las aulas**

1. El personal docente que detecte en los centros escolares cualquier actuación discriminatoria o conducta vejatoria por razón del sexo, o tengan conocimiento de este tipo de situaciones en el entorno familiar o relacional del alumnado, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la dirección o responsable del centro quien, también sin dilación, lo comunicará al departamento competente en materia de educación, sin perjuicio de que, en aquellos casos que presenten indicios de delito o falta, den asimismo cuenta inmediata al órgano competente, de acuerdo con los protocolos de actuación que a tal efecto se establezcan.

El departamento competente en materia de educación, a través de estos protocolos, adoptará cuantas medidas sean pertinentes para la protección y asistencia de los y las menores, entre ellas, formular denuncia ante los órganos judiciales o la fiscalía cuando proceda.

2. La inspección educativa dependiente del departamento de la Generalitat con competencias en educación, sin perjuicio de las competencias de otras administraciones o autoridades, supervisará en este ámbito el cumplimiento de la ley.

**En cuanto a las manifestaciones haremos un breve desarrollo extensible a todos los profesionales en el ámbito multidisciplinar.**

**Las manifestaciones más habituales de la violencia de género, en el ámbito de las relaciones de pareja, son:**

Maltrato psicológico o emocional: Actos u omisiones que tienen como finalidad degradar o controlar acciones, comportamientos, conductas, en forma de insultos, amenazas, humillaciones, desprecios, descalificaciones, abandono, aislamiento social.

Maltrato físico: Agresiones intencionales con objeto de producir lesiones corporales o daño en la integridad física de la mujer. Tiene múltiples manifestaciones, como son empujones, golpes, tirones del pelo, patadas, mordeduras, quemaduras, arañazos, intento de estrangulamiento, agresión con objetos.



Maltrato sexual: Actividades de índole sexual impuestas a la mujer, con violencia, intimidación, o coacción, como son agresiones sexuales, abuso sexual, conductas en este contexto percibidas como degradantes por la mujer.

Maltrato económico: Control de acciones y decisiones de la mujer sobre aspectos relacionados con el ámbito económico. Impedimento de acceso al dinero, limitación de la participación de la mujer en los bienes comunes y/o propios, impedimento de acceso al mercado laboral, impago de pensión de alimentos de los/as hijos/as.

Respecto a la violencia sexual (no ejercida exclusivamente en el ámbito de relación de pareja o expareja) es la que se produce contra el cuerpo de la mujer, que constituye una agresión física y psíquica, y atenta contra la libertad sexual de la persona. Existen dos tipologías de esta violencia en el ordenamiento jurídico penal que conviene destacar:

Abusos sexuales: Es un atentado contra la libertad sexual de la persona, en el que no se utiliza la violencia o intimidación, pero sí el engaño, la coacción o la sorpresa. Puede incluir caricias, proposiciones verbales explícitas, penetración oral, anal, vaginal y digital. Se incluyen los abusos cometidos sobre personas que no pueden prestar consentimiento válido por tener limitada su capacidad intelectual (menores de edad, personas con discapacidad psíquica).

Agresiones sexuales: Es cualquier acto contra la libertad sexual de otra persona, utilizando para ello la violencia o la intimidación. Puede haber agresión sexual con o sin penetración. La forma más grave de agresión sexual es la violación. La violación se define como la introducción del pene por vía vaginal, anal u oral, así como la introducción de objetos por las mismas vías.

### **1.3. Ámbito de aplicación del protocolo: Colectivos Destinatarios**

El presente Protocolo se va referir a casos de violencia de género, ejercidos en el ámbito de pareja o ex pareja, y análoga relación de afectividad.

Se aplicará sobre mujeres en alguna de las situaciones de violencia de género mencionadas en este apartado, empadronadas y/o residentes en el municipio de Museros (Valencia).

Así mismo desde el departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Museros así como del gabinete psicopedagógico, se tendrá en cuenta la asistencia a

aquellas personas vulnerables que formen parte de la unidad familiar de las mujeres, como son los y las menores, y personas dependientes, a cargo de las mismas, cuando estén afectados por la violencia de género.

## **2. OBJETIVOS**

Los objetivos generales del Protocolo de Actuación y Coordinación Interinstitucional ante la Violencia de Género de Museros (Valencia), son:

- a) Identificar instituciones y servicios a los que acudir cuando se detecta una situación de violencia de género.
- b) Clarificar competencias y responsabilidades de las instituciones intervinientes.
- c) Establecer mecanismos de coordinación entre las distintas instituciones.
- d) Mejorar las condiciones de vida de las mujeres víctimas de violencia de género y personas a su cargo.

## **3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

### **3.1 Consideraciones previas**

Es premisa indispensable que los y las profesionales que intervienen con estas situaciones, las analicen desde la perspectiva de género, para comprender el fenómeno y actuar de manera eficaz. Debemos partir de la idea que las agresiones a mujeres son una expresión de poder y dominio de los hombres sobre las mujeres, del control del cuerpo, de la sexualidad, de la vida de las mujeres. Esta violencia se nutre del reparto desigual de poder entre mujeres y hombres, por la opresión social de éstas, su dependencia económica y los patrones culturales que asignan roles a mujeres y hombres en base a una sociedad patriarcal.

La formación en violencia de género es fundamental para proporcionar una ayuda adecuada a las mujeres y que se realicen intervenciones de calidad.

Este apartado tiene por objetivo aportar por áreas de actuación (social, sanitario, policial y judicial) una serie de indicaciones propias de cada entidad que habitualmente interviene en casos de violencia de género.

Las intervenciones se van a diferenciar en actuaciones de emergencia y actuaciones generales (no emergencia):

- **Actuaciones de Emergencia:** situaciones que ocurren cuando la mujer acude a cualquier organismo del municipio, generalmente a, Policía Local, Centros de Salud , servicios sociales o Juzgado de Guardia, en situación de crisis, teniendo muy reciente una agresión, o un hecho que ha percibido como grave y amenazante hacia su integridad, y con un estado de ansiedad generalizado que en muchos casos, le dificulta poder hablar con los respectivos técnicos de los organismos a los que acude demandando ayuda. También pueden producirse intervenciones no solicitadas por la mujer víctima, si no por aviso de emergencia de terceras personas, con la asistencia en el domicilio, en la vía pública, u otros entornos ajenos a dependencias policiales o judiciales.

- **Actuaciones Generales (No Emergencia):** se detecta de manera fortuita una situación de violencia de género por parte de organismos del municipio de Museros (Valencia), generalmente Servicios Sociales, Punto Municipal, Centros de Salud; o la mujer acude a algún organismo verbalizando una situación de violencia de género, y que no requiere de una intervención de urgencia.

Cualquier organismo al que acuda una mujer, posible víctima de violencia de género deberá entre otras actuaciones:

- Detectar la posible situación de violencia de género: indicadores , gravedad de los hechos, nivel de riesgo hacia la integridad física/psíquica de la mujer y personas dependientes a su cargo.
- Conocer el nivel de concienciación respecto a la violencia de género que tiene la propia mujer: identificación del maltrato, percepción del peligro.
- Derivar a un recurso especializado cuando proceda, asegurándose que la información sobre el recurso al que se remite es la correcta, y canalizando dicha derivación para evitar que la mujer no llegue al recurso.

## **3.2 Actuación por ámbitos**

### **3.2.1 Ámbito local**

Desde el ámbito social se velará para que las mujeres en situación de violencia de género contempladas en el presente Protocolo, tengan acceso a una atención social, de emergencia, de apoyo y acogida, y de recuperación integral.

Este servicio se proporciona principalmente por el Centro de Servicios Sociales, aunque pueden detectarse y realizar una primera intervención así como puede ser la entidad a la que la mujer pide una primera ayuda, como son: centros de salud, centros educativos, asociaciones, etc.

Los objetivos generales son:

- Dar información y asesoramiento adecuado a su situación personal.
- Establecer un itinerario personalizado de intervención social.
- Prevenir y apoyar la salida de las mujeres de la situación de violencia que sufren.

## **INTERVENCIÓN SOCIAL**

La intervención social en casos de violencia de género debe ser un proceso facilitador para que la mujer pueda entender lo que le está sucediendo, descubrir que está dispuesta a hacer cambios para modificar su situación, e incentivar el que participe de forma activa en la búsqueda de soluciones.

Es imprescindible crear un espacio de confianza entre la mujer y el/a profesional que la atiende, y adoptar una serie de actitudes que facilitarán la intervención: empatía, aceptación razonable, crear un clima comunicativo, y acompañar a la mujer para que descubra su propia situación.

Dependiendo de la situación personal en la que se encuentre una mujer ante la violencia de género, se marcarán unos objetivos a corto, medio y largo plazo, y se utilizarán diferentes estrategias en la intervención social.

Las diferentes situaciones que podremos encontrarnos, a grandes rasgos, y que definirán las prioridades son:

- No visibilización del maltrato por la mujer afectada (no lo ha detectado o no lo verbaliza)

- Verbalización del maltrato por la mujer

### **1. Actuación General (No Emergencia)**

La intervención social se basará en unas pautas generales:

- Estudio de las necesidades, diferenciando necesidades de demandas.
- Interpretación diagnóstica, análisis de los datos para formulación de hipótesis que establezcan una intervención profesional.
- Intervención profesional, de forma integral, con el trabajo coordinado de diferentes servicios.
- El objeto de la intervención social será:
- Clarificar-apoyar: analizar los distintos aspectos de la situación, además de ayudar a restaurar o reafirmar la autoconfianza de la mujer.
- Informar: subsanar las posibles carencias de información sobre derechos que le asisten y recursos disponibles, de manera que pueda tomar una decisión en las mejores condiciones posibles, así como informarla sobre la dinámica del maltrato y sus consecuencias.
- Concienciar: hacer que tome conciencia de su situación y actúe en consecuencia, confrontando los efectos de sus argumentos y sus actos.
- Poner en relación (crear nuevas oportunidades): ampliar el horizonte relacional de la mujer, ampliar sus marcos de vida y de referencia, y permitir su acceso a nuevas experiencias que la enriquezcan y le produzcan satisfacción.

Los aspectos recogidos en el apartado siguiente deberán tenerse en cuenta en cualquier intervención con mujeres en situación de violencia de género, e ir abordándose en el transcurso de la intervención

### **2. Actuación de Emergencia**

Estas situaciones requieren de una respuesta rápida y adecuada a las necesidades de la mujer, a la que se atenderá a la mayor brevedad y de forma prioritaria.

El objetivo principal será recopilar una información suficiente para conocer la situación actual en la que se encuentra, aprovechar la situación de crisis para romper la permanencia en la violencia de género, y proporcionar seguridad a las personas en riesgo.

**Pasos a dar:**

- Evaluación de la situación, toma de decisiones adecuadas a la situación de forma ágil y rápida dentro de un proceso metodológico. Generalmente esta entrevista será breve, por la situación emocional en la que probablemente se encuentre la mujer, que le dificulta la toma de decisiones y el asimilar toda la información necesaria para abordar la problemática de manera integral.
- Garantizar la seguridad de la mujer y su protección.
- Valorar la necesidad de atención sanitaria urgente, al presentar lesiones y/o crisis de ansiedad. Indicación de la conveniencia de acudir al Centro de Salud, ofreciendo acompañamiento en caso necesario.
- Se informará sobre varios aspectos tendentes a dar protección a la mujer y personas a su cargo, en su caso, y en función de las decisiones que ella misma tome.
- Solicitud de orden de protección

**Salida del domicilio de la mujer por no querer permanecer en el mismo, o no querer iniciar un proceso judicial:**

- Valorar recursos personales: existencia, disponibilidad, seguridad.
- En caso de valorarse adecuado y viable, informar sobre centros de emergencia y gestionar su tramitación.

**Permanencia en el domicilio con el agresor:**

- Revisar de forma conjunta las motivaciones para este regreso, así como las expectativas de la mujer.
- Manifiestarle la posibilidad de que vuelva a ocurrir un episodio violento, y preguntarle por medidas de protección que ella considere que pueda necesitar.
- Establecer un plan de protección.
- Ayudar a la mujer a distinguir el ciclo de la violencia.

En el momento en que una mujer ha establecido contacto con un dispositivo de atención social, independientemente de las decisiones que vaya tomando, es importante mantener un seguimiento posterior continuado, y no quedarse en una única entrevista e intervención en crisis, y derivación inmediata a otros recursos.

### **3. DERIVACIÓN. GESTIÓN DE RECURSOS**

La derivación se realizará cuando las características de la mujer, y el conocimiento del problema no pueden ser resueltos, en todo o en parte por el servicio que la atiende.

Para realizar cualquier trámite de derivación a un servicio o institución es importante:

- Conocer el sistema de recursos alternativos y/o especializados con que cuenta esta comunidad. Así como los servicios de apoyo profesional interdisciplinar y asesoramiento jurídico de determinadas instancias como pueden ser asesoramiento telefónico mediante llamada al 016 que no figurara en ninguna factura telefónica aportando seguridad en caso de que sea la víctima la que intente contactar directamente.
- Contactar con el/a profesional del servicio al que se deriva: pararemisión de informe social, concertación de cita con la mujer, etc.
- Implicar a la mujer en el proceso de derivación (toma de decisión, elección, alternativas).
- Seguimiento de los resultados tras la derivación.

#### **4. SEGUIMIENTO**

El seguimiento del caso es fundamental para ir adecuando el plan de intervención, y para que las mujeres se sientan en todo momento, apoyadas y acompañadas en el proceso.

El Plan de Intervención es que el marcará la periodicidad de las entrevistas/contactos de seguimiento con las mujeres, como propuesta existen tres tipos de seguimientos:

- Intensivo: entre tres y cuatro entrevistas/contactos mensuales. Se sigue este tipo cuando la mujer ha sido atendida en situación de emergencia, cuando va a acontecer un hecho relevante que afectará a la mujer, y probablemente a la intervención (juicios, salida de prisión del agresor, embarazo, etc.).
- Semi-intensivo: contactos mensuales. Principalmente para realizar un seguimiento general de la situación, como medida de prevención de posibles retrocesos, y consolidación de los objetivos alcanzados.
- Mantenimiento: contactos cada dos o tres meses, cuando ya se ha pasado por los seguimientos anteriores. Según evolucione el caso se irán distanciando los contactos de seguimiento, o se reanudará un seguimiento más continuado si concurre alguna circunstancia nueva que lo determine.

Debemos tener en cuenta, que las mujeres no siempre contactan con el servicio que lleva o ha llevado a cabo una intervención, para informar sobre su situación, por lo que desde el propio servicio debe realizarse un seguimiento activo (el/a profesional es quien contactará con las mujeres, si éstas no lo hacen), de forma que las mujeres constaten que se mantiene el apoyo profesional dado durante las diferentes etapas de la intervención.

Es muy importante, que se establezca una COORDINACIÓN entre las distintas entidades y servicios implicados en la intervención en nuestro caso se tendrá una especial coordinación entre los servicios sociales y servicios de Policía Local , que



deberán comunicarse en su caso cualquier situación de urgencia o que se pueda considerar como hecho constitutivo de delito.

### **3.2.2 Ámbito Sanitario**

Prestar especial atención a la salud de las mujeres desde una perspectiva de género se convierte en una necesidad imprescindible para el abordaje y resolución de las consecuencias de la violencia de género. Por ello, el papel privilegiado en la detección/valoración y actuación (intervención, derivación, información y registro) desde los servicios sanitarios requiere de la implicación activa de todo el personal a la hora de enfrentarse a una problemática social como es la violencia de género.

La formación en violencia de género del personal sanitario (prevención, detección precoz y atención integral) y las habilidades desarrolladas para establecer una relación de ayuda, se convierten en la vía esencial para apoyar los procesos de aquellas mujeres que se encuentren sumergidas en una situación de violencia.

#### **1. DETECCIÓN/VALORACIÓN**

Puesto que en muchas ocasiones la violencia de género puede pasar desapercibida, y valorando el potencial del ámbito sanitario en la detección de estos casos, se recomienda protocolizar preguntas psicosociales en la apertura de la historia clínica, siempre que sea factible, en el primer contacto con la mujer: Propuesta de introducción: “Se ha observado que cuando hay problemas en las relaciones de pareja y/o familiares puede haber repercusiones en la salud de las mujeres, por ello hacemos estas preguntas”

*Posibles preguntas: “¿cómo van las cosas en casa?, ¿le gusta como le tratan en casa?, ¿cómo describiría la relación con su pareja y/o familiares?”*

No obstante, las dificultades para que las mujeres reconozcan y expresen las circunstancias en las que se encuentran, exige tener en cuenta otros aspectos para identificar la violencia de género. Conocer síntomas y signos que orienten la detección, así como tener en cuenta situaciones de mayor vulnerabilidad en las mujeres

(inmigrantes, embarazadas, con discapacidad o adolescentes), facilitará tener una actitud de alerta que favorecerá la detección precoz.

### **Indicadores de sospecha...**

Consultas frecuentes refiriendo síntomas crónicos y difusos.

- Retraso u olvido de las citas.
- Actitud apresurada o atemorizada.
- Aspecto físico que sugiere deterioro prematuro y vestimenta que puede indicar la intención de ocultar lesiones.
- Abuso de alcohol, drogas o psicofármacos.
- Desvalorización de sí mismas, sentimientos de vergüenza y/o culpa.
- Situaciones que aumentan la dependencia: aislamiento social, desempleo, dificultades de acceso a la formación y al empleo, enfermedad, falta de habilidades.
- Temor hacia sus parejas, les miran antes de hablar y/o buscan su aprobación. Actitud por parte de las parejas de control, paternalismo (o exceso de preocupación por ella) o despreocupado, despectivo o intentando banalizar los hechos.
- Problemas gineco-obstétricos: ausencia de control de la fecundidad, trastornos sexuales, historia de abortos, retraso en la solicitud de atención prenatal.
- Justificación de lesiones, incongruencia entre el tipo de lesión y la explicación, lesiones de defensa y hematomas en zonas sospechosas.
- Síntomas psicológicos frecuentes del tipo, insomnio, depresión, ansiedad, trastorno de estrés postraumático, intentos de suicidio, baja autoestima, agotamiento psíquico, irritabilidad, labilidad emocional, trastorno de la conducta alimenticia.

Para confirmar o descartar la situación de violencia es necesario realizar una entrevista clínica específica, donde se esté a solas con la mujer y donde resulta prioritario generar un clima de confianza.

### **Es imprescindible...**

- Facilitar la expresión de sentimientos, favoreciendo el desahogo emocional y asegurando la confidencialidad.
- Mantener una actitud empática y de escucha activa. - Iniciar con preguntas generales e ir progresivamente a preguntas concretas.
- Abordar directamente el tema de violencia.
- Expresar claramente que la violencia nunca está justificada.
- Reducir la culpa. - No emitir juicios.
- Ayudar a ordenar las ideas y apoyar la toma de decisiones.
- Alertar de los riesgos y respetar su decisión.

Una vez confirmada la situación de violencia que sufre la mujer, se debe proceder a una exploración más minuciosa. Este proceso de valoración pretende incidir en cuatro aspectos:

### **Valorar...**

- Riesgo.
- Tipo, duración e intensidad de la violencia.
- Consecuencias físicas, psicológicas y sociales en la mujer.
- Grado de conciencia o percepción de la situación de violencia por parte de la mujer.

## **2. ACTUACIÓN DE EMERGENCIA**

El eje prioritario de la intervención frente a emergencias es garantizar la seguridad vital de la mujer en situación de máximo riesgo. Para ello se deberán adoptar una serie de medidas:

- Asistencia sanitaria de los daños físicos/psíquicos, y emisión de hojaclínica asistencial que se entregará a la paciente.
- Informar a la mujer de la situación de riesgo en la que se encuentra, transmitiendo el mensaje de que no está sola. Si ésta decide regresar a su domicilio sin interponer una denuncia, (o sin que se adopten medidas judiciales de protección de oficio), se revisará con ella el Plan de Protección
- Emisión del Parte de Lesiones y remisión al Juzgado de guardia, informando a la mujer del proceso que se inicia. Si la mujer expresa su deseo de presentar denuncia, se tramitará acompañamiento policial.
- Conocer la situación familiar y recursos con los que cuenta, paraderivar al área de trabajo social del Centro de Salud.
- Registrar las actuaciones efectuadas en la historia clínica.

### **3. ACTUACIÓN GENERAL (NO EMERGENCIA)**

Cuando no se requiera una actuación de emergencia, se informará a la mujer de la situación en la que se encuentra, incidiendo en visibilizar causas y consecuencias de la violencia de género, identificando conjuntamente con ella los distintos tipos de violencia y los mitos existentes, explicando el ciclo de violencia, las estrategias de control que utiliza el hombre violento...

Esta intervención provocará en la mujer la sensación de que se reconoce su experiencia dando la posibilidad de comenzar a percibir al agresor como responsable de la violencia, en lugar de continuar culpabilizándose a sí misma, por lo que la toma de conciencia del peligro que corre aumenta la probabilidad de elaborar estrategias de protección. Así mismo con estas estrategias, estaremos favoreciendo el sentimiento de seguridad, el restablecimiento del control de su vida y apoyando el auto reconocimiento de su autoestima, premisas necesarias para iniciar el proceso de recuperación psicosocial.

- Apoyo en la elaboración de un plan de protección ante una posiblesituación extrema.
- Registrar en la historia clínica la situación de la mujer y lasintervenciones realizadas.

- Emitir parte de lesiones cuando proceda, e informara la paciente del proceso que se inicia.
- Establecer consultas de seguimiento con objeto de atender la problemática específica encontrada, y favorecer y apoyar la toma de decisiones para generar cambios, acompañar en el afrontamiento de la situación, prevenir nuevas situaciones de violencia.
- -Si el estado psicosocial de la mujer requiere de una intervención especializada, derivar previo consentimiento de la mujer a Salud Mental para tratamiento psiquiátrico y psicológico si se detecta psicopatología.
- Atención social del Centro de Salud, para valoración integral de la situación de la mujer, y poder canalizar la intervención desde un recurso más adecuado.

**IMPORTANTE:** Dentro del programa de la Generalitat los centros de salud de la comunidad Valenciana, contarán con un sistema para la detección y valoración de Violencia de Género /Doméstica (SIVIO) consiste en un protocolo de preguntas que se formularán a presuntas víctimas de este tipo de violencia. En caso de observar indicios de hechos delictivos o que la propia víctima reconozca episodios de maltrato en cualquiera de sus manifestaciones, se pondrá en contacto inmediato con el correspondiente servicio de Policía Local, mediante llamada al número de teléfono 607607967.

### **3.2.3 Ámbito Policial**

1. **EN EL LUGAR DE LOS HECHOS:** estas intervenciones pueden iniciarse por activación de la víctima, de un tercero o de oficio ante la Policía Local u otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, serán quienes acudan al lugar de los hechos.

Es importante entrevistarse con la víctima sin que esté presente el agresor, ni exista contacto visual con el mismo.

2. **INTERVENCION EN DEPENDENCIAS DE POLICÍA LOCAL:** cuando la víctima acude a dependencias solicitando ayuda y manifestando una situación de

malos tratos, se la trasladará, si desea denunciar los hechos, a dependencias de la Guardia Civil, en caso negativo se actuará de oficio.

Independientemente de dónde se inicie la intervención (lugar de los hechos, dependencias policiales), si la víctima presenta lesiones o indicios de lesiones aunque no sean visibles (estado de nervios, ansiedad, etc.) y si ésta accede, se procederá a acompañarla al Centro de Salud para una primera asistencia médica. En caso de que no presente lesiones físicas o que su estado emocional no requiera una atención sanitaria, se procederá a la recepción de la denuncia sin necesidad de que la víctima acuda al Centro de Salud.

Debemos tener en cuenta que el Parte de Lesiones es diferente a la Hoja clínica asistencial, y por lo tanto el objeto y tratamiento de los mismos es distinto.

Es importante que si la víctima presenta lesiones, sea reconocida por un/a médico para recibir adecuada asistencia sanitaria, y que se emita el correspondiente parte de lesiones antes de presentar una denuncia, para unirlo a ésta como posible prueba del hecho denunciado.

En cualquier caso se le informará sobre la interposición de denuncia y solicitud de orden de protección.

## **COMPETENCIAS DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD:**

### **1. INFORMACIÓN PREVIA A LA DENUNCIA:**

La víctima será asistida en todo momento por personal especializado que le preste información y asesoramiento sobre:

- La toma de declaración, permitiendo que sea ella quien tome la decisión
- Derecho a medidas de protección: Orden de Protección (OP)
- Proceso: detención del agresor si procede, celebración posterior de comparecencia de la OP, celebración del juicio por el delito.
- Derecho a intérprete si la víctima es extranjera.
- Es conveniente que la mujer sea informada de la existencia de los servicios sociales dependientes del ayuntamiento de Museros (Valencia) para que reciba una atención psicosocial integral y especializada, entregando la información por escrito.

- Derecho a asistencia letrada (gratuita o particular).

La presencia de abogado/a en la denuncia garantizará una correcta asistencia para la mujer víctima durante todo el procedimiento. La ausencia de este profesional puede acarrear graves perjuicios a la mujer al no contar con un letrado/a que conozca el caso y la asesore desde el inicio del proceso penal.

## 2. RECEPCION DE LA DENUNCIA

Durante la recepción de la denuncia es recomendable que se tengan en cuenta las siguientes prácticas:

- Atender con inmediatez la demanda de auxilio, preferente e individualizada (sala aparte y fuera de presencia de otras personas no designadas por la víctima).
- Recogida de datos operativos sobre los hechos.
- Actitud respetuosa: validando, entendiendo y respetando las experiencias y sentimientos de la víctima (el delito de violencia de género no es menor que otro).
- Crear un clima de confianza: facilitar el nombre del/a agente y llamar a la víctima por su nombre.
- Preguntas abiertas, escucha sin interrupciones, respetar los silencios así como las expresiones de llanto.
- Evitar los reproches y culpabilización.
- Tomar notas del relato para luego confeccionar la denuncia.
- Redacción de los hechos de forma cronológica haciendo uso de palabras y expresiones de la víctima.
- Para terminar, usar preguntas cerradas para concretar al máximo los detalles.
- Facilitar a la víctima un resumen oral para confirmación o rectificación de datos.
- Antes de firmar la denuncia se le facilitará un tiempo para leerla con calma.

- Confidencialidad del nuevo domicilio de la víctima en caso de que manifieste que va a cambiarlo (se mantendrá en diligencia reservada para el Juzgado).

### 3. INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS Y ELABORACIÓN DEL ATESTADO

- Detención del presunto autor de los hechos si procede.
- Declaración del presunto autor de los hechos.
- Toma de declaración de los/as testigos/as.
- Inspección ocular con objeto de búsqueda de pruebas (objetos rotos, fotos, etc.).
- Entrevista con la vecindad con objeto de captar testigos/as.

### 4. OTRAS DILIGENCIAS

- Citar a la mujer con hora y día de celebración de la comparecencia judicial.
- Retirada de armas al presunto agresor.
- Antecedentes penales y policiales del agresor.
- Denuncias presentadas previamente por la víctima haciendo constar si fuera posible el cuerpo policial y el órgano judicial que las instruyó y resultado.
- Valoración del riesgo: en función del resultado de la valoración de riesgo realizada por los/as agentes, se adoptarán las medidas de protección pertinentes, y su seguimiento si fuera necesario.

En Museros(Valencia) existen dos cuerpos Policiales que se harán cargo de este tipo de intervenciones y que contarán con personal especializado, junto con el personal especializado del cuerpo de Guardia Civil con el que se tendrá una aptitud de colaboración y cooperación recíproca, intentando facilitar la máxima información, así como solicitar de otros Cuerpos Policiales cooperación en caso de consecución de un hecho delictivo.

## **COMPETENCIAS POLICIA LOCAL**

### 1. CRITERIOS DE ACTUACIÓN



Prevención del delito: actuaciones de detección para evitar las conductas violentas sobre las mujeres.

Intervención en situación de emergencia:

- Coordinación con Guardia Civil para comunicar el hecho acaecido.
- Detención del presunto autor de los hechos en caso de indicios de comisión de delito.
- Información y protección a la víctima. Se le facilitará información sobre los servicios sociales, y se le pedirá autorización para que sus datos puedan ser cedidos a la Concejalía de Asuntos Sociales.
- En caso de lesiones se acompañará al Centro de Salud.
- Acompañamiento de la víctima al cuartel de Guardia Civil para interposición de denuncia.
- Colaboración con Guardia Civil en la investigación del delito.
- Como norma general, realizará los traslados y acompañamientos oportunos a la víctima.
- Protección y acompañamiento a mujeres, que interpusieron una denuncia, a actos judiciales (penal, civil) en los que esté también citado el agresor y se valore una posible situación de riesgo para la mujer.
- Protección y acompañamiento de las mujeres y menores a su cargo, con plaza asignada en un Centro de Emergencia, desde dependencias policiales, y según procedimiento recogido en el Acuerdo de coordinación entre Centro de Emergencia y Policía Local.
- En todo caso se facilitara y coordinara toda la información que reciban los Cuerpos de Policía Local sobre hechos constitutivos de delito por violencia de Género a los servicios Sociales así como al gabinete psicopedagógico que tendrá especial importancia cuando los hechos delictivos se hayan perpetrado en presencia de menores. En las diligencias se hará constar el consentimiento de la víctima para poner el hecho en conocimiento de los servicios sociales y empezar con las actuaciones desde un punto multidisciplinar.

### **3.2.4 Ámbito Judicial**

#### **COMPETENCIAS JUZGADO**

El Juzgado competente para conocer de los delitos de violencia de género es el Juzgado de primera instancia e instrucción de la localidad de Massamagrell ; fuera de éste horario será el Juzgado de guardia el competente para recepcionar las denuncias y celebrar el juicio rápido, así como la comparecencia de la orden de protección en caso de que sea solicitada.

El Juzgado de Violencia sobre la Mujer podrá conocer en el orden penal y civil de los asuntos previstos en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género (Título V, referente a la Tutela Judicial, capítulo I), y en todo caso de conformidad con los procedimientos y recursos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

El Juzgado puede tener conocimiento de que se está cometiendo el hecho delictivo porque:

- Recibe las diligencias de Policía Local (donde previamente ha habido una denuncia de la víctima, de un tercero o de oficio).
- Recibe un parte de lesiones de un Centro de Salud u Hospital.
- Recibe un informe de un organismo público (Centros de Salud, Servicios Sociales, etc.) u otra entidad municipal.
- Denuncia un tercero (conocidos o familiares de la víctima). – La propia víctima que acude al Juzgado a presentar denuncia.

Aunque la denuncia se puede presentar ante el juzgado, es recomendable que la mujer víctima acuda a denunciar los hechos ante las dependencias de Guardia Civil, donde el/la agente le tomará declaración por un procedimiento ya protocolizado, y se iniciarán las diligencias oportunas.

## **COMPETENCIAS MINISTERIO FISCAL**

Existe una Fiscalía especializada en violencia de género que velará por:

- Que las víctimas sean informadas de sus derechos de forma clara y accesible.
- Que se cumpla el deber de notificación de la OP a las víctimas.

- Que se cumpla el deber de información de la situación penal y en su caso penitenciario en que se encuentra el imputado.
- La protección de los datos personales de las víctimas.

Es importante que la Fiscalía, al igual que el Juzgado, fomente la coordinación con los profesionales del municipio (Policía Local, Guardia Civil, Servicios Sociales, Centros de Salud, etc.), de este modo podrá contar con mayor información sobre la situación de la mujer.

#### **4 · PROTOCOLO DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

##### **4.1 Actuaciones desde cada ámbito**

Las actuaciones que cada organismo realizará ante una situación de violencia de género, dependerán de si ocurren en situación de emergencia o general (no emergencia).

A continuación se recogen a grandes rasgos, las intervenciones desde cada ámbito, al haber sido expuesto en el apartado anterior, así como la coordinación entre los distintos organismos intervinientes.

##### **4.1.1 Actuación coordinada de cada organismo en caso de emergencia**

Cuando existan lesiones físicas o emocionales (situación de crisis), se remitirá al Centro de Salud. Debemos tener en cuenta que hay mujeres que pueden acudir a denunciar, o a las que se asiste ante una llamada de Emergencias, y que no requieren de una asistencia sanitaria, en este caso no debe remitirse al Centro de Salud.

#### **CENTROS DE SALUD**

Si una mujer víctima acude al Centro de Salud, el/la profesional de referencia:

- Le facilitará atención médica y emitirá:
  - o Un parte de lesiones: que remitirá al Juzgado de guardia por fax y/o entregará a la Policía Judicial si acompañan/recogen a la mujer
  - o Una hoja clínica asistencial que entregará a la mujer.

- Cuando la asistencia médica se realice a través del servicio de urgencias de un centro de salud diferente al asignado a la mujer, se remitirá copia del informe de urgencias al/a médico de cabecera mediante el servicio de correo interno entre los centros de salud.
- Informará a la mujer acerca del derecho que tiene a denunciar los hechos:
  - a) Si la mujer desea denunciar: el/la profesional de referencia del Centro de Salud se pondrá en contacto con Policía Local y/o Guardia Civil (previa información a la mujer), que acudirá al Centro de Salud en el plazo más breve posible, la escuchará e informará acerca del procedimiento que se va seguir, trasladándola a dependencias de Guardia Civil para que interponga la correspondiente denuncia.
  - b) Si la mujer no desea interponer denuncia y existieran lesiones, el/la profesional de referencia emitirá el correspondiente parte de lesiones (con envío al Juzgado de guardia), y realizará posteriormente un seguimiento médico.
- Informará a la mujer de la existencia del Punto Municipal, siendo recomendable hacer una derivación.
- Si se valorara la existencia de un posible riesgo para los menores a cargo de la mujer, se informará a Servicios Sociales.

b) Si la mujer no desea denunciar los hechos:

- Se abrirán diligencias y se remitirán al Juzgado
- Se le informará de la existencia de las instituciones intervinientes , siendo conveniente entregarle la información por escrito.

## **POLICIA LOCAL**

La actuación de Policía Local puede iniciarse por:

- Acude al lugar de los hechos ante el conocimiento de un acto de violencia de género.

- Acude ante la llamada de profesionales de otras entidades por haber atendido a una mujer víctima de violencia de género que manifiesta su intención de denunciar.
- Acude la mujer a dependencias de Policía Local a comunicar una situación de violencia de género.

En los tres supuestos será prioritario el acompañamiento al Centro de Salud para que se le realice una primera atención médica y emitir el correspondiente parte de lesiones, si procede.

a) Si la mujer desea denunciar los hechos:

- Se le facilitará información acerca del proceso.
- Se le acompañará al cuartel de Guardia Civil para toma de declaración.
- Se colaborará con Guardia Civil en los traslados que sean oportunos.

b) Si la mujer no desea denunciar los hechos:

- Se remitirán diligencias y se actuara de oficio y en su caso se realizara la correspondiente detención en caso de ser un hecho delictivo al tratarse de un delito público perseguible de oficio.

## **JUZGADOS**

Las principales acciones de coordinación interinstitucional que se realizarán desde el Juzgado son:

- Notificará la Orden de Protección o medida judicial equivalente a las partes, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, al Registro Central para la Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica y al Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección de las víctimas de violencia doméstica de la Comunidad de Madrid.
- Se coordinará con distintos profesionales del municipio (Punto Municipal, Servicios Sociales, Centro de Salud, Policía Local, Guardia Civil, Centro de Emergencia) con el fin de obtener la mayor información posible acerca de las necesidades de la mujer y menores a su cargo, y realizar las gestiones oportunas.

- Se informará a la mujer de la existencia de servicios sociales, siendo recomendable entregar número telefónico de asistencia y horario de atención y si se tratase de un horario fuera de asistencia social se le informara de otros medios como el teléfono de atención a las víctimas de violencia de Genero 016.

### **SERVICIOS SOCIALES.**

Si una mujer se desplaza a los Servicios Sociales en situación de emergencia, se procurará la realización de una entrevista conjunta de las trabajadoras sociales de referencia de cada servicio:

- Se la informará del derecho a interponer denuncia.
- Si desea denunciar, Policía Local se hará cargo de las actuaciones trasladándose al centro social.
- En caso de requerir asistencia médica y/o reconocimiento para emisión de un parte de lesiones, se le ofrecerá acompañamiento. o En situación de riesgo, se avisará a Policía Local, para que realice el acompañamiento al Centro de Salud para atención médica y que sea emitido el correspondiente parte de lesiones. o Si no existe un riesgo hacia su integridad: se valorará el acompañamiento por parte de la profesional de referencia de Servicios Sociales.
- Se valorará la necesidad de alojamiento alternativo y/o protegido.
- Se realizará seguimiento de la mujer, concertando una próxima cita, teniendo en cuenta el proceso que va a seguir (citación a juicio rápido, ingreso en centro de emergencia, regreso al domicilio conyugal, etc.).

### **ACUERDO DE COORDINACIÓN ENTRE AYUNTAMIENTO ALCALDIA, REG. DE BIENESTAR SOCIAL Y POLITICAS DE IGUALDAD DE GENERO, SERVICIOS SOCIALES Y POLICÍA LOCAL**

Al tratarse de entidades dependientes de la Administración Local, que habitualmente entran en contacto con mujeres que plantean una situación de violencia

de género, se establece un acuerdo de coordinación para la puesta en conocimiento, seguimiento y coordinación de casos de violencia de género.

El objetivo de la misma es poner en conocimiento de las tres entidades en un tiempo breve, la existencia de una situación de violencia de género (de acuerdo a los preceptos de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal), para coordinar actuaciones y contactar con la mujer para el ofrecimiento de una atención integral.

Procedimientos: Siempre que se haya dictado una orden de protección o medida judicial equivalente, los servicios sociales previo informe de Policía Local o de oficio contactará con la mujer por teléfono para el ofrecimiento de los servicios del mismo, y concertación de cita si la mujer lo solicita.

Si la información del caso procede de una intervención policial (sin establecimiento de medida judicial de protección) y la mujer tuviera menores a su cargo y/o expediente abierto en Servicios Sociales, éste organismo la citará, para mantener una entrevista con una trabajadora social.

De todas formas, en función de las características de cada caso, se establecerá la conveniencia de realizar el contacto con las mujeres desde Servicios Sociales, y/o Policía Local.

## **5. ACUERDO DE COORDINACIÓN ENTRE SERVICIO SOCIAL Y CENTRO DE SALUD MENTAL**

Los/as profesionales de Servicios Sociales podrán realizar una derivación de mujeres en situación de violencia de género con necesidad de tratamiento psiquiátrico, al Centro de Salud Mental para que reciban una atención preferente en el mismo.

Cuando sea necesaria la emisión de informes psiquiátricos, deberá ser la propia usuaria quien haga esta demanda directamente al Centro de Salud Mental.

## **6. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

### Objetivos:

- Seguimiento: revisar las actuaciones realizadas con las mujeres con orden de protección, y con las mujeres detectadas en un intervención por violencia de género, siempre que sea factible.
  - Valoración: valorar la peligrosidad, necesidades detectadas.
  - Estudio: revisión del circuito asistencial seguido por las mujeres.
  - Coordinación: coordinar la intervención de las distintas entidades, acciones a desarrollar, solución común de posibles dificultades,
  - Información: informar a la Comisión de Seguimiento del Protocolo de Coordinación de posibles incidencias detectadas en las diversas entidades intervinientes en los casos, para colaborar con el objetivo de Análisis de la misma.
- 
- Integrantes: aunque habrá un equipo estable, puntualmente y cuando se valore necesario, se convocará a otros y otras profesionales que pudieran haber intervenido con alguno de los casos a tratar en cada reunión. El equipo estable lo formarán representantes de: Servicios Sociales, Policía Local y Regidoria de bienestar Social.
  
  - Convocatoria: antes de la celebración de las reuniones, se revisarán los casos nuevos o con incidencias acaecidas tras la fecha del último caso visto en la anterior reunión de la Comisión.
  
  - Calendario y lugar: se celebrarán mensualmente, el primer viernes del mes (o el segundo viernes, en caso de ser festivo, o por imposibilidad de algún integrante de la Comisión), con excepción de los meses de verano. En horario de mañana y una duración de dos horas, salvo que el número de casos exija ampliar el tiempo.

Las reuniones se celebrarán en dependencias de Servicios Sociales.

Existe la posibilidad de que en un determinado momento se detecte una incidencia que exija que los miembros del equipo de intervención necesiten adelantar alguna reunión,



en esos casos, esta necesidad se comunicará a los integrantes para que se ponga en contacto con los demás integrantes y se acuerde una convocatoria extraordinaria.

## **ANEXOS:**

### **Anexo I. Legislación sobre violencia de género**

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género. Consagra y garantiza a las mujeres que son o han sido víctimas de violencia de género una serie de derechos con la finalidad de que las mismas puedan poner fin a la relación violenta y recuperar su proyecto de vida.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia de género.
- Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana. (DOCV nº 6.912, de 28 de noviembre).
- DECRETO 63/2014, de 25 de abril, del Consell, por el que se aprueba el reglamento para el reconocimiento de las indemnizaciones y las ayudas económicas a las víctimas de violencia sobre la mujer, previstas en la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunitat Valenciana
- Ley 23/2014, de 20 de noviembre, de reconocimiento mutuo de resoluciones penales en la Unión Europea, se publicó en el BOE de 21 de noviembre de 2014, en vigor desde el 11 de diciembre de 2014.

El principio de reconocimiento mutuo, basado en la confianza mutua entre los Estados miembros y consagrado en el Consejo Europeo de Tampere como la «piedra angular» de la cooperación judicial civil y penal en la Unión Europea, ha supuesto una auténtica revolución en las relaciones de cooperación entre los Estados miembros, al permitir que aquella resolución emitida por una autoridad judicial de un Estado miembro sea reconocida y ejecutada en otro Estado miembro, salvo cuando concurra alguno de los motivos que permita denegar su reconocimiento.

Así mismo se regula la transmisión y ejecución en otro Estado miembro de una orden europea de protección. Esta orden es una resolución penal que puede adoptar la

autoridad competente de cualquier Estado miembro en relación con una medida de protección previamente adoptada en ese Estado, por la que se faculta a la autoridad competente de otro Estado miembro para adoptar las medidas oportunas a favor de las víctimas o posibles víctimas de delitos que se encuentren en peligro, cuando se hayan desplazado a su territorio. Esta regulación permite que las medidas de protección adoptadas a favor de una víctima, la acompañen en cualquier lugar de la Unión Europea al que se desplace, ocasional o permanentemente. El causante de este peligro también tendrá que enfrentarse con las consecuencias del incumplimiento de esta orden europea.

Esta Ley va acompañada además de una Ley Orgánica por la que se modifica la Ley Orgánica del Poder Judicial, que evita las continuas reformas a las que ésta tendría que verse sometida si la tarea de transposición se realizase de manera individualizada.

Más información:

- Ley Orgánica 6/2014, de 29 de octubre, complementaria de la Ley de reconocimiento mutuo de resoluciones penales en la Unión Europea, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial
- ONU - Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer
- Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal que introduce algunas modificaciones para reforzar la protección específica que actualmente dispensa el Código Penal a las víctimas de violencia de género y trata de seres humanos.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, que recoge el catálogo general de derechos, procesales y extraprocesales, de todas las víctimas de delitos e introduce previsiones que afectan a las víctimas de violencia de género y de trata de seres humanos.

## **Anexo II. Orden de Protección**

**¿En qué consiste?** En aquellos casos en los que existen indicios fundados de un delito o falta contra la vida, la integridad física o moral, la libertad sexual, la libertad o la seguridad, la víctima, a través de un procedimiento judicial rápido y sencillo, obtiene una resolución judicial que contempla medidas cautelares de naturaleza civil y penal.

**¿Dónde se regula?** Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica. (BOE. Núm. 183, 1 de agosto de 2003)

**¿Quién la pide?**– Cualquier persona víctima de violencia física o psíquica por parte de su cónyuge, ex cónyuge, persona con análoga relación de afectividad, hijos o padres), su representante legal o las personas de su entorno familiar más inmediato.

– El Ministerio Fiscal.

– El juez de oficio.

**¿Cómo se solicita?** A través de un formulario único disponible en las Comisarías, el Juzgado de Guardia, los servicios sociales municipales, autonómicos o estatales, el Ministerio Fiscal o las Oficinas de Atención a las Víctimas.

**¿Dónde se presenta?** Ante el Juzgado de Guardia, el Ministerio Fiscal, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, las oficinas de atención a las víctimas o los servicios sociales e instituciones asistenciales dependientes de las Administraciones Públicas.

Las entidades u organismos asistenciales con conocimiento de situaciones de violencia doméstica deberán ponerlas en conocimiento inmediato del juez de guardia o del Ministerio Fiscal.

**¿Cuál es el procedimiento?** El juez de instrucción de guardia, convoca a la víctima, a su representante legal, al solicitante, al Ministerio Fiscal y al agresor, asistido en su caso, de abogado a una audiencia de carácter urgente en un plazo máximo de 72 horas desde la presentación de la solicitud. El juez escucha a las partes por separado.

Celebrada la audiencia, el juez de guardia resuelve mediante auto lo que proceda sobre la solicitud de protección, así como sobre el contenido y vigencia de las medidas que incorpore.

La orden de protección se notifica a las partes y es comunicada por el juez inmediatamente, mediante testimonio íntegro, a la víctima y a las Administraciones públicas competentes para la adopción de las medidas de protección oportunas.

La orden se inscribe en el Registro Central para la Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.

**¿Qué protección establece?** Medidas penales: El juez, atendiendo a las circunstancias, puede acordar la prisión provisional del presunto agresor, salida del agresor del domicilio familiar y prohibición de volver al mismo, prohibición de residir o acudir a determinados lugares, prohibición de aproximación y/o comunicación con la víctima, suspensión del derecho a la tenencia o porte de armas.

Medidas civiles: Deben ser solicitadas por la víctima o su representante legal, y en caso de existir menores o incapaces, también puede solicitarlas el Ministerio Fiscal, todo ello siempre que no hubieren sido acordadas previamente por un órgano jurisdiccional civil.

Pueden consistir en la atribución del uso y disfrute de la vivienda familiar, determinación del régimen de guarda y custodia, visitas, comunicación y estancia con los hijos, el régimen de prestación de alimentos. El juez, excepcionalmente, podrá autorizar a la mujer que concierte con una agencia o sociedad pública la permuta del uso atribuido de la vivienda familiar de la que sea copropietaria con el presunto agresor, por el uso de otra vivienda.

Las medidas civiles contenidas en la orden de protección tendrán una vigencia temporal de 30 días. Para que se prorroguen en el tiempo, es necesario presentar dentro de este plazo una demanda de separación, divorcio, nulidad matrimonial, filiación, o alimentos. En este caso, las medidas seguirán en vigor durante los 30 días siguientes a la presentación de la demanda y en ese plazo el juez civil deberá decidir si las mantiene o no vigentes.

**Una vez obtenida, la orden de protección permite acceder a otros derechos:**

– **Renta Activa de Inserción**, que incluye una ayuda en caso de cambio de residencia para hacer efectiva la protección de la mujer.

– **La ayuda económica** establecida en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; así como las ayudas que establezcan al efecto las Comunidades Autónomas.

– **Derechos laborales y de seguridad social:**

– **Reducción o reordenación del tiempo de trabajo**, movilidad geográfica, cambio de centro de trabajo, suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo y extinción de la relación laboral. La suspensión y extinción de la relación laboral permiten acceder a la protección por desempleo si se cumplen los requisitos generales.- Las ausencias o faltas de puntualidad motivadas por la situación física o psicológica derivada de la violencia de género se considerarán justificadas.

– Las trabajadoras por cuenta propia que cesen en la actividad para hacer efectiva su protección o derecho a la asistencia social integral pueden suspender la obligación de cotización durante 6 meses.

– **Solicitud de permiso de residencia por circunstancias excepcionales**, que sólo será concedido cuando recaiga la sentencia condenatoria, y solicitud de permiso de residencia independiente de los familiares reagrupados.

Modelo de orden de protección, a modo de ejemplo:

| <b>MODELO DE SOLICITUD DE ORDEN DE PROTECCIÓN</b> |
|---|
| FECHA:  |
| HORA:   |

| <b>ORGANISMO RECEPTOR DE LA SOLICITUD</b>      |
|--|
| Nombre del organismo: POLICIA LOCAL DE MUSEROS |
| Dirección: PLAZA CASTELL N°1.                  |
| Teléfono:96-145-00-37 / 607-607-967            |
| Fax: 96-145-23-01                              |

|  |
|--|
| Correo electrónico:  |
| Localidad: MUSEROS(VALENCIA)   |
| Persona que recibe la solicitud (nombre o número de carnet profesional):POLICIA LOCAL , N.I.P ; 46177016 |

| <b>VICTIMA</b>                      |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Apellidos:                          | Nombre:                  |
| Lugar /Fecha Nacimiento             | Nacionalidad:            |
| Sexo:                               |                          |
| Nombre del padre:                   | Nombre de la madre:      |
| Domicilio <sup>i</sup>              |                          |
| Teléfonos de contacto <sup>ii</sup> |                          |
| D.N.I nº                            | N.I.E. nº ó Pasaporte nº |

<sup>i</sup> En caso de que la víctima manifieste su deseo de abandonar el domicilio familiar, no se deberá hacer constar el nuevo domicilio al que se traslade, debiendo indicarse el domicilio actual en el que resida. Asimismo, el domicilio no debe ser necesariamente el propio, sino que puede ser cualquier otro que garantice que la persona pueda ser citada ante la Policía o ante el Juzgado.

<sup>ii</sup> El teléfono no debe ser necesariamente el propio, sino que puede ser cualquier otro que garantice que la persona pueda ser citada ante la Policía o ante el Juzgado.

| <b>SOLICITANTE QUE NO SEA VÍCTIMA</b> |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Apellidos:                            | Nombre:                  |
| Lugar /Fecha Nacimiento               | Nacionalidad:            |
| Sexo:                                 |                          |
| Nombre del padre:                     | Nombre de la madre:      |
| Domicilio:                            |                          |
| Teléfonos de contacto                 |                          |
| D.N.I nº                              | N.I.E. nº ó Pasaporte nº |
| Relación que le une con la víctima:   |                          |

| <b>PERSONA DENUNCIADA</b> |         |
|---------------------------|---------|
| Apellidos:                | Nombre: |

|                         |                          |               |
|-------------------------|--------------------------|---------------|
| Lugar /Fecha Nacimiento |                          | Nacionalidad: |
| Sexo:                   |                          |               |
| Nombre del padre:       | Nombre de la madre:      |               |
| Domicilio:              |                          |               |
| Teléfonos de contacto:  |                          |               |
| D.N.I nº                | N.I.E. nº ó Pasaporte nº |               |

| <b>RELACIÓN VICTIMA-PERSONA DENUNCIADA</b>  |    |    |
|---|----|----|
| ¿Ha denunciado con anterioridad a la misma persona?                                   | Si | No |
| <p>En caso afirmativo, indique el número de denuncias:</p>                            |    |    |
| ¿Sabe si dicha persona tiene algún procedimiento judicial abierto por delito o falta? | Si | No |
| ¿Qué relación de parentesco u otra tiene con el denunciado?                           |    |    |

| <b>SITUACIÓN FAMILIAR</b>                           |                  |                        |
|---|------------------|------------------------|
| <b><u>PERSONAS QUE CONVIVEN EN EL DOMICILIO</u></b> |                  |                        |
| Nombre y apellidos                                  | Fecha Nacimiento | Relación de parentesco |
|   |                  |                        |
|   |                  |                        |
|   |                  |                        |
|   |                  |                        |
|   |                  |                        |



---

## DESCRIPCIÓN DE HECHOS DENUNCIADOS QUE FUNDAMENTAN LA ORDEN DE PROTECCIÓN

(Relación detallada y circunstanciada de los hechos)

¿Qué último hecho le ha impulsado a formular la presente solicitud?

**(En este punto sería conveniente explicar los motivos por los que se solicita la orden de protección, no centrándonos únicamente en el último hecho acaecido)**

En caso de que la solicitud de orden de protección se presente ante la Policía, este apartado podrá ser sustituido por la toma de declaración de la persona denunciante en el seno del atestado.

## FORMULARIO SOLICITUD ORDEN DE PROTECCIÓN

¿Qué actos violentos han ocurrido con anterioridad, hayan sido o no denunciados?

**Relatar:**

- Si las agresiones se han producido en presencia de los menores
- Si el agresor ejerce violencia sobre los otros miembros de la familia que residen en el domicilio.
- Si el agresor tiene armas en casa o tiene acceso a las mismas por motivos de trabajo u otros.
- Si el agresor ha obligado a la víctima a mantener relaciones sexuales contra su voluntad.
- Si se han producido abusos con los niños y niñas.
- Si existen testigos identificando su nombre y circunstancias personales.
- Posible paradero del agresor si éste abandonó el domicilio tras la agresión.
- Si existen evidencias físicas de violencia en la casa, tales como muebles rotos, líneas de teléfono cortadas, objetos destrozados, mensajes grabados en contestadores de teléfono o en móviles.
- Si el agresor ejerce violencia contra los animales de compañía de la casa o contra objetos personales de la víctima.
- Si los menores corren riesgo de sustracción

¿En qué localidad han ocurrido los hechos?

### ATENCIÓN MÉDICA

Caso de haber sido lesionada, ¿ha sido asistida en algún Centro Médico? Si No  
**Sería conveniente sustituir esta pregunta por:**

- **¿Ha sufrido lesiones?**
- **¿En cuantas ocasiones?**
- **¿Ha necesitado asistir al médico?**
- **A que centro médico acudió**

¿Aporta la víctima parte facultativo? Si No

En caso afirmativo, únase una copia del parte como anejo de esta solicitud

### ESTADO PSICOLÓGICO DE LA VICTIMA

Tendríamos que indicar los siguientes aspectos:

- Si tiene alteraciones del sueño
- Si tiene angustia
- Si tiene llanto incontrolado
- Si tiene vómitos, taquicardias
- Que describa cualquier otro síntoma que pueda tener

### ASISTENCIA JURÍDICA

¿Tiene usted un Abogado que le asista?      Si                      No

En caso negativo, ¿Desea contactar con el servicio de asistencia jurídica del Colegio de abogados y recibir asesoramiento jurídico?

Si                      No

**Se podría añadir un apartado en el que en el caso de que la respuesta a la pregunta anterior fuera afirmativo se ofreciera a la beneficiaria de la orden de protección la posibilidad de elegir entre los servicios especializados de Asociaciones de Mujeres o colegios profesionales.**



---

*JUZGADO AL QUE SE REMITE LA SOLICITUD*

A RELLENAR POR EL ORGANISMO EN EL QUE SE PRESENTA LA SOLICITUD

(Firma solicitante)

**INSTRUCCIONES BÁSICAS**

1. No resulta imprescindible contestar todas las preguntas, aunque sí que es importante hacerlo.
2. Una vez cumplimentada esta solicitud, debe entregarse una copia a la persona solicitante, y el original deber ser remitido al Juzgado de guardia de la localidad, quedando otra copia en el organismo que recibe la solicitud.
3. Si la víctima aporta parte médico, denuncias anteriores u otros documentos de interés, serán unidos como anejos de la solicitud

**Anexo III. Instituciones y teléfonos de interés.**

**SERVICIOS SOCIALES AYUNTAMIENTO DE MUSEROS:**

En coordinación con Policía Local (607 607 967), y el resto de servicios asistenciales trataran de darle una protección institucional integral a las victimas así como garantizar los derechos que la legales.

Av. BLASCO IBAÑEZ S/N

Teléfono: 961444835

Gabinete Psicopedagógico Municipal

Servicio de Atención Especializada

Servicios Sociales.

**CENTRO MUJER 24 HORAS**

Funciones

- Atender de forma integral y continuada a las mujeres víctimas de malos tratos físicos y/o psíquicos, abusos y agresiones sexuales y acoso sexual en el ámbito laboral.
- Constituirse en oficina coordinadora institucional de la problemática de la violencia de género en la Comunidad Valenciana.
- Elaborar y difundir folletos, publicaciones sobre materias que contribuyan a formar, concienciar y sensibilizar a la opinión pública y a los profesionales de diferentes ámbitos de actuación relacionados con estas problemáticas.
- Elaborar informes anuales y estudios específicos sobre cuestiones relacionadas con la violencia contra la mujer

**CENTRO MUJER 24 HORAS**

**GUILLEM DE CASTRO 100 , 46003 VALENCIA**

Teléfono : 900.58.08.88 (24 horas)

Fax : 96.391.72.50

## **¿Qué es el teléfono 016?**

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por medio de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, presta el Servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, a través del número telefónico de marcación abreviada 016.

Servicios ofrecidos:

- Atención gratuita y profesional
- Atención las 24 horas del día los 365 días del año
- Atención consultas procedentes de todo el territorio
- Derivación de llamadas de emergencia al 112
- Coordinación de servicios similares de las Comunidades Autónomas
- Información a las mujeres víctimas de violencia de género y a su entorno sobre qué hacer en caso de maltrato.
- Información sobre recursos y derechos de las víctimas en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, recursos de información, de asistencia y de acogida para víctimas de este tipo de violencia.
- Asesoramiento jurídico.
- Atención en 51 idiomas.
- Derivación de llamadas realizadas por menores de edad al Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes: 900202010.
- Derivación de llamadas relacionadas con la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual al teléfono del Ministerio del Interior: 900105090.

## **¿Qué es el 112?**

Área geográfica del 112

El 112 trata de ser la asistencia más inmediata posible a las demandas de los ciudadanos de todo el país que se encuentren en una situación de riesgo personal o colectivo.

El Real Decreto 903/1997 establece la necesidad de que los operadores de redes telefónicas públicas y de servicios de telefonía básica, de redes digitales de servicios integrados y de redes de telefonía móvil automática, realicen las adaptaciones técnicas

necesarias para permitir la implantación del número telefónico 112 como número único de acceso a los servicios de atención de urgencias en todo el territorio nacional.

Por otra parte establece que los ciudadanos podrán utilizar de forma gratuita este número 112 para pedir, en casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos que se requieran en servicio de urgencia sanitaria, de seguridad ciudadana , cualquiera que sea la Administración pública de la que dependan.

Este servicio se llevará a cabo por las Comunidades Autónomas que para ello, establecerán los correspondientes centros de recepción de llamadas de urgencia.