

AYUNTAMIENTO BERGARA

II PROTOCOLO LOCAL DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA EN BERGARA

2023



**Begarako
Udala**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
II PROTOCOLO LOCAL DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA EN BERGARA	4
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	5
1. MARCO LEGISLATIVO	8
2. MARCO TERMINOLÓGICO	10
3. PRINCIPIOS RECTORES	12
4. PROTECCIÓN DE DATOS	15
5. Sistemas, instituciones, operadores y servicios específicos que intervienen	16
6. Pautas de actuación y coordinación	19
6.1 ÁMBITO DE LA SALUD:	19
6.2 SERVICIOS SOCIALES	23
6.3 ERTZAINZA	28
6.4 POLICIA MUNICIPAL:	34
6.5 EDUCACION	37
6.6 SERVICIO DE IGUALDAD	41
7. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y SEGUIMIENTO	43
8. SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES INSTITUCIONALES DEL AYUNTAMIENTO	45
8.1 RESPUESTA INSTITUCIONAL EN EL MUNICIPIO DE BERGARA	45
8.2 LA ORGANIZACIÓN DE LA RESPUESTA PÚBLICA INSTITUCIONAL CUANDO EL CASO ES PÚBLICO O CUANDO LA MUJER QUIERE ACTIVAR LA RESPUESTA PÚBLICA	46
8.3 LA ORGANIZACIÓN DE LA RESPUESTA PÚBLICA INSTITUCIONAL: SE ORGANIZAN Y REALIZAN ACTUACIONES INSTITUCIONALES	49
8.4. SEGUIMIENTO DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL	54
ANEXO 1: DIAGRAMA DE ACTUACIONES DE LOS SISTEMAS	55
1.1 Atención ordinaria	55
1.2 Atención urgente:	56
1.3 Atención en casos de agresiones sexuales	57
1.4 Glosario	58
ANEXO 2:: RECURSOS MUNICIPALES, FORALES Y AUTONÓMICOS	58
ANEXO 3: RECURSOS DE INTERÉS DE DIFERENTES ÁMBITOS	59
ANEXO 4: ACTA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO DE UTILIZACIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. ERTZAINZA	60
ANEXO 5: ACTA DE CONSENTIMIENTO DE CESIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	61
ANEXO 6: RESPUESTA MUNICIPAL PARA ASESINATOS Y AGRESIONES MACHISTAS	65

INTRODUCCIÓN

En el año 2012 en Bergara se puso en marcha el *I Protocolo de coordinación entre instituciones y departamentos municipales que intervienen en los casos de violencia hacia las mujeres* en el municipio. Para ello, se mantuvieron reuniones entre diferentes agentes implicados durante los años 2012 y 2013, cesando su coordinación ese mismo año.

En el año 2022 y con el objetivo de renovar y actualizar su compromiso en el desarrollo de políticas públicas de igualdad y mejorar la atención y coordinación ante los casos de violencia machista que se atienden en el municipio, desde el Área de Igualdad se pone en marcha el proceso para la elaboración del *II. Protocolo local de atención y coordinación interinstitucional para la atención a mujeres víctimas de violencia machista* en Bergara.

Este proceso de trabajo se propone tras detectarse la necesidad de renovar los mecanismos que en el año 2012 se pusieron en marcha, para que, de manera formal y periódica, se coordine, valore y mejore la atención ofrecida a las mujeres que sufren violencia machista en el municipio y que acuden a las instituciones públicas municipales y supra municipales. Para el desarrollo del trabajo se ha contado con la experiencia y opinión tanto de las mujeres supervivientes, como con la de los diversos agentes implicados en la atención a las mismas, así como con el movimiento feminista, en tanto que se conforman como parte de la red informal de apoyo a las mujeres de Bergara.

Este proceso se lleva a cabo en un momento histórico de importantes cambios legislativos y sociales a nivel de la CAE, lo que exige adaptar los procedimientos en la detección y atención de casos. En el ámbito legislativo, cabe destacar el **Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, que aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres**, ampliando el concepto de violencia machista al incluir nuevas formas y ámbitos —como se detallará en el marco normativo— y modificando los modelos de atención, con especial énfasis en los distintos espacios competenciales. Asimismo, la ley establece como prioridad de los poderes públicos vascos la atención integral, la recuperación y la reparación de las víctimas de violencia machista.



A su vez, el **III Acuerdo Interinstitucional de coordinación en la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAPV** (III Acuerdo, en adelante) se erige como referencia ineludible para los protocolos locales, surgiendo de la necesidad de actualizar y reforzar los contenidos del II Acuerdo frente a los nuevos retos normativos, sociales y políticos. Este acuerdo no solo ratifica la definición de víctima establecida en la ley, sino que amplía su alcance, reconociendo como tales no solo a las mujeres, adolescentes y niñas que sufren directamente la violencia por motivos de género, sino también a "las niñas, niños y adolescentes y otras personas dependientes que convivan en un entorno violento y que, por su vulnerabilidad, resulten directamente afectadas".

Asimismo, el protocolo debe incorporar otros cambios normativos relevantes, como la **Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual** —que reconoce las violencias sexuales como vulneraciones de derechos fundamentales (libertad, integridad, igualdad y dignidad) y considera el feminicidio sexual como una violación extrema del derecho a la vida—, así como la **Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia**, que establece medidas específicas para menores expuestos a violencia, introduciendo novedades que impactan en los modelos de atención local y foral, entre otros.

Es por ello por lo que, la creación y puesta en marcha de este **segundo protocolo supondrá una mejora de las políticas de igualdad que pretenden hacer frente a la violencia machista**, continuando el consistorio con el compromiso de reparar y acompañar a las mujeres que viven y enfrentan este tipo de violencia en Bergara.

II PROTOCOLO LOCAL DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA EN BERGARA

En Bergara a dede 2025

 Bergarako Udala	
 ERTZAINZA	
 Osakidetza	
 EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO HEZKUNTZA SAILA DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN	
 MIGUEL ALTUNA Lanbide Heziketa	
 ARANZADI ikastola Kalitatezko Euskal Heziketa	
 IPINTZA Bergarako Institutua	
 Mariaren Lagundia Ikastola • Bergara MARIAREN LAGUNDIA	
 San Martin Agirre herri eskola	
 MARTXAN TERAK	

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Las entidades firmantes de este Protocolo consideramos que:

- La violencia machista se dirige **hacia las mujeres solo por el hecho de serlo**, independientemente de sus comportamientos y expresiones y supone una grave **vulneración de sus Derechos Humanos que apela a las instituciones públicas¹ y se constituye en un obstáculo para que puedan hacer pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.**
- La violencia machista contra las mujeres reproduce **unas relaciones sociales de poder que tiene como resultado el mantenimiento de las desiguales relaciones de poder y de la discriminación contra las mujeres** que desempeña, además, la función social de perpetuar las estructurales desigualdades que existen en función del género. Esta violencia es la expresión más extrema de la desigualdad de mujeres y hombres y, por lo tanto, los avances globales en la igualdad son avances hacia la erradicación de la violencia contra las mujeres.
- La violencia machista contra las mujeres **afecta también al conjunto de la población.** Desde el entorno más cercano de las víctimas (amistades, familiares, nuevas parejas, etc.) hasta el vecindario y la ciudadanía general. Las intervenciones preventivas de atención y reparación deben, por tanto, abarcar también a todas las personas que viven las consecuencias de esta violencia.
- La violencia machista contra las mujeres es un **problema de salud pública y de primera orden**, puesto que los daños a las víctimas se traducen en sufrimiento o perjuicio físico, sexual, psicológico, social, además de los de orden socioeconómico o patrimonial que, en conjunto, deterioran la salud de las víctimas directas, por exposición y vicarias de la violencia machista.
- Este protocolo quiere subrayar su vocación de mejora continua, esto es, no se trata de un documento cerrado, sino que irá **adaptándose a las diferentes necesidades detectadas** en los espacios provistos para su coordinación y seguimiento.
- Los **poderes públicos deben actuar para garantizar una vida libre de violencia machista** a todas las mujeres. Es fundamental articular una intervención institucional coordinada, multidisciplinar y con perspectiva de género que garantice prevención, detección, protección, atención integral y reparación en las vertientes sanitaria, social, judicial y policial.

¹ Es abundante la normativa que apela a la intervención por parte de los poderes públicos tanto a nivel internacional como estatal y, por supuesto, a nivel de la CAE. Entre otras cabe citar: la Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer, CEDAW, de 1979; el Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia hacia las mujeres y la violencia doméstica, de 2011 (Convenio de Estambul); la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (Ley Orgánica 1/2004); la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito; la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia; la normativa surgida a partir del Pacto de Estado contra la Violencia de Género suscrito en 2017; la Ley orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual; y la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres (tras la segunda modificación del 3 de marzo de 2022).

Y SE ACUERDA:

PRIMERO: La firma del presente protocolo por las entidades participantes como una muestra del compromiso real con la aplicación de este con el objetivo de **lograr la máxima y mejor coordinación y colaboración** entre las instituciones implicadas con el fin último de mejorar la atención que se les presta y ayudar a las víctimas a que puedan lograr una vida satisfactoria sin violencia machista.

SEGUNDO: Adecuar la actuación de los agentes implicados a los principios y compromisos adquiridos en este protocolo, partiendo de pautas definidas en el III acuerdo Interinstitucional, respetando sus ámbitos competenciales y dentro del máximo respeto hacia la intervención que realizan. De cara a la coordinación participar en la Mesa de trabajo permanente con la participación de: Servicios Sociales de Base, Servicio de Igualdad, Centro de Salud de Bergara, Policía Municipal de Bergara, Colegio Público CEIP San Martín Aguirre, Instituto Público Ipintza, Ikastola María Lagundia e Ikastola Aranzadi, Instituto Miguel Altuna IEFPS y Ertzaintza de Bergara².

TERCERO: Formar, capacitar y sensibilizar de forma sólida, continua y especializada en violencia machista en lo referente a las últimas modificaciones legislativas a las y los profesionales que representen a cada institución firmante del protocolo en clave de detección, reparación y atención especializada integral y empoderante para que tenga un impacto directo en la intervención con víctimas y supervivientes.

CUARTO: Abogar por una **mejora continua de la intervención** y una ampliación de la terminología “violencia machista contra las mujeres” en coherencia con la denominación introducida por el Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.

QUINTO: Difundir los contenidos de este protocolo entre el personal que directa o indirectamente tiene un papel en la detección, prevención y atención de violencia machista contra las mujeres.

SEXTO: Contar con un **registro de datos del número de mujeres y menores de edad** víctimas de violencia de machista contra las mujeres en el municipio. El análisis de estos datos tendrá como objetivo conocer lo mejor posible el tipo de población afectada, sus necesidades y dificultades en el proceso de solicitud de apoyo. Los detalles del registro de acordarán en la mesa interinstitucional que se ponga en marcha.

SÉPTIMO: Las políticas que tengan por objeto **prevenir, hacer frente, reparar y erradicar la violencia machista contra las mujeres deben estar enmarcadas en las políticas de igualdad**, y los órganos competentes en materia de igualdad de mujeres y hombres de las distintas administraciones públicas vascas, cada cual, en su respectivo ámbito de competencia, deben ejercer un papel de liderazgo y coordinación general.³

OCTAVO: Se promoverán **espacios de coordinación entre los órganos competentes en el ámbito de los servicios sociales y en el ámbito de la igualdad de mujeres y hombres**, a fin de facilitar la definición conjunta de los modelos de atención, la inclusión de la perspectiva de género en la intervención y la generación de mecanismos estables de cooperación que favorezcan la mejora de la atención⁴.

NOVENO: Destinar **los recursos materiales, humanos y técnicos para la difusión, implementación, seguimiento y evaluación del protocolo**, y participar durante la vigencia del protocolo en las reuniones y formaciones que se celebren en las distintas mesas y sectores.

² Se ha mantenido comunicación con la representante del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de Bergara a lo largo del proceso, pero no se ha recibido su compromiso expreso para formar parte de la mesa del protocolo.

³ Disposiciones generales del Capítulo VII de la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres de la CAPV.

⁴ Artículo 56. de la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres de la CAPV.

DECIMO: Promover la **reparación de todos los daños que las mujeres sufren como consecuencia de la violencia que enfrentan** y reforzar sus procesos individuales y colectivos de empoderamiento, poniendo a su disposición los recursos y servicios suficientes, accesibles y de calidad. La reparación resulta clave en el proceso de recuperación de las mujeres que enfrentan violencia y debe responder a los principios de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantía de no repetición.

1. MARCO LEGISLATIVO

La elaboración de este segundo protocolo se desarrolla tras la ampliación en el ámbito legislativo del marco de referencia, el cual ha sido modificado, incluyendo diversas formas de violencia machista que con anterioridad no estaban contempladas, enmarcando la actuación de los poderes públicos en la CAPV.

En este contexto y en el ámbito de la **violencia machista contra las mujeres** contamos con un marco legislativo que se desarrolla en las siguientes normas⁵:

- a) Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- b) Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres. (CAPV).
- c) Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género.
- d) Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.
- e) Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Protocolo de Estambul) del 11 de mayo del 2011 ratificado por el estado español el 11 de abril del 2014 con plena vigencia a partir del 1 de agosto de 2014.
- f) NORMA FORAL 2/2015, de 9 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres. (Gipuzkoa)
- g) Aurre! I Plan Foral para Enfrentar la Violencia contra las Mujeres en Gipuzkoa. (Gipuzkoa)
- h) Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico.
- i) Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. - Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales de la CAPV.
- j) Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- k) Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género
- l) Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- m) Decreto 29/2001, de 1 de marzo, sobre los mecanismos de coordinación de la atención a las víctimas de la violencia de género en la Administración General de la CAE.

Así mismo y en el ámbito de la **violencia contra las mujeres extranjeras** se cuenta con la legislación siguiente:

- a) Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- b) Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- c) Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

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

⁵ Para acceder a una relación más completa e información más detallada sobre el desarrollo normativo puede consultarse el apartado dedicado a ello en la web de Emakunde a través de este enlace: [Marco normativo relativo a la igualdad de mujeres y hombres.](#)

- a) Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia
- b) Ley Orgánica 2/2022, de 21 de marzo, de mejora de la protección de las personas huérfanas víctimas de la violencia de género.
- c) Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- d) Ley 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia que en su Disposición final tercera establece la Modificación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Y de acuerdo con este marco legal conforme a lo establecido en la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género* se establecen los **derechos de las mujeres** que enfrentan la violencia directa por parte de su pareja o expareja. En el siguiente orden se mencionan los relativos al tratamiento de las denuncias públicas:

- ✓ Derecho a la información.
- ✓ Derecho a no declarar en presencia de su agresor y a utilizar todos los medios que garanticen su seguridad y bienestar emocional.
- ✓ Derecho a la restitución de la cosa⁶, reparación del daño e indemnización del perjuicio causado.
- ✓ Derecho a la protección de dignidad e intimidad.

⁶ En el ámbito del derecho, la “cosa” es el objeto de una relación jurídica cuyo sujeto son una o más personas. Tanto las obligaciones, como los derechos y los bienes son “cosas” a nivel jurídico.

2. MARCO TERMINOLÓGICO

El término *violencia machista contra las mujeres* se refiere a las expresiones de control y ejercicio de poder violentos, en todas sus manifestaciones, que se ejercen en función de la jerarquía social existente entre mujeres y hombres, es decir, todas aquellas conductas violentas basadas en el supuesto de superioridad de lo “masculino” sobre lo “femenino”. En este sentido, el Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo por el que se aprueba el texto refundido⁷ de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres (CAPV), en su Art. 54.3, incorpora una ampliación de las formas y ámbitos de la violencia que deben atenderse desde los distintos niveles competenciales:

Constituyen violencia machista contra las mujeres la violencia en la pareja o expareja, la intrafamiliar, la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, la mutilación genital femenina, los matrimonios forzados y otras prácticas tradicionales perjudiciales, la coacción o privación arbitraria de libertad, la tortura, la violencia institucional, el acoso, la violencia política de género, la violencia digital y en redes sociales, la obstétrica, la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos, así como cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres y niñas que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o autonómica. Todo ello, independientemente de que se produzcan en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye, pero no se limita a, los ámbitos familiar, laboral, educativo, sanitario, deportivo y comunitario, los medios de comunicación, los espacios de ocio y festivos y el entorno virtual.

Así mismo, incorpora una ampliación del concepto de víctimas (Art. 54.4):

Se considera asimismo violencia machista contra las mujeres la violencia ejercida contra las personas que apoyan a las víctimas, así como la ejercida contra su entorno cercano o afectivo, especialmente contra los hijos e hijas u otros familiares, con la voluntad de afligir a la mujer.

La violencia se puede ejercer tanto por acción como por omisión y los medios para ejercerla pueden ser físicos, psicológicos o económicos, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones, que tengan como resultado un daño, sufrimiento o perjuicio físico, sexual, psicológico, social, socioeconómico o patrimonial.

Esta violencia supone un problema social que implica graves consecuencias a muchos niveles en el bienestar y calidad de vida de todas las mujeres. Ahora bien, la edad, la nacionalidad, el origen o extracto cultural, la discapacidad, la situación administrativa de residencia en el caso de mujeres migrantes, la pobreza o la falta de autonomía económica, junto con otros factores que interseccionan entre sí, influyen en que las situaciones de violencia se intensifiquen y la situación y posición de muchas mujeres para el ejercicio efectivo de sus derechos de ciudadanía sea más desventajosa. Las actuaciones que se pongan en marcha en el marco de este protocolo deben incorporar el enfoque interseccional que atienda a la **multiplicidad de situaciones de discriminación** en las que se pueden encontrar las mujeres.

El sujeto de protección del presente protocolo serán las mujeres, incluidas las niñas y adolescentes y las mujeres transexuales, que enfrentan o han enfrentado alguna de las manifestaciones de violencia machista en los espacios y formas que define la ley de Igualdad⁸ por el hecho de ser mujeres, así como los y las personas menores de edad sujetos a su guarda, tutela o custodia en los casos que proceda.

⁷Texto refundido de la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley 4/2005, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y para las vidas sin violencia machista

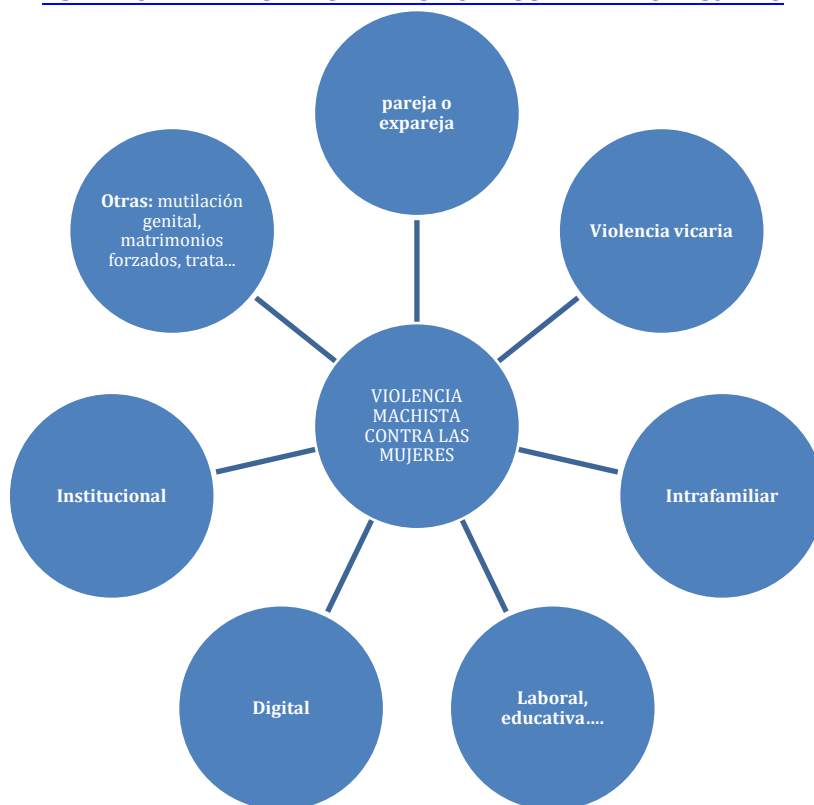
⁸ DECRETO LEGISLATIVO 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres en su artículo 50: “La violencia machista contra las mujeres *abarca toda violencia que se ejerza contra las mujeres, incluidas las niñas y adolescentes y las mujeres transexuales, por el hecho de ser mujeres, o que les afecte de forma desproporcionada, tanto en el ámbito público como en el privado*”.

Se debe señalar que, aunque en la *Norma Foral 2/2015*⁹ la violencia machista abarca la violencia sexista y también otras formas de violencia machista como la transfobia, lesbofobia y homofobia. Actualmente los servicios públicos municipales, forales y autonómicos no están en capacidad de atender este tipo de violencias. Además, cuentan con legislación específica en cada una de las materias, y con diferentes agentes implicados dadas las peculiaridades de cada violencia. Por este motivo, dichas manifestaciones no serán incluidas en los procedimientos establecidos en el presente protocolo de actuación.

Sin embargo, todas estas expresiones de violencia han de ser condenadas públicamente, y están incluidas en la respuesta pública institucional (apartado 7). Esta constituye la vía mediante la cual las administraciones locales pueden transmitir valores y principios de convivencia fundamentados en la igualdad, el respeto a los derechos y libertades, y una cultura de rechazo a cualquier forma de violencia. A través de un posicionamiento firme de repulsa, se puede contribuir significativamente a la sensibilización social respecto al carácter estructural y generalizado de estas violencias, a la erradicación de estereotipos y prejuicios, así como al cese de la propagación de rumores y bulos que las perpetúan.

Se tomará como referencia el siguiente marco conceptual, en el cual se distinguen las diversas formas y tipologías de la violencia machista ejercida contra las mujeres, atendiendo a sus múltiples manifestaciones y características específicas:

FORMAS DE LA VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LAS MUJERES:



⁹ Norma Foral 2/2015, de 9 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres

TIPOS DE VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LAS MUJERES

Tipos de violencia machista contra las mujeres				
Física: Actos que buscan hacer daño y que no son accidentes, usando la fuerza física o algún arma u objeto para lastimar, así como a la inacción u omisión de cuidados que busca hacer daño.	Psicológica: Actos que buscan dañar la estabilidad emocional y devaluar la autoestima.	Económica o patrimonial: Actos que buscan afectar la capacidad económica o condicionar la independencia.	Sexual: Actos que buscan dañar o degradar el cuerpo o la sexualidad y lastimar la integridad, libertad y dignidad	Social: Actos que buscan aislar socialmente, incluyendo en las relaciones o que vulneran los derechos.

3. PRINCIPIOS RECTORES

El III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE recoge los principios rectores que deben guiar cualquier actuación de las instituciones públicas en respuesta al problema de la violencia machista. Asimismo, las y los diferentes profesionales de las **instituciones implicadas deberán atender a los siguientes principios y criterios de actuación:**

- **Derecho de una vida libre de violencia:** La violencia machista contra las mujeres está reconocida internacionalmente como una grave violación de derechos humanos. En especial, el derecho a una vida libre de violencia implica que los poderes públicos vascos integren de forma transversal en sus políticas y acciones el objetivo de prevenir y erradicar la violencia machista contra las mujeres en sus diferentes formas.
- **Promoción de la igualdad de género y enfoque interseccional:** En la medida en que la violencia machista se asienta en las desigualdades estructurales de género es indispensable trabajar por la igualdad real para construir una sociedad libre de violencia machista. Se deben de considerar las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorporando objetivos y actuaciones específicas y es necesario comprender las relaciones de género para que la intervención se haga con perspectiva de género.

Además, las instituciones firmantes **deben incorporar el enfoque interseccional y reconocer la diversidad de las mujeres;** conocer las desigualdades estructurales del contexto social y cultural en el que viven; y considerar todos los factores que concurren en su identidad. Este enfoque implica que se adoptarán las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos, especialmente las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia (mujeres con discapacidad y las mujeres inmigrantes), con independencia de su situación administrativa.

- **Accesibilidad a los recursos y no discriminación:** La atención, protección y reparación deberá garantizarse sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística o nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social. Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar el ejercicio efectivo de derechos de las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso a la asistencia, y en especial, de las mujeres con

discapacidad¹⁰ y las mujeres migradas, con independencia de su situación administrativa, derivándolas a recursos supramunicipales si fuera necesario. Este enfoque implica reconocer la diversidad de las mujeres; conocer las desigualdades estructurales del contexto social y cultural en el que viven; y considerar todos los factores que concurren en su identidad.

- **Reparación individual y social orientada al empoderamiento:** Supone que los servicios públicos que acogen a las víctimas-supervivientes pongan en marcha acciones que atiendan el daño sufrido a todos los niveles y trabajen para garantizar la atención a las secuelas de la violencia, así como la realización de medidas que garanticen la no repetición de las condiciones que han permitido la vulneración de sus derechos.¹¹
- **Atención prioritaria, eficacia y agilidad:** las administraciones públicas vascas han de considerar a las víctimas de violencia machista contra las mujeres como un colectivo de atención preferente y prioritario en el acceso a las plazas y servicios públicos y concertados que se consideren idóneos en el proceso de atención, ofreciendo la actuación coordinada con otros recursos. En las actuaciones que se realicen en el marco de este Acuerdo deberá garantizarse una articulación eficaz y ágil, con el fin de actuar con la inmediatez requerida por la urgencia propia de estas situaciones.
- **Acompañamiento integral y personalizada:** Se atenderá a las peculiaridades de cada caso, teniendo en cuenta factores interseccionales como el tipo de violencia vivida, duración de ésta, edad, procedencia, apoyo del entorno, y otros factores. De igual modo, y tomando en cuenta que no es necesario interponer denuncia para acceder a todos los servicios y recursos a los que se tiene derecho, se trabajará cada opción de acuerdo con las necesidades y características específicas de cada mujer, así como las necesidades específicas de las personas menores de edad.
- **Seguridad y protección:** Las intervenciones deberán guiarse de manera que prevalezca la integridad personal de la víctima: su protección física y la protección de los ficheros o datos de carácter personal de esta, sin fomentar la impunidad de los hechos violentos que viven o hayan vivido. Las medidas de protección contemplarán en sus instalaciones físicas espacios de seguridad para las mujeres mientras se encuentran en ellas, a fin de evitar que víctima y agresor coincidan durante los trámites de la denuncia, atención y seguimiento.
- **Prevención de la revictimización:** Es un objetivo prioritario de la intervención, y por ello se perseguirá evitar la violencia institucional. Esto supone una correcta coordinación, evitando repeticiones innecesarias del relato, y una atención donde se acoja y se explique de manera clara y adecuada el proceso, con una escucha libre de juicios, donde el foco sea la propia víctima y sus decisiones.
- **Empoderamiento, autonomía y autodeterminación:** Las mujeres que sufren violencia no son sujetos pasivos, han desarrollado algunas capacidades y estrategias de supervivencia que las han ayudado en su particular historia. Es importante reconocer y partir de estos puntos fuertes para promover procesos de empoderamiento, impulsar la toma de conciencia individual y colectiva de la situación estructural de desigualdad y discriminación que sufren por el hecho de ser mujeres, marco en el que se ejerce la violencia que enfrentan. Se debe acompañar de tal forma que se les ayude a tomar conciencia, a potenciar sus capacidades, a analizar las diversas opciones que tienen a su disposición, a tomar decisiones y respetar las mismas, a generar confianza en sus propias posibilidades para mejorar sus vidas y que estas sean vividas con autoestima, autonomía, libertad y libres de violencia.

¹⁰ Cuando se menciona la discapacidad se tomará en cuenta las distintas diversidades funcionales.

¹¹ Para un mayor conocimiento acerca de incorporar medidas de reparación consultar la Guía de Eudel Actuaciones locales para la reparación de las víctimas de violencia machista https://www.eudel.eus/es/file/libro_ficheros/guia_1

- **Defensa del interés de las personas menores de edad:** El interés superior de la persona menor de edad es una pauta que establece que siempre que se tenga que adoptar una decisión que les afecte se debe realizar una estimación de posibles repercusiones en sus derechos. Se adoptarán las medidas necesarias a la atención y protección de estas, entendiéndolas como víctimas por exposición de acuerdo con los principios de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

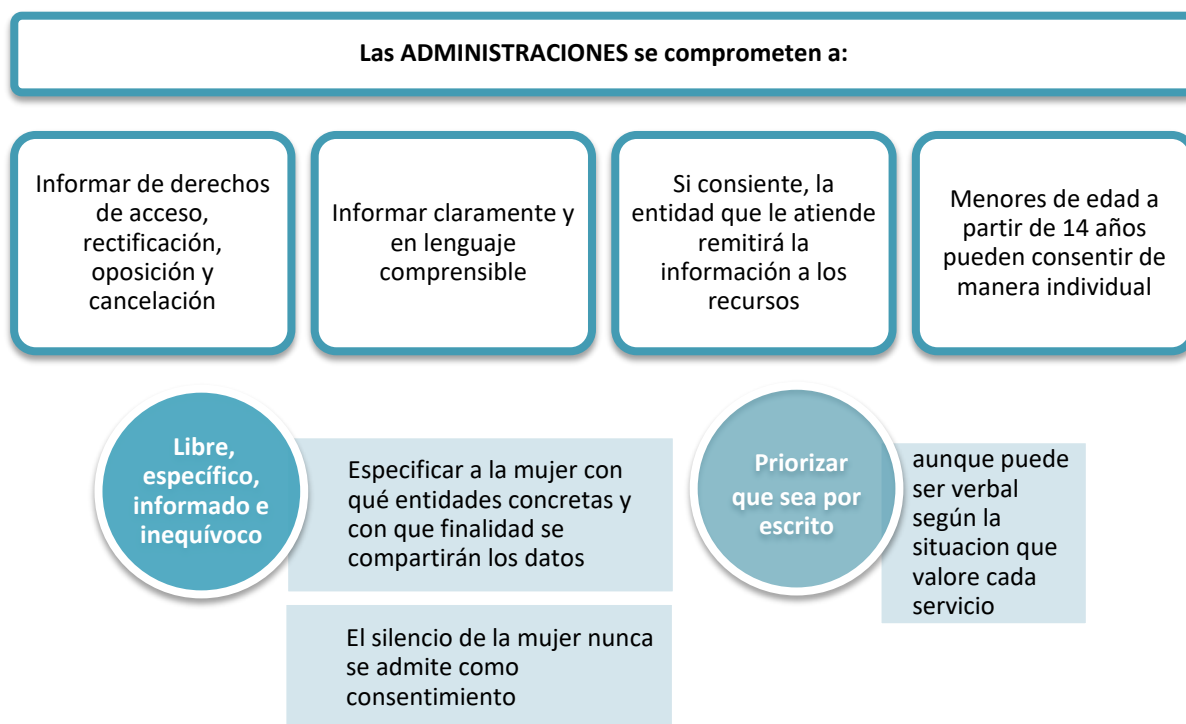
Además, se garantizará que hijas e hijos de mujeres víctimas no estén presentes en los procedimientos en el que la víctima declare sobre la violencia que sobre ella ejerce su pareja y, si la acompañan durante la interposición de la denuncia o tramitación de recursos, se procurará un espacio en el que puedan recibir la atención adecuada.

- **Detección precoz:** Las instituciones firmantes desarrollarán medidas para la detección precoz asegurando que las profesionales y los profesionales actúan de forma proactiva y coordinada para detectar casos no explicitados de violencia machista contra las mujeres y encauzarlos adecuadamente
- **Adoptar un enfoque comunitario:** Se trata de promover y tejer alianzas con otras instituciones y otros agentes sociales del entorno que trabajan también en el empoderamiento de las mujeres: áreas de igualdad, casas de las mujeres, escuelas de empoderamiento, asociaciones de mujeres, asociaciones de víctimas, etc.

4. PROTECCIÓN DE DATOS

Las instituciones implicadas deberán actuar atendiendo a lo regulado en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (“LOPDyGDD”). Esta ley recoge algunas obligaciones de las administraciones, que deben ser tenidas en cuenta a la hora de llevar a cabo el consentimiento de cesión de datos:

- Ofrecer **información suficiente y adecuada** a la mujer víctima de violencia machista en relación con los datos que se van a recoger, para qué **finalidad se van a recoger y cómo se van a guardar**, añadiendo una información sobre quién es el servicio o la persona responsable de que se utilicen correctamente.
- Informarle de que los datos que se entreguen **serán confidenciales y sólo serán tratados por aquellas personas autorizadas** y que tengan una relación con la finalidad para la que fueron recabados sus datos.
- Informarle sobre los **derechos ARCO** (de acceso, rectificación, cancelación y oposición) con relación a sus datos personales.
- Si existe la intención de realizar **cesiones de estos datos a otras Administraciones Públicas o a otras organizaciones privadas, debe ser informada** de este aspecto en el momento de la recogida de los datos, y debe optar por dar su consentimiento para ello o no darlo. Dicha cesión no podrá tener carácter generalista, y la mujer víctima deberá especificar de forma inequívoca cuales son las entidades para las que autoriza dicha cesión.
- Las instituciones firmantes deberán de **informar claramente a las mujeres sobre la importancia de prestar de forma expresa su consentimiento**, ya que con ello se activa la maquinaria para facilitar los recursos a su alcance, y así garantizar una coordinación y una atención integral. Si la mujer presta su consentimiento la institución remitirá automáticamente y sin demora la información pertinente al resto de instituciones. Si no presta su consentimiento se contabilizará y remitirán al Servicio de Igualdad los datos disociados de tal manera que no permitan su identificación.



5. SISTEMAS, INSTITUCIONES, OPERADORES Y SERVICIOS ESPECÍFICOS QUE INTERVIENEN

Para dar respuesta a las múltiples necesidades que emergen en situaciones de violencia machista, la CAE cuenta con un entramado de servicios y prestaciones que se ofrecen desde diferentes sistemas y niveles institucionales. Este protocolo se enmarca en el III Acuerdo Interinstitucional, que aglutina a todos aquellos sistemas, instituciones y operadores que intervienen realizando prevención, detección, atención, protección, y/o reparación en situaciones de violencia machista contra las mujeres

Los puntos de entrada a los servicios públicos de las víctimas de violencia machista en Bergara corresponden a servicios municipales, forales y autonómicos. Además de espacios de **atención**, estos servicios cumplen un importante papel como puntos de **detección** de la violencia. En este sentido, la detección tendrá un impacto directo en la intervención posterior que se realice con las víctimas.

En el siguiente gráfico se puede visualizar el conjunto de agentes que intervienen en situaciones de violencia machista y destacados en color azul quienes adquieren directamente compromisos en este protocolo para la atención a personas que están enfrentado violencia machista contra las mujeres en el municipio de Bergara.

IGUALDAD	SERVICIOS SOCIALES	POLICÍA	JUSTICIA	SALUD	EDUCACIÓN	EMPLEO	VIVIENDA
Gobierno Vasco. Emakunde	Gobierno Vasco (Dpto. Bienestar, juventud y reto demografico)	Gobierno Vasco (Dpto. Seguridad)	Gobierno Vasco (Dpto. de Justicia)	Gobierno Vasco (Dpto. de Salud);	Gobierno Vasco (Dpto. de Educación);	Gobierno Vasco (Dpto. de Economía, Trabajo y Empleo)	Gobierno Vasco (Dpto. Vivienda y Agenda Urbana)
Diputacion Foral de Gipuzkoa	Diputación Foral de Gipuzkoa	Ertzaintza y policías locales	SAV;Centro Coordinador de violencia contra la mujer	OSI Debagoiena: UAP; emergencias; Ginecología, obstetricia y matronas; Salud Mental Arrasate, etc.	Centros de educación	Lanbide y centros colaboradore	Etxebide y Alokabide. Gestión y/o adjudicación de vivienda, alojamiento municipal, etc.
Area de igualdad de Bergara	Servicios sociales municipales	Equipos VG/VD;	Juzgado de violencia sobre la mujer; Turno de Oficio especializado;				

En su itinerario hacia una vida libre de violencia las víctimas pueden **transitar por momentos distintos que se relacionan con una serie de necesidades y prioridades determinadas**. En cada uno de esos momentos la respuesta a las necesidades implica a unos operadores en mayor medida que a otros. El III Acuerdo recoge pautas de actuación que se refieren a la coordinación entre operadores y que se consideran prioritarias en cada uno de los momentos del itinerario presentados en el apartado anterior:



ATENCIÓN EN LA URGENCIA : se trata de un escenario en el que se requiere de una atención inmediata o de emergencia (en el ámbito de servicios sociales equivale a una situación en la que se activa el procedimiento de urgencia social)¹² . En relación con este momento se distinguen cuatro prioridades de coordinación: auxilio y protección; atención sanitaria de urgencia; alojamiento de urgencia; y acompañamiento psicosocial de urgencia/primeros auxilios psicológicos. Además, aunque la mujer no lo identifique, **es considerada una urgencia** alguna de estas situaciones:

- La mujer tiene lesiones evidentes o se sospecha que las tiene.
- La mujer ha interpuesto o quiere interponer una denuncia contra el agresor La mujer informa que quiere salir de su casa y teme que el agresor se enfade, le persiga, etc.
- La mujer desea terminar con la relación y esto suponer un riesgo para ella
- El personal técnico al que acude detecta que existen riesgos inminentes para la mujer
- La mujer tiene algún tipo de diversidad funcional que le ponen en una situación de vulnerabilidad mayor
- La mujer está embarazada y existe un riesgo vital para ella y el bebé
- La mujer ha cambiado o empezado un trabajo, mejorando su capacidad económica, y esto alerta al agresor ya que esto aumenta las posibilidades de salir de la violencia
- La mujer quiere reagrupar a su familia, incluido el agresor
- La mujer quiere reagrupar a parte de su familia (madre, hijas e hijos) pero no al agresor
- La familia de la mujer quiere/exige que reagrupe al agresor junto a ella o el propio agresor lo exige
- Se ha dado la reagrupación familiar y el agresor vuelve a convivir con la mujer
- La mujer tiene que enviar dinero a la familia o se le exige que lo haga
- La mujer tiene una nueva relación y el agresor se enfada motivado por los celos
- La mujer retoma su vida social y el agresor se enfada porque pierde el control sobre ésta.
- La mujer pide apoyo a su entorno
- La mujer quiere trasladarse a otro país a seguir estudiando o trabajar
- La mujer quiere comenzar una nueva vida en otro lugar junto a sus amigas
- La mujer mediante las redes sociales retoma su vida social y comienza a compartir detalles y fotos de su vida, sus viajes, etc.
- La mujer quiere denunciar a nivel social (en el pueblo) la violencia vivida con el agresor

¹² Una urgencia social es la producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible para abordar, desde el SSVSS, las necesidades sociales derivadas de dichos hechos y evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.

Cualquiera de estas circunstancias abre caminos diferentes para que la mujer pueda salir de la situación de violencia machista que vive y retomar su vida sin violencia. Esta pérdida de control y de poder por parte del agresor puede activar en él mecanismos de control, acoso y negación, que deriven en nuevas situaciones de violencia.

En los casos de urgencia en los que es posible que el proceso de atención lleve un largo tiempo, se priorizará que las hijas e hijos se puedan quedar con alguna persona cercana que la mujer considere. Si esto no es posible, las hijas e hijos quedarán de forma temporal bajo la tutela de los servicios forales, realizando el traslado al SFUS.

Además, podría ser posible que la mujer rechazase las medidas urgentes como el acceso a un piso de acogida de urgencia o la interposición de la denuncia. En estos casos el personal técnico se compromete a:

Con o sin denuncia se garantizará la coordinación entre los servicios

- ✓ Establecer un plan que proporcione seguridad a la mujer y sus hijas e hijos si los hubiere: por ejemplo, acordar con la mujer qué tiempos manejará y cuáles serán los próximos pasos para dar.
- ✓ Realizar un seguimiento del caso
- ✓ Asegurar una adecuada coordinación con otros servicios

SITUACIÓN DE CRISIS: se trata de un escenario en el que no se requiere de una atención inmediata o de emergencia, pero que si se requiere de una intervención urgente o de la máxima celeridad en la respuesta. En relación con este momento se distinguen cuatro prioridades: información sobre derechos y recursos; apoyo social; apoyo psicológico; y denuncia, protección y primera valoración de riesgo.

Trabajar la posible crisis de la mujer prestando apoyo e informando sobre las medidas de seguridad adaptadas a ella y a quien esté a su cargo. Se hará hincapié en la importancia de continuar en contacto con los recursos y acudir a los SSB

Ante un caso de violencia o sospecha de violencia los operadores pondrán en valor ante la víctima o posible víctima el acompañamiento social que el Servicio Social de Base puede ofrecerle, y, previo consentimiento de ella, podrán derivarle a éste para que le ofrezcan información integral y detallada del conjunto de recursos y ayudas sociales existentes.

DETECCIÓN Y DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES: se trata del escenario en el que, a partir de la identificación o detección de la violencia, se va a realizar una valoración de las necesidades de las víctimas, así como del grado de intensidad de los apoyos que requieren. En relación con este momento se distinguen tres prioridades: detección de violencia; diagnóstico de necesidades; y valoración del riesgo.

AFRONTAMIENTO: coincide con el momento en el que las víctimas van tomando decisiones y recorriendo el camino hasta su recuperación. En relación con este momento se distinguen siete prioridades: acceso y gestión de recursos; acompañamiento social y empoderamiento; proceso judicial; alojamiento; empleo; educación; y atención sanitaria-sociosanitaria.

RECUPERACIÓN: coincide con el momento final del itinerario previsto en el marco de la atención desde los servicios públicos. En relación con este momento se distinguen dos prioridades: acompañamiento social; y cierre de intervenciones.

OTROS ASPECTOS TRANSVERSALES: se incluyen pautas de coordinación que son transversales a los diferentes momentos o escenarios presentados anteriormente, conciernen a prácticamente todos los operadores y guardan relación con las siguientes prioridades de coordinación: intercambio de información de casos entre servicios e instituciones; accesibilidad y no discriminación; notificación de oficio de situaciones de violencia; acreditación de víctima; y reparación.

6. PAUTAS DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN

En este protocolo se toma como referencia el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE, que se erige en referencia ineludible para los protocolos de coordinación del ámbito local.

6.1 ÁMBITO DE LA SALUD:

La **Organización Sanitaria Integrada (OSI)** Debagoiena atiende a una población aproximada de cerca de 65.000 habitantes, habitantes de los 65.000 y cuenta con 4 unidades de Atención Primaria, 9 Centros de Salud y el Hospital Comarcal del Alto Deba.

A continuación, se extraen y destacan de forma sintética las principales pautas y recomendaciones que se establecen en la [“Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi”](#) y la [“Guía de actuación para profesionales de la salud ante hijas e hijos víctimas de la violencia de género”](#) referencias fundamentales para la totalidad del sistema de salud. Se tendrán en cuenta las situaciones de especial vulnerabilidad: embarazo, la situación de las mujeres migradas, problemas de salud mental graves, etc.

Indagación ante casos de sospecha

En relación con el último de los casos mencionados en las posibles vías de entrada, hay que destacar que los y las profesionales de Osakidetza, independientemente del Servicio que prestan deben implicarse en la **detección de casos** y, por tanto, en la búsqueda activa de este tipo de violencia. Las y los profesionales de los centros de atención primaria, centros de atención especializada, servicios de urgencias, de atención domiciliaria, de hospitalización, etc. deben implicarse en la búsqueda activa de este tipo de violencia. Conseguirlo pasa porque incorporen la perspectiva de género en el diagnóstico y tratamiento de los problemas de salud.

Las víctimas de violencia que transitan por el sistema de salud pueden haber explicitado o no su situación de violencia. Cuando no sea así, pero se evidencien signos y síntomas que pueden hacer sospechar de la existencia de una situación de violencia. En estos casos será necesario indagar preguntando a la mujer, en actitud de búsqueda, respetando sus tiempos, para confirmar o descartar la situación de violencia.

Si no se identifica violencia se registrará en el historial clínico y se activarán acciones de seguimiento desde atención primaria. También las hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia pueden ser un factor determinante en la identificación de violencia.

Actuación Inicial Básica

El esquema de actuación está diseñado para ser aplicado por cualquier profesional que detecte un caso en cualquier contexto asistencial (urgencias, atención primaria, hospitalización...) y establece los siguientes ítems:

1. **ESCUCHA** a la mujer.
2. **ACOGIDA Y EMPATÍA.**
3. **VALORACIÓN DE RIESGOS.** Evaluar los riesgos tanto para la vida de la mujer como la de sus hijos e hijas. Atender los signos y síntomas de urgencia vital si los hubiera, el riesgo psicológico, la situación social, la falta de seguridad, el aislamiento y la situación de los hijos e hijas si los hubiera. En función de la situación se derivará a un recurso u otro:

- En caso de urgencia social se contactará con los servicios de urgencias sociales del ámbito de servicios sociales.
- En caso de menores de edad en riesgo se contactará con los servicios de referencia de pediatría, medicina familiar, enfermera o enfermero de referencia, trabajadora social de centro y servicios sociales de infancia que corresponda, siempre contando con el consentimiento de la madre salvo situaciones expresas.
- En caso de resultar necesario para la seguridad de la mujer y las hijas e hijos se informará al ámbito policial y a los servicios de seguridad del centro. Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se solicitará la presencia policial mediante llamada a SOS-Deiak, a la Comisaría de la Ertzaintza correspondiente o a la Policía Local.
- En caso de lesiones o agresión sexual reciente se remitirá al servicio de urgencias hospitalarias más cercano para valoración física y psicológica urgente.
- En caso de lesiones o agresión sexual no reciente se remitirá al hospital más cercano para valoración física y psicológica y se activarán las consultas pertinentes.
- En el caso de que la víctima sea menor de edad, se identificará con ella a la persona adulta de referencia de su plena confianza, a la que se informará del procedimiento a seguir y sobre los derechos jurídicos y asistenciales. Se debe velar por que no exista conflicto de intereses respecto de la cuestión objeto de investigación entre persona menor de edad y persona adulta responsable, y en caso de detectar tal conflicto, deberán separarse y localizar a una tercera persona o institución que asegure los derechos de la persona menor de edad.
- En caso de que la víctima presente barreras idiomáticas, dificultades cognitivas u otras barreras en la comunicación se recurrirá a un servicio de traducción, interpretación de lengua de signos u otros que ayuden a superarlas.

4. **CONTINUIDAD Y DERIVACIÓN.** Se asegurará la continuidad de la asistencia buscando que la mujer pueda seguir siendo atendida por su profesional de salud de referencia (Atención Primaria). Esta derivación se realizará de forma proactiva, no sólo recomendando a la paciente ponerse en contacto con su profesional. Se establecerán canales de comunicación que faciliten que su profesional habitual tenga conocimiento de la situación y tome partido en el asunto.

De la misma manera, si la mujer está siendo atendida por otros u otras profesionales de salud cuyo problema pueda verse afectado por la situación de violencia (salud mental, por ejemplo) también es recomendable establecer esa extensión del problema para iniciar una coordinación y planes de acciones conjuntos.

5. **REGISTRO.** Toda la actuación deberá quedar registrada en la historia clínica de la mujer. La guía ofrece toda la información detallada sobre como registrar el caso. Este registro favorece la continuidad asistencial, la coordinación entre profesionales de distintos ámbitos, aporta información a la mujer o a las instancias judiciales, permite conocer la prevalencia real, etc.¹³
6. **COMUNICACIÓN JUDICIAL.** El o la profesional responsable de la asistencia si existen lesiones físicas o psíquicas cumplimentará el modelo de parte de lesiones correspondiente informando a la mujer y enviando una copia al juzgado, teniendo en cuenta las siguientes circunstancias:

- siempre que la mujer lo solicite o consienta. Si no se valora alto riesgo, se enviará cuando la mujer esté convencida de la utilidad y la bondad de hacerlo, cuando se encuentre tomando decisiones sobre aspectos concretos acerca de su futuro.

¹³ La Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales <https://www.euskadi.eus/guia-de-actuacion-ante-la-violencia-de-genero-y-las-agresiones-sexuales-en-euskadi/web01-a2inform/es/>, ofrece información detallada sobre el registro y sobre su adecuada forma de codificación y confidencialidad.

- cuando se valora alto riesgo y cercano en el tiempo de que la mujer sufra un episodio grave de violencia.¹⁴
- 7. **INFORME DE ALTA:** cuando el caso haya sido detectado desde urgencias, hospital, atención domiciliaria de urgencia, hospitalización a domicilio o servicios de emergencias, una vez terminada la actuación inicial básica se emitirá un informe de alta.
- 8. **CONTINUIDAD Y DERIVACIÓN:** se debe asegurar la continuidad de la asistencia buscando que la mujer pueda seguir siendo atendida por su profesional de salud de referencia que pueda hacer una intervención de apoyo y seguimiento pausado y planificado. Para ello, se recomendará a la paciente ponerse en contacto con su profesional y, paralelamente, se establecerán canales de comunicación que faciliten que su profesional habitual tenga conocimiento de la situación y tome partido en el asunto. Si es el o la profesional de referencia quien ha detectado el caso la continuidad se asegurará con una cita programada para la intervención de apoyo.

ANTE LA PRESENCIA DE LESIONES O AGRESIÓN SEXUAL:

Cuando una víctima presente lesiones de carácter físico, psicológico o emocional que requieran asistencia sanitaria o haya sufrido agresiones sexuales no recientes será atendida en el centro de salud o servicio de urgencias hospitalarias según corresponda.

Violencia sexual reciente (ocurrida en las últimas 240 horas)

En cualquiera que sea el contexto asistencial por el que entre o en el que permanezca la mujer (previsiblemente Servicio de Urgencias) se evitará que la mujer agredida permanezca en la sala de espera y se facilitará el acompañamiento por una persona de su confianza. Se le indicará que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, evitando así mismo la ingesta oral de comida o líquidos en el caso de felación, siempre que sea posible. Remisión lo más rápida posible al **hospital** más cercano.

Para tener en cuenta: para la actuación ante las agresiones sexuales es fundamental una buena coordinación del hospital con el Juzgado de guardia.

- **LA MUJER ACUDE AL HOSPITAL CON LA DENUNCIA INTERPUESTA:** Desde el Hospital se pone en conocimiento del juzgado de guardia la situación, y el médico o la médica forense, tras autorización judicial, atiende a la paciente en el Hospital junto con el ginecólogo o ginecóloga de guardia. Cuando no haya denuncia y la víctima manifieste su deseo de denunciar el delito desde el hospital se avisará a la Policía que podrá tomar declaración en el mismo hospital si fuera necesario (activando a su vez aquellos otros recursos o servicios que sea necesario como el Turno de Oficio, etc.).
- **LA MUJER ACUDE AL HOSPITAL SIN LA DENUNCIA INTERPUESTA:** Se explicará a la víctima que las y los profesionales están obligados por la Ley a poner este tipo de hechos en **conocimiento del Juzgado**. la o el médico hospitalario se dedicará a su función asistencial y el o la forense a la función investigadora del delito (tipo de lesiones, recogida de muestras biológicas y no biológicas etc.).

Desde el hospital se ponen los hechos en comunicación inmediata con el Juzgado de guardia, independientemente de la intención de interponer una denuncia por parte de la mujer. Además, si la mujer manifiesta su intención de denunciar el delito, se avisará también a la Ertzaintza y ésta al Colegio de Abogacía encargado del turno de oficio para la asistencia letrada

Si la víctima no quiere denunciar los hechos ni solicitar una Orden de Protección, para motivarla a hacerlo se le explicará que denunciar no es sólo un derecho sino también una forma de romper con la relación

¹⁴ Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.)

violenta que está sufriendo y que la manera de acceder, si fuese conveniente, a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia (alejamiento de la persona agresora, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.) requiere de su colaboración.

Actuación ante violencia sexual no reciente (más de 240 hrs.) o con lesiones físicas o psíquicas agudas evidenciables

Cuando una víctima presente lesiones de carácter físico, psicológico o emocional que requieran asistencia sanitaria o haya sufrido agresiones sexuales no recientes será atendida en el centro de salud o servicio de urgencias hospitalarias según corresponda.

En la valoración de la paciente con sospecha de agresión sexual no reciente o con lesiones físicas o psíquicas agudas evidenciables no será preciso remitir a la paciente al centro hospitalario. La valoración de la paciente en estos casos deberá realizarse desde los centros hospitalarios cuando se trata de agresiones sexuales recientes (menos de 240 horas) y desde los centros hospitalarios o el centro de salud en caso de agresión no reciente (más de 240 horas).

Se le explicará a la víctima, en la medida de lo posible, de la actuación que se va a llevar a cabo pidiendo su consentimiento.

- Actuación asistencial y tratamiento pertinente a los posibles daños físicos y/o psíquicos, iniciando el plan de actuaciones diagnóstico-terapéuticas que corresponda: solicitud de serologías, despistaje de infecciones de transmisión sexual (I.T.S), vacunación contra la hepatitis B....
- Complimentación de parte de lesiones y lectura de este a la víctima.
- Se motivará a la mujer a denunciar ante Policía, Fiscalía o Juzgado de Guardia. Si se valorase que existe riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se solicitará la presencia policial mediante llamada a SOS-Deiak, a la Comisaría de la Ertzaintza correspondiente o a la Policía Local.
- Se explicará a la víctima que las y los profesionales de la salud están obligados por la Ley a poner este tipo de hechos en **conocimiento del Juzgado**. Remisión del parte de lesiones a la mayor brevedad posible al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de Guardia.
- Entrega de copia del parte de lesiones a la víctima siempre y del escrito remitido al juzgado cuando éste no comprometa su seguridad personal. En este caso se le pedirá que facilite el nombre de una persona de su confianza que lo recoja.
- Introducción del parte de lesiones y del escrito remitido en la historia clínica de la víctima
- Si la primera actuación asistencial se ha realizado desde los Servicios de Urgencia o de Atención Especializada se redactará, además, y se entregará a la víctima el Informe médico que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento su médico de referencia con el que se contactará y coordinará para facilitar la derivación y acceso a la atención de seguimiento que sea necesaria.
- Se informará a la víctima de las medidas sociales y de protección a través de los propios recursos del centro sanitario, o se coordinará y gestionará el contacto urgente con profesionales de Servicios Sociales.

A modo de resumen ¹⁵, se tendrán en cuenta las consideraciones siguientes a la hora de emitir el parte de lesiones:

- Siempre que la mujer lo solicite o lo consienta.
- Cuando se valore un alto riesgo y cercano en el tiempo de que la mujer sufra un episodio grave de violencia, aunque no consienta.
- Si no se valora alto riesgo, se enviará cuando la mujer esté convencida de la utilidad y la bondad de hacerlo. Es decir, cuando se encuentre en un proceso de recuperación personal, haya tomado decisiones sobre aspectos concretos acerca de su futuro y que tenga una estrategia preparada para empezar a cambiar su situación vital.

¹⁵ Guía de actuación ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi (2019).

6.2 SERVICIOS SOCIALES

La situación de violencia puede requerir una actuación **de carácter prioritario o de urgencia**. Las mujeres víctimas de violencia machista son atendidas, por norma general, **a la mayor brevedad y de forma prioritaria**:

Urgente

Si una mujer se presenta **con lesiones que requieran asistencia sanitaria o se sospecha su existencia, aunque no resulten visibles o se valora que existe riesgo para su integridad** para ella o las personas menores de edad sujetas a su tutela o guarda o custodia, será atendida por el Servicio Arreta de forma inmediata (no es necesaria la cita previa).

Se contactará vía telefónica con servicio médico correspondiente para coordinar el acceso a la atención que corresponda. Asimismo, se informará a la mujer de la pertinencia de que solicite un parte de lesiones oficial, a fin de poder presentarlo si en algún momento quiere realizar la denuncia. En este proceso, se presta especial **atención a la situación de personas menores de edad** que pudieran estar sujetas a su patria potestad, tutela o guarda o custodia y se tomarán las medidas oportunas para su atención y protección como víctimas de esa violencia durante todo el procedimiento.

Si se valora que existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, personas menores de edad sujetas a su tutela o guarda o custodia, se solicitará a SOS-Deiak (112) o Comisaría de la Ertzaintza o Policía Local¹⁶ para que desde estese realicen las gestiones oportunas para la protección a la víctima (envío de ambulancia, presencia policial, etc.) o la presencia en el Servicio Social, o en un lugar considerado idóneo.

En caso de que la víctima manifieste su deseo de interponer denuncia se le apoyará para emprender la vía judicial. Se llamará al cuerpo de seguridad correspondiente para que el personal de turno prepare la recepción. Si la víctima quiere interponer la denuncia directamente en el Juzgado o tiene que acudir a la comparecencia judicial y/o al juicio rápido y no cuenta con apoyo presencial de su entorno, se procurará en la medida de lo posible, el acompañamiento de la trabajadora social del Servicio. Si por diversas circunstancias este acompañamiento no se puede dar se coordinará telefónicamente con el Servicio de Atención a la Víctima (SAV) a fin de procurar que no asista sola al juicio.

En caso de violencia sexual reciente (ocurrido en las últimas 240 horas, 10 días) si se precisa se acompañará a la víctima al servicio de urgencias hospitalarias más cercano. Se debe informar a la víctima de que evite en la medida de lo posible lavarse y cambiarse de ropa, comer y beber si se han producido agresiones vía bucal para evitar que se eliminen posibles pruebas.

Se dará aviso para que desde el sistema de salud activen el procedimiento correspondiente y realicen las gestiones oportunas para solicitar que se persone el médico o la médica forense (sistema judicial). En todo caso se ofrecerá a la víctima acompañamiento físico y emocional a centros sanitarios, dependencias policiales o judiciales u otras instancias. Este acompañamiento es clave en relación con la contención emocional a las mujeres, niñas, niños y adolescentes afectados. Se pondrá en valor el Servicio Foral de Atención Integral a las Víctimas de agresiones sexuales¹⁷, tanto en situaciones de urgencia social como de crisis, ofreciendo un acompañamiento a corto plazo con el objetivo de garantizar el ejercicio de los derechos de las víctimas.

Previamente se coordina vía telefónica con las urgencias hospitalarias para que avancen en la preparación del dispositivo de atención y será el hospital el que realice las gestiones oportunas para que se persone el médico o médica forense al objeto de que se pueda practicar el reconocimiento médico y la toma de muestras. En cualquier caso, se proporcionan al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.

¹⁶ Teléfono de la Ertzain Etxea de Bergara:

¹⁷ Teléfono del Servicio Foral de Atención Integral a las Víctimas de agresiones sexuales: 900840188

Si la urgencia surge **fuera del horario de los SSB municipales (lunes-viernes 8:00-15:00)**, la atención se coordinará con el **Servicio de Coordinación de Urgencias Sociales de Diputación Foral de Gipuzkoa** quienes, tras la atención de urgencia, derivarán a la mujer a su SSB de referencia en horario de éstos.

En el caso del Alojamiento de urgencia, Se valorará el riesgo, estado emocional y físico, la presencia de personas menores de edad o dependientes, mascotas, etc.

Finalizada la fase de atención de urgencia, se abrirá un expediente nuevo que seguirá en activo hasta que se haya concluido el proceso de intervención. Si la víctima ya es usuaria se registrarán las actuaciones de urgencia en su expediente.

Prioritaria

En la primera atención recibirán información sobre sus derechos y recursos existentes. Se les ofrecerá apoyo y acompañamiento para planificar y preparar el proceso de salida de la violencia, atendiendo a su realidad, a sus necesidades específicas, anticipando los diferentes escenarios y posibles consecuencias, dándole el tiempo necesario para ello y facilitando su autonomía en la toma de decisiones.

- a) **Demanda implícita:** Algunas mujeres víctimas de violencia machista acuden a SSB planteando demandas que no tienen que ver con violencia. Desde servicios sociales se detecta que pudieran estar sufriendo violencia machista, aunque ellas no lo verbalicen de forma directa y clara.

En los casos en los que se sospecha violencia machista pero la mujer no verbaliza o no la reconoce como tal, el plan de atención personalizada y seguimiento que se diseñará con la participación de la mujer incluirá entre otras acciones aquellas orientadas a apoyo psicológico, empoderamiento individual y colectivo, detección y derivación.

Se le asignará una profesional de SSB de referencia, al objeto de generar un vínculo de confianza, brindar continuidad, estabilidad y garantizar la coherencia del itinerario de atención y la coordinación de las intervenciones. Para facilitar el acceso de la mujer a los recursos que se consideren más adecuados y la efectiva puesta en marcha de las acciones, el SSB se coordinará previamente con los mismos.

Se realizará seguimiento a través de entrevistas y contactos telefónicos periódicos con la mujer y también mediante la coordinación con los servicios a los que ha sido derivada.

Cuando la víctima no verbalice la violencia y por consiguiente no presente denuncia, en base a valoración de riesgo y con el fin de asegurar la protección de ella y/o su entorno, los Servicios Sociales podrán solicitar al Juzgado las medidas urgentes que considere necesarias al amparo del artículo 19.4 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. La canalización de estas solicitudes se hará a través de la Fiscalía¹⁸ a la que se dirigirán los mencionados servicios a fin de hacerlas efectivas. También se podrá informar a la Ertzaintza para que ponga en marcha las medidas de protección pertinentes.

- b) **Demanda explícita:** Cuando las mujeres víctimas verbalizan la violencia y solicitan ayuda, se realizará una entrevista con el objetivo de acoger, escuchar, conocer el motivo por el que la persona accede a los servicios sociales y valorar inicialmente la situación de violencia, sus necesidades y sus habilidades sociales.

La **primera entrevista** tendrá como objetivos obtener un primer acercamiento a información sobre la situación de la víctima, sobre sus necesidades y potencialidades en relación con el núcleo de convivencia; con sus

¹⁸ Teléfono de la fiscalía provincial de Gipuzkoa: 943 000 717

vínculos afectivos y redes de apoyo; con la vivienda; la situación laboral; la autonomía económica...etc. así como con los tipos de violencia sufrida, antecedentes y contexto de la violencia.

Todo ello para prestar apoyo adecuado y personalizado e informarle sobre recursos existentes y vías alternativas de solución a su problemática, considerando el derecho a una atención integral que le asiste, tanto a ella, como a las personas menores de edad que se encuentren sujetas a su patria potestad o guarda o custodia. Se recordará a la mujer la importancia de hacer uso de los recursos que se le ofrecen para la superación de la situación, en especial, de los programas de atención psicológica, orientación jurídica y movimiento asociativo.

Cuando se acuerde una **intervención con seguimiento por parte de servicios sociales** se podrá ofrecer realizar un diagnóstico social que permita orientar hacia los apoyos más adecuados para hacer frente a sus necesidades.

Sin perjuicio del asesoramiento más cualificado que posteriormente le puedan dar en los servicios de asesoramiento jurídico, desde los servicios sociales le informarán y asesorarán, de forma básica, sobre sus derechos, los derechos de hijas, hijos y menores de edad bajo su tutela o guarda y custodia, y los posibles trámites y procedimientos judiciales a emprender: Derecho a denunciar ante la Ertzaintza; posibilidad y conveniencia de solicitar una Orden de Protección; solicitar medidas provisionales para la separación civil; a obtener, en caso de cumplir los requisitos legales, justicia gratuita a través de los Servicios de Orientación Jurídica, de los Colegios de Abogacía y sobre la posibilidad de solicitar las ayudas recogidas en la Ley 35/1995 a través de los Servicios de Asistencia a la Víctima.

Se le asignará **profesional de SSB de referencia**, al objeto de garantizar continuidad, estabilidad y la coherencia del itinerario de atención y la coordinación de las intervenciones. La o el profesional de los servicios sociales realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso, en coordinación con los diferentes servicios y programas de atención a las víctimas, a fin de apoyar a la mujer y a sus hijas e hijos.

Cuando existan barreras idiomáticas, se utilizará el servicio de traducción simultánea telefónica (DUALIA), con una amplia cobertura de idiomas para aquellas personas extranjeras que lo necesiten.

Cuando las víctimas tengan hijas e hijos menores de edad a cargo se hace imprescindible coordinar la intervención que se realiza con las mujeres y con las y los menores de edad, bien sean víctimas por exposición a situaciones de violencia machista o víctimas directas de agresiones, deben diseñarse planes de intervención coordinados. Atendiendo a su interés superior será posible llevar a cabo una intervención con ellas y ellos, aún sin el consentimiento paterno, siempre que se cuente con una acreditación de las situaciones de violencia contra su madre o ellos, emitida por la justicia o autoridad administrativa competente (aunque no haya denuncia ni procedimiento civil de ruptura de la pareja). En estos casos con informar previamente al padre será suficiente¹⁹.

Cualquier proceso de cambio tiene unas fases y unos ritmos que es bueno evaluar para hacer propuestas de acción adecuadas al momento que la mujer está viviendo:

¹⁹ Amparado en el artículo 156 del Código Civil modificado por la Ley Orgánica 8/2021 de 4 de junio de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia que elimina la obligatoriedad del consentimiento paterno en casos de violencia machista con denuncia penal o con informe social de servicios especializados públicos. En todo caso, es necesario que el o la profesional de referencia recoja en el expediente de la persona usuaria todos y cada uno de los intentos de notificación que se realicen, de modo que se acredite que se ha intentado informar y no se ha conseguido.

- **No quiere denunciar**

Si la víctima no quiere denunciar los hechos ni solicitar una Orden de Protección, se le explicarán las implicaciones de la denuncia, positivas y negativas, sin forzarle a interponer una denuncia.

Se informará de los recursos gratuitos existentes y se gestionará y coordinará el acceso a aquellos que se consideren más adecuados para cada situación. A tener en cuenta que la Trabajadora Social podrá solicitar al Juzgado las medidas urgentes que consideren necesarias al amparo del artículo 19.4 de la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*. La canalización de estas solicitudes se hará a través de la Fiscalía.

La Orden de Protección también puede ser solicitada por aquellas personas que guarden con la víctima alguna de las siguientes relaciones de parentesco: cónyuge o persona que esté o haya estado ligada a la víctima de forma estable por análoga relación de afectividad, los hijos o hijas del cónyuge o conviviente, pupilos y pupilas, ascendientes u personas que convivan con la víctima o que se hallen sujetas a la patria potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho, siempre que resulten ajenos al hecho que motiva la solicitud y cuenten con capacidad para ello.

- **Quiere poner denuncia**

Se analizará junto con la mujer la situación de los diferentes ámbitos de su vida: vivienda, relaciones sociales, ingresos económicos, empleo...posibles escenarios tras la interposición de la denuncia, así como posibles alternativas y apoyos disponibles.

Previamente a la interposición de la denuncia y de forma prioritaria, se dará la opción de gestionará la tramitación de una cita para la mujer con la con la Asesoría Jurídica o Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV).

La interposición de la denuncia se realizará preferentemente en la Ertzaintza, evitando derivarla directamente al Juzgado para evitar que el procedimiento se alargue o que se acceda al Juzgado por primera vez sin el acompañamiento de la Ertzaintza. Para concretar la interposición de la denuncia se contacta previamente desde Servicios Sociales con la Ertzaintza de Bergara para facilitar el acceso a la atención que corresponda. Es importante recordar que la denuncia deberá interponerse con la asistencia presencial de Abogado o Abogada del turno de oficio especializado, para lo que la Ertzaintza deberá comunicarse y coordinar su presencia en comisaría.

Es importante recordar que la denuncia deberá interponerse con la asistencia presencial de Abogado o Abogada del turno de oficio especializado, para lo que la Ertzaintza deberá comunicarse y coordinar su presencia en comisaría. Además, es aconsejable que cuente con el acompañamiento social del trabajador/a social de referencia del SSB o del servicio de coordinación de Urgencias Sociales.

- **Quiere interrumpir su convivencia con el agresor**

Si mantiene su domicilio, sin convivencia con el agresor; o abandona el domicilio habitual, pero no necesita ser derivada a un piso de acogida: la trabajadora social hará el seguimiento del caso, ofreciéndole y gestionando los distintos recursos necesarios para cubrir sus necesidades.

En caso de que la mujer necesite alojamiento de carácter urgente se llamará a la Ertzaintza para que traslade a la víctima desde la Comisaría hasta el mismo, según instrucción propia de la Ertzaintza en que se explicita esta obligación.

En caso de que la mujer prefiera recurrir al alojamiento contando con su red social o familiar debe ser informada de los riesgos que ésta pueda correr, por ejemplo, no disponer de protección policial hasta que se realice el juicio rápido y/o le provean de una orden de alejamiento.

En cualquier caso, desde Servicios Sociales se asegurará de que la mujer tenga cubierto este recurso y si decide ir a un domicilio de familiares o amistades, lo pondrá en conocimiento y coordinará con la Policía Municipal para que realice una vigilancia mientras se tramita la orden de alejamiento.

- **Sigue conviviendo con su agresor**

La trabajadora social diseñará con la participación de la mujer un plan de atención personalizada. Ofrecerá, gestionará y coordinará los distintos recursos necesarios (jurídicos, psicológicos, económicos, socioeducativos, de empleo, etc.), para apoyar a la mujer y cubrir sus necesidades.

Se realizará seguimiento de la situación a través de entrevistas presenciales y telefónicas con la mujer, así como a través de la coordinación con los recursos a los que haya sido derivada para la cobertura de necesidades. En todo momento se le informará de la disponibilidad de apoyo y recursos en el caso de que decida interrumpir la convivencia.

COMUNICACIÓN DE OFICIO

Las y los profesionales, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio a la Policía, Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista²⁰

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), todos los operadores intervinientes que adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo a la Policía, el Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia. En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

²⁰ Artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres.

6.3 ERTZAINZA

La Ertzaintza atiende y da respuesta a la población de Bergara desde su Oficina de Atención Ciudadana ubicada en el mismo municipio. La Ertzaintza tiene como misión esencial proteger a las personas y bienes, garantizar el libre ejercicio de sus derechos y libertades y velar por la seguridad ciudadana en todo el territorio de la CAE. A tales efectos, ejerce las funciones que a los Cuerpos de Seguridad atribuye el ordenamiento jurídico y brinda atención con comisarías y oficinas ubicadas en todo el territorio de la CAE.

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

Ante la presencia o sospecha de una situación de violencia machista contra las mujeres susceptible de constituir un delito, el personal de los cuerpos policiales de la CAE seguirá los siguientes procedimientos y pautas generales, distinguiendo entre situaciones de urgencia (en casos en los que se requiere una intervención inmediata) y situaciones que no requieren una atención urgente (atención ordinaria).

Urgente (intervención inmediata)

El acceso a los servicios de la Policía Vasca a menudo se da vía telefónica, aunque también puede ser de forma presencial en cualquiera de las comisarías de policía local o la Ertzaintza. Podrá contactar directamente tanto la víctima como un familiar u otra persona de su red social o cualquier profesional de otros servicios y sistemas.

Cuando el primer acceso sea a través de llamada, y las personas que atienden detecten que se trata de un incidente de violencia machista susceptible de constituir un delito, será comprobado y documentado. En este momento se darán a la persona que realiza la llamada indicaciones acerca de: los objetos peligrosos que pudiera haber; las actuaciones de protección de las personas menores de edad (u otras personas dependientes y/o con discapacidades) si las hubiera; el lugar en el que la patrulla que se desplace se encontrará con la persona comunicante.

El cuerpo policial que reciba la primera comunicación de la incidencia atenderá a la persona compareciente teniendo en cuenta lo que conste en EBA (sistema de gestión compartida de expedientes por delito de violencia doméstica y violencia de género) para tomar como referencia la última valoración de riesgo.

Cuando así se requiera por parte de la víctima o cuando medie denuncia de otras personas o entidades, la policía acudirá al domicilio o lugar donde se encuentre la víctima, permaneciendo en el mismo el tiempo que resulte necesario para **neutralizar el incidente y brindar asistencia a la víctima o víctimas (prestar especial atención a la presencia de NNA)**.

Si la víctima presenta lesiones, de carácter físico, psicológico o emocional o agresión sexual que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha de su existencia, aunque no resulten visibles, se contactará telefónicamente con el servicio de emergencia o urgencia sanitaria correspondiente para coordinar el acceso a la atención que corresponda. En caso de agresión sexual, se dará aviso para que preparen el dispositivo y realice las gestiones oportunas para que se persone el médico o la médica forense. Se le informará sobre la relevancia de solicitar el parte de lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia:

En caso de que se trate de **violencia sexual reciente (ocurrido en las últimas 240 horas)**, y cuando persista algún riesgo para la víctima se acompañará al servicio de urgencias del hospital más cercano. En caso de que no haya riesgo se ofrecerá la posibilidad de acompañamiento psicosocial, que se gestionará en coordinación con Servicio de Mujer e Igualdad del municipio. En cualquier caso, se dará aviso al Servicio de Urgencias Hospitalarias (Urgencias Ginecológicas del Hospital de Cruces) para que activen el procedimiento y realicen las gestiones oportunas para solicitar que se persone el médico o la médica forense.

Se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal. El equipo policial coordinará previamente para la recepción en el hospital, así como para que sea solicitada la presencia del médico o médica forense en el hospital, al objeto de que se practique el reconocimiento médico y la toma de muestras.

No se tomará declaración hasta que la víctima haya sido reconocida por personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales. Se le informará de la necesidad de interponer denuncia para que se pueda perseguir judicialmente al presunto agresor.

En caso de **personas menores de edad o personas dependientes** a cargo de la víctima: si la víctima está acompañada de hijas e hijos menores de edad u otras personas dependientes se tratará de identificar a personas de confianza del entorno (designadas por la víctima) que puedan asumir el cuidado de las personas dependientes temporalmente, con el fin de evitar la victimización secundaria que puede suponer presenciar las declaraciones y relatos de su madre. En caso de que no sea posible, se valorará la procedencia de avisar a los servicios sociales correspondientes para que tomen las medidas oportunas para su atención y protección.

Las niñas, niños y adolescentes con exposición a violencia machista deberán ser incorporados al atestado ya que cuentan con el reconocimiento legal como víctimas de dicha violencia, por lo que tienen derecho a recibir un tratamiento específico, individualizado e independiente.

Se pondrá en valor la labor de la atención psicosocial y se ofrecerá a la víctima la posibilidad de contactar con los servicios sociales, fuera del horario ordinario de este servicio, con Servicios Sociales de Urgencia para que sus profesionales con especialización en violencia machista se personen y puedan acompañarla, realizar contención emocional y, si procede, gestionen el acceso al recurso de acogida inmediata. Salvo negativa expresa por parte de las víctimas se avisará a dichos servicios a la mayor brevedad posible.

Si la víctima teme por su seguridad o así lo solicita, se le acompañará, tanto a ella como a las personas menores de edad sujetos a su tutela, o guarda o custodia, a un domicilio o lugar alternativo propuesto por ella (casa de familiares, amistades, etc.). Cuando exista riesgo para la seguridad de la víctima los agentes policiales gestionaran su traslado y el de sus hijas e hijos menores de edad a cargo u otras personas dependientes hasta el centro de acogida, asegurando su seguridad.

También, si es necesario, se acompañará a la víctima a su domicilio para retirar la ropa y otros enseres de primera necesidad.

En los casos que se deba proceder al traslado de la víctima al servicio médico de urgencia, a servicio de mujer e igualdad, a los servicios sociales, al domicilio, etc., dicho traslado se efectuará, en la medida de lo posible, mediante vehículo oficial sin distintivos. Tanto en la atención a la víctima como en los posibles traslados de esta, se procurará que en el equipo policial participe al menos una agente.

Investigación y elaboración del atestado

Todo episodio del que la Policía tenga conocimiento y que a priori pueda suponer una infracción penal relacionada con violencia machista contra las mujeres, dará lugar a la apertura de un atestado. Cuando se trate de casos de violencia machista ejercida por parte de pareja o expareja o de otro hombre dentro del ámbito familiar se abrirá además un expediente EBA.

En las investigaciones y a lo largo de todo el proceso hay dos aspectos clave: las necesidades médicas y psicosociales de las víctimas y que se recopile toda la información pertinente y pruebas aportadas por la víctima y testigos. También se preguntará sobre los datos que permitan realizar gestiones inmediatas

tendientes a garantizar la seguridad de la víctima y la de sus hijos e hijas o familiares, así como la detención, si procede, de la persona agresora.

Es importante tener presente que las niñas, niños y adolescentes con exposición a violencia machista, cuentan con el reconocimiento legal como víctimas, por lo que deben ser incorporados al atestado ya sean hijas o hijos propios o menores de edad a cargo de la víctima, convivan o no con ella. El atestado debe recoger la actitud de las niñas y los niños, e información sobre si han sido destinatarias directas de agresiones y/o testigos de la violencia, además de ser un agravante, puede ser crucial para que reciban protección y también la atención especializada de los servicios sociales a niñas, niños y adolescentes.

En la investigación y elaboración del atestado con víctimas con discapacidad, es necesario tener en cuenta también las posibles formas de violencia pasiva, como el abandono físico, la sobre medicación o medicación inadecuada y el abandono emocional, que se pueda estar produciendo.

Se realizarán, con la mayor rapidez y exhaustividad posible, los actos de comprobación in situ e investigación que resulten precisos para la constitución de medios acreditativos de la existencia de la infracción penal y de la responsabilidad de su autor: inspección ocular, testigos, reconocimiento fotográfico de la víctima bajo su consentimiento, etc. Se informará a la víctima de la importancia de facilitar cuantos efectos y elementos puedan estar relacionados con los hechos investigados, a los efectos de su esclarecimiento.

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

Se pondrá en valor la atención psicosocial y se ofrecerá a la víctima la posibilidad de contactar con servicios sociales o, fuera del horario ordinario de este servicio, con los Servicios Sociales de Urgencia para que sus profesionales con especialización en violencia machista se personen y puedan acompañarla, realizar contención emocional y, si procede, gestionen el acceso al recurso de acogida inmediata. Salvo negativa expresa por parte de las víctimas, se avisará a dichos servicios a la mayor brevedad posible.

Tras la investigación y elaboración del atestado, aun cuando la víctima adulta no haya interpuesto una denuncia, las y los agentes de policía, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio al Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas.

Cuando adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo al Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio. En caso de que la víctima manifieste su deseo de interponer denuncia o ser asesorada legalmente, desde las dependencias policiales se realizarán las gestiones oportunas para activar el Turno de Oficio especializado del Colegio de la Abogacía correspondiente y se informará a la víctima sobre el tiempo estimado para la llegada del letrado o letrada. La asistencia jurídica letrada será presencial y se hará efectiva en la comisaría. El o la letrada ofrecerá a la víctima: asesoramiento presencial, asistencia letrada durante la formulación de la denuncia, en la solicitud y en su caso comparecencia para la adopción de la Orden de Protección, así como en el Juicio Rápido.

Los operadores de Servicios Sociales que atiendan a la víctima colaborarán con la Ertzaintza compartiendo información en relación con la investigación y el esclarecimiento del ilícito penal. En caso de que s4ea

necesario compartir información que ella no haya consentido explícitamente, conviene informarle de lo que se va a trasladar y de las posibles repercusiones a fin de preservar el vínculo con ella.

Recepción de la denuncia

En primer lugar, cuando sea posible, se ofrecerá a la compareciente ser atendida por una agente mujer y se le informará sobre su derecho a ser acompañada por una persona de su confianza. La persona menor de edad habrá de estar siempre acompañada por una persona adulta responsable, preferiblemente designada por ella, quien la acompañará y auxiliará en su interlocución. El o la agente interviniente deberá velar porque no exista conflicto de intereses respecto de la cuestión objeto de investigación, y caso de detectar tal conflicto, deberá separar al o la menor de la persona adulta, buscando una tercera persona que supla a esta última en sus funciones de asistencia y acompañamiento.

Se informará a la víctima sobre el procedimiento para interponer una denuncia detallando en un lenguaje comprensible aspectos como: las limitaciones de la confidencialidad; aclarar quién tendrá acceso al contenido de la denuncia; establecer las reglas de la entrevista; evitar expectativas irreales sobre la misma.

La recepción de la denuncia se realizará teniendo en cuenta:

- En situaciones excepcionales, cuando la víctima presenta problemas de movilidad y no puede desplazarse de su domicilio, actualmente el asesoramiento del abogado o abogada del Turno de Oficio puede ser telefónico.
- Se prestará atención al especial estado emocional en que se encuentre la víctima, procurando crear un clima de seguridad, en un lugar confortable, privado, que impida interrupciones y que preserve la intimidad de la víctima.
- Se adoptarán todas las medidas necesarias para asegurar que no se produce contacto entre víctima y sus familiares o acompañantes con el presunto agresor, y sus familiares o acompañantes.
- Se interrumpirá la declaración cuantas veces sea preciso e, incluso, se retrasará si se entiende que la víctima no está en condiciones de declarar. Una vez finalizada la denuncia, se le entregará a la víctima copia de esta.
- Se debe recoger la actitud de las niñas y los niños, es clave para la detección precoz y puede ser crucial para que reciban protección y también la atención especializada de los servicios sociales. Para tener en cuenta que, en contextos de violencia machista contra las mujeres, pueden estar sufriendo agresiones físicas directas, diferentes tipos de maltrato y/o abusos sexuales ya que son entornos propicios a la mayor ocultación e invisibilidad de estas víctimas.
- Se recurrirá a un servicio de traducción, interpretación de lengua de signos u otros que ayuden a superarlas, previo consentimiento informado de las víctimas en caso de que la víctima presente barreras idiomáticas, dificultades cognitivas u otras barreras en la comunicación.
- Se tendrá en cuenta con víctimas con discapacidad, las posibles formas de violencia pasiva, como el abandono físico, la sobre medicación o medicación inadecuada y el abandono emocional, que puedan estar produciendo.
- Se indagará en la investigación con víctimas migradas o pertenecientes a comunidades culturales con posibles tradiciones lesivas para las mujeres, sobre posibles casos de MGF y matrimonios forzosos, con los servicios sociales y sanitarios.

La o el responsable de la investigación se encargará de que la denuncia y en su caso orden de protección sea tramitada al Juzgado a la mayor brevedad posible junto con las diligencias abiertas al efecto (valoración de riesgo en casos de violencia machista ejercida por parte de pareja o expareja u otro familiar), en todo caso se tramitará en un plazo no superior a las 24 horas desde la hora de la finalización de la diligencia cuando se ha solicitado una Orden de Protección y la persona autora no se encuentre detenida.

La Ertzaintza se encargará de gestionar la agenda judicial para las citaciones de los juicios rápidos.

Valoración del riesgo y medidas de protección

En casos de violencia machista por parte de pareja o expareja o de otro hombre dentro del ámbito familiar (en los procedimientos correspondientes a VD/VG), con la apertura de expediente EBA y en la toma de declaración se recabará la máxima información para facilitar una valoración de riesgo inicial de las víctimas (incluyendo tanto a la mujer como, si las hubiera, a las personas menores de edad u otras dependientes a cargo afectadas por la violencia), que posteriormente será facilitada al Juzgado

Cuando su situación de riesgo así lo aconseje, y en función del resultado de la valoración de riesgo realizada, se adoptarán medidas específicas de protección de la víctima.

La valoración de riesgo es un proceso continuo que se actualiza a medida que se tiene conocimiento de información que permita identificar nuevos indicadores de riesgo o descartar la concurrencia de algunos anteriormente tenidos en cuenta. Por este motivo, la determinación del nivel de riesgo es la fotografía de la situación de la víctima en un momento dado.

En función del nivel de riesgo resultante, la Ertzaintza aplica diferentes medidas policiales de protección que puede incluir:

- Vigilancia y seguimientos a la persona agresora y, en caso de que puedan llevarse a cabo de forma eficaz y operativa, sistemas tecnológicos de detección de proximidad al servicio de los órganos judiciales con el objetivo principal de garantizar el cumplimiento de las medidas judiciales de alejamiento que le sean impuestas.
- Actividades preventivas sobre rutinas, comprobaciones telefónicas y visitas aleatorias, traslados, acompañamientos y operativos puntuales de protección.
- Se propondrá el traslado de la víctima para su primera comparecencia en el juzgado en los niveles de riesgo Moderado, Alto y Especial. Se ofertará igualmente su traslado cada vez que se produzca un nuevo episodio que dé como resultado la apertura de diligencias.
- Protección permanente a las víctimas. No obstante, a todas las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, salvo rechazo expreso, se les ofertarán las siguientes medidas de protección:
- Formación y entrega de materiales sobre medidas de autoprotección.
- Dispositivos que permitan una comunicación directa e inmediata entre la víctima y los servicios policiales las 24 horas del día.
- En los casos de agresiones sexuales y una vez analizada la agresión sufrida por la víctima, cuando concurren circunstancias o elementos que puedan llevar a pensar la posibilidad de una nueva agresión, y la medida sea proporcional al fin de protección que se pretende lograr, se ofrecerá a la víctima la posibilidad de entregarle un teléfono como enlace directo con las Unidades policiales para el caso de una emergencia.

Es importante trasladar a las víctimas el mensaje de que la intervención policial tiene unos límites y que en su estrategia de protección global de la víctima el área de Igualdad del Ayuntamiento y los servicios sociales juegan un papel esencial proporcionando atención a aspectos de su bienestar y recuperación personal y familiar.

Los Juzgados notificarán las resoluciones judiciales a la Policía a fin de que pueda tener en cuenta la situación procesal del imputado, así como del alcance y vigencia de las medidas cautelares en las medidas de protección. La Policía colaborará con el SAV en la localización de aquellas víctimas a las que desde dicho servicio no sea posible localizar a la hora de trasladarles la información sobre excarcelaciones que se les facilita desde el Servicio Vasco de Gestión de Penas.

Al objeto de poder hacer efectivas las medidas de protección que puedan establecerse en el “Expediente

de violencia doméstica y de género” se podrán sacar fotografías de las víctimas y de las personas agresoras. Para ello, se presentará a la víctima para su firma el “Acta de consentimiento de utilización de datos de carácter personal” con objeto de que dé su consentimiento para su utilización, exclusivamente dentro del ámbito policial, por parte de las y los agentes de la Ertzaintza y de la Policía Local. Tras el consentimiento de la víctima se le solicitarán fotografías actualizadas tanto de la propia víctima como de la persona agresora. La ficha policial que se encuentra en el expediente se podrá imprimir con las fotografías y los datos básicos de las víctimas y personas agresoras, incluyendo información de las zonas frecuentadas, actividad laboral, medidas policiales activas, etc.

Información y canalización a otros servicios

Se facilitará por escrito a la víctima información sobre sus derechos y los de las personas menores de edad sujetos a su tutela o guarda o custodia. Se les informará sobre las repercusiones que la violencia tiene en sus vidas y sobre las obligaciones que para su protección tienen las administraciones públicas.

Se les informará sobre los recursos, servicios y prestaciones a su disposición en la CAE y, en particular, en su municipio de residencia: económico, psicológico, residencial y de asesoría legal, facilitando los teléfonos de los servicios habilitados a tales efectos.

En los casos de mujeres extranjeras en situación administrativa irregular, se les informará de que al denunciar no incoará el procedimiento sancionador por encontrarse irregularmente o, en caso de que ya lo tuviera incoado con anterioridad al procedimiento, que se le suspenderá el mismo. Se les informará también de que en caso de que la sentencia sea absolutoria se incoara procedimiento administrativo sancionador.

Así mismo, se les informará de manera comprensible en relación con los datos que se van a recoger, para qué finalidad se van a recoger, cómo se van a guardar y quién es responsable de que se utilicen correctamente. Se informará también de los beneficios de facilitar los datos y las posibles consecuencias de no hacerlo, así como de su derecho a rectificarlos o cancelarlos. Además, se informará de que los datos serán confidenciales y sólo serán tratados por quienes tengan una relación con la finalidad para la que son recabados.

Toda la información también se le facilitará preferentemente por escrito, a través de materiales divulgativos de formato propio o de la distribución de folletos ya existentes.

6.4 POLICIA MUNICIPAL:

En el Sistema de Seguridad Pública de Euskadi el Departamento de Gobierno Vasco competente en seguridad pública y los municipios propician la actuación coordinada y conjunta de la Ertzaintza y los cuerpos de Policía Local para abordar más eficazmente las problemáticas que se producen en su ámbito de competencia, dentro de sus respectivas atribuciones.

Actuación Urgente “in situ”

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

Prestar **especial atención a la presencia de personas menores de edad**, se debe recoger la actitud de las niñas y los niños, es clave para la detección precoz y puede ser crucial para que reciban protección y también la atención especializada de los servicios sociales. Para tener en cuenta que, en contextos de violencia machista contra las mujeres, pueden estar expuestos a situaciones de violencia, pueden sufrir agresiones físicas directas, diferentes tipos de maltrato psicológico, emocional y/o abusos sexuales ya que son entornos propicios a la mayor ocultación e invisibilidad de estas víctimas.

Se recabará la máxima información para facilitar una valoración de riesgo inicial de las víctimas (incluyendo tanto a la mujer como, si las hubiera, a las personas menores de edad u otras dependientes a cargo afectadas por la violencia), informará a la Ertzaintza y hasta su llegada será responsable de la atención a la víctima y personas menores de edad sujetas a su tutela o guarda o custodia; la detención si fuera necesario del agresor y realizar las primeras indagaciones y recabar toda la información inmediata que pueda contribuir a completar el atestado.

La Policía local será responsable de trasladar a la persona detenida a la Ertzain etxea de Bergara en caso de detención. Este procedimiento se llevará a cabo con el fin de poner al detenido a disposición del Instructor y permitir que los agentes de la Policía local realicen las comparecencias pertinentes relacionadas con los acontecimientos ocurridos. Después de esta intervención se elaborará un acta de comparecencia, para incluir en el atestado que efectuará la Ertzaintza.

Si la víctima presenta lesiones, de carácter físico, psicológico o emocional que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha de su existencia, aunque no resulten visibles, se contactará telefónicamente con el servicio correspondiente para coordinar el acceso a la atención que corresponda. Se dará aviso para que preparen el dispositivo y realice las gestiones oportunas para que se persone el médico o la médica forense. Se le informará sobre relevancia de solicitar el parte de lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

En caso de que se trate de **violencia sexual reciente** (ocurrido en las últimas 240 horas), se trasladará a la víctima al servicio de urgencias del hospital más cercano (Urgencias Ginecológicas del Hospital de Debagoiena). El equipo policial coordinará previamente para la recepción en el hospital, así como para que sea solicitada la presencia del médico o médica forense en el hospital, al objeto de que se practique el reconocimiento médico y la toma de muestras. Asimismo, se proporcionarán al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho. Se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal.

Se pondrá en valor la atención psicosocial y se ofrecerá a la víctima la posibilidad de contactar con el Servicio sociales de Bergara o, fuera del horario ordinario de este servicio, con Servicios Sociales de Urgencia para que sus profesionales con especialización en violencia machista se personen y puedan acompañarla, realizar

contención emocional y, si procede, gestionen el acceso al recurso de acogida inmediata. Salvo negativa expresa por parte de las víctimas se avisará a dichos servicios a la mayor brevedad posible.

Cuando hay personas menores de edad sujetas a la tutela o guarda o custodia de la mujer, expuestas a violencia, ya sea destinatarias directas de agresión, testigos o convivientes, están reconocidas por ley como víctimas de violencia, por lo que deberán acceder a una atención y protección adecuadas. Para el tiempo que la mujer no pueda ocuparse de ellas se buscará el apoyo y acompañamiento de personas designadas por la víctima o con familiares; si esto no es posible, se contactará con los Servicios públicos estipulados (Servicios de Infancia y Adolescencia de Diputación...) para que puedan apoyar y acompañar durante todo el procedimiento.

Se debe tener en cuenta que las **niñas, niños y adolescentes** deberán ser **incorporados al atestado** ya que cuentan con el reconocimiento legal como víctimas de dicha violencia, por lo que tienen derecho a recibir un tratamiento específico, individualizado e independiente.

Atención presencial en las dependencias de policía

Si la víctima presenta lesiones, de carácter físico, psicológico o emocional que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha de su existencia, aunque no resulten visibles, se actuará del mismo modo que se ha indicado en el apartado anterior coordinando con el sistema de salud la atención que corresponda.

Si la víctima no presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria, se facilitará por escrito a la víctima información sobre sus derechos, así como sobre los recursos existentes de apoyo: económico, psicológico, residencial y de asesoría legal, facilitando los teléfonos de los servicios habilitados a tales efectos. Toda la información también se le facilitará por escrito, a través de materiales divulgativos de formato propio o de la distribución de folletos ya existentes.

En cualquiera de los dos casos se recogerá toda la información del caso que sea posible con el fin de elaborar un atestado lo más completo y certero posible. Cabe recordar que se deberá indagar sobre la convivencia de niñas, niños y adolescentes en el contexto de violencia ya que es crucial para la detección precoz y proporcionar la protección y atención especializadas que necesitan como víctimas.

Se informará a la víctima sobre el procedimiento para interponer una denuncia detallando en un lenguaje comprensible aspectos como: las limitaciones de la confidencialidad; aclarar quién tendrá acceso al contenido de la denuncia; establecer las reglas de la entrevista; evitar expectativas irreales sobre la misma. Se le informará también sobre la posibilidad de solicitar una Orden de Protección, y que tiene derecho a:

- Asistencia letrada gratuita.
- A ser parte en el proceso penal
- A solicitar medidas de protección personal
- A solicitar medidas provisionales para la separación civil

Gestión de la denuncia

Cualquier proceso de cambio tiene unas fases y unos ritmos que es bueno evaluar para hacer propuestas de acción adecuadas al momento que la mujer está viviendo:

En caso de que la víctima quiera interponer denuncia, se informará de que la titularidad principal de la intervención es de la Ertzaintza, y se llamará a la Oficina de Atención Ciudadana de la Ertzaintza en la localidad para trasladar el caso. Si la mujer teme por su seguridad o existen indicios de riesgo para su seguridad, hijas o hijos o terceras personas, se acompañará y trasladará a la mujer en las gestiones que deba realizar hasta el

encuentro con la Ertzaintza, asimismo, durante el tiempo hasta el traslado efectivo, se realizarán las siguientes tareas:

- ✓ Brindar información sobre la utilidad y pasos que siguen a la interposición de una denuncia.
- ✓ Elaborar un informe de los hechos, que se le trasladará a la Ertzaintza para realizar el atestado correspondiente.
- ✓ Informar a la víctima sobre los servicios de apoyo existentes.
- ✓ En caso de que se constate que la Ertzaintza no dispone de información de alguna víctima, la Policía Local facilitará los datos (órdenes de protección, domicilios, etc.) que se precisen.
- ✓ Toda la actuación será registrada con precisión y la información recogida durante la intervención será comunicada, tras la firma por parte de la víctima de la autorización, a los Servicios Sociales para que puedan continuar con la intervención y la coordinación.
- ✓ A fin de preservar la seguridad de la mujer, se evitará ofrecer cualquier tipo de información directa o indirecta sobre la actuación en el caso o su paradero a nadie que no esté implicado en su atención profesional, ni siquiera a familiares, vecindario o amistades.

En el caso de que la mujer se niegue a presentar denuncia, y, una vez entregados información sobre sus derechos y los recursos municipales existentes, se procurará derivar el caso al Sistema Vasco de Servicios Sociales a través de los servicios sociales de base de su localidad. En todos los casos se solicitará que firme el *consentimiento de utilización de los datos de carácter personal*.

Si la situación se produce en horario del Servicio Social de Base, (de mañana de lunes a viernes 8:00-15:00), se derivará a dicho servicio.

Si la situación se produce fuera del horario de atención de dichos Servicios y se requiere alojamiento de urgencia o se evalúa la necesidad de realizar un abandono urgente del domicilio familiar, se llevará a la mujer al domicilio que indique, o se contactará con el Servicio Foral de Coordinación de Urgencias.

Actuación por solicitud de Servicios sociales: Entre las funciones de Policía Municipal se encontrará igualmente la actuación cuando el Servicio sociales o Igualdad lo solicite, en los siguientes supuestos:

- Efectuar una vigilancia a una víctima mientras obtiene una posible orden de alejamiento.
- Acompañar a la mujer a su domicilio. A fin de evitar la victimización secundaria de la mujer, las y los agentes intentarán ir de paisano.
- Acudir, sin distintivo policial, al domicilio de la víctima si fuese el caso para entregarle la cita con Servicios Sociales.

Cuando se reciba desde el Juzgado una orden de alejamiento, se comprobará si el caso es atendido también desde los servicios sociales de Bergara. En caso de que no sea atendido se informará, para su actuación coordinada.

Actuación por solicitud de la Ertzaintza: Cuando existe una Orden de Protección y la Ertzaintza así lo requiera, la Policía Municipal podrá auxiliarle en las tareas de vigilancia y protección a la víctima en una actuación coordinada.

La Ertzaintza es quien valora el riesgo que corre la mujer y decide las medidas pertinentes y la Policía Municipal quien puede o no tener que participar en la protección de la misma, a través de la puesta en marcha de diferentes medidas de protección: visitas aleatorias a la mujer, traslados o acompañamientos, operativos puntuales de protección.

6.5 EDUCACION

El procedimiento de referencia general que define la actuación de la comunidad educativa ante un caso de acoso o abuso sexual y/o acoso sexista está recogido en la guía elaborada por el Gobierno Vasco y el Departamento de Educación [“Pautas para los centros educativos para la atención a niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencia machista”](#).

Detección: Cualquier persona adulta que forme parte de la comunidad educativa que tenga conocimiento, o sospecha fundada, de una situación de violencia contra las mujeres y niñas, niños y adolescentes sea esta física, psíquica o sexual, incluido el acoso o la intimidación, comunicará por escrito la situación a la Dirección del centro.

También pueden notificar estas situaciones profesionales de otros servicios de otros sistemas (como servicios sociales, policía, salud... previo consentimiento de la víctima y su familia), familiares o personas de la red social de las personas que forman la comunidad educativa o los operadores jurídicos cuando se haya interpuesto una denuncia.

Cuando el personal adscrito al ámbito de educación de la CAE ante la presencia o sospecha de una situación de violencia machista contra las mujeres y niñas, niños y adolescentes cabe distinguir hasta cuatro situaciones según quien ejerce dicha violencia:

1. Casos de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, contra una **alumna por parte de algún alumno** del centro educativo.
2. Casos de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, contra una **alumna por parte de algún miembro del personal** perteneciente al centro educativo.
3. Casos de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, contra una **alumna por parte de algún familiar** o persona **ajena al personal** perteneciente al centro educativo.
4. Casos de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, contra una **trabajadora** del centro educativo o **madre** de una alumna o alumno del centro educativo.

En caso de atención de urgencia, en aquellas situaciones en las que el centro educativo valora que la integridad de la mujer, niña, niño o adolescente se encuentra seriamente comprometida de forma inmediata se deberá llamar al teléfono de emergencias 112. Posteriormente, en el caso de las niñas y adolescentes, se realizará la comunicación a la madre o las madres y/o el padre o los padres o la persona tutora.

La comunicación y actuación²¹ dependerá del tipo de caso, se prevén hasta cuatro escenarios diferentes:

1. En casos de violencia, o sospecha de violencia machista contra las mujeres, contra una alumna por parte de algún trabajador del centro educativo, la Dirección del centro lo comunicará de forma inmediata a la Inspección Educativa, quien a su vez lo pondrá en conocimiento de la Delegación Territorial y si se estima oportuno se podrán tomar medidas disciplinarias. Paralelamente se pondrán en marcha medidas de vigilancia y organización que garanticen la protección de la niña, niño o adolescente (intervención de urgencia).

Por otro lado, se comunicará a la familia o la persona tutora legal de la persona menor de edad y se proporcionará una persona adulta de referencia a la víctima y a la familia o tutoras/tutores legales.

²¹ Estas cuatro situaciones están desarrolladas con mayor detalle en las “Pautas para los Centros educativos Para la atención a niñas, Niños, adolescentes y Mujeres víctimas de Violencia machista”, documento disponible en la página web del Departamento de Educación.

2. En casos de violencia, o sospecha de violencia machista contra las mujeres, contra una alumna por parte de algún familiar o persona ajena al personal perteneciente al centro educativo, la Dirección del centro educativo lo comunicará de forma inmediata a la Inspección Educativa y podrá solicitar asesoramiento al Servicio de Apoyo.

Por otro lado, se avisará a la familia o la persona tutora de la persona menor de edad. La comunicación a la familia o tutoras legales dependerá de quien ha ejercido violencia:

- Si es el padre: se comunicará a la madre o tutoras de las actuaciones a llevar a cabo.
- Si es otra persona del entorno familiar o no está relacionada con la víctima: se comunicará a la familia o tutoras de las actuaciones a llevar a cabo.

Después de la comunicación, se proporcionará una persona adulta de referencia a la víctima y a la familia o tutoras/tutores legales.

3. En casos de violencia, o sospecha de violencia machista contra las mujeres, contra una trabajadora del centro educativo o madre de una alumna o alumno, la Dirección del centro lo comunicará de forma inmediata a la Inspección Educativa y podrá solicitar asesoramiento del Servicio de Apoyo.

Desde el centro se ofrecerá protección y/o apoyo a la víctima ofreciéndole una persona de referencia y se prestará especial atención a los hijos e hijas que están en la escuela a través del o la tutora.

Si quien maltrata a la madre es alumno del centro: se informará al equipo directivo del centro, éste lo comunicará a Inspección Educativa. Posteriormente, el equipo directivo informará al tutor o tutora y se elaborará un Plan individualizado entre dirección y tutora y un seguimiento de dicho plan.

4. En casos de violencia, o sospecha de violencia machista contra las mujeres, contra una alumna por parte de algún alumno del centro educativo, la Dirección del centro educativo asumirá la responsabilidad del proceso de actuación y de su coordinación, siguiendo el protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la CAE.

- A) Recogida de información:** La dirección, antes de realizar una comunicación a las familias, procederá a recopilar datos y evidencias sobre los hechos sucedidos, y lo comunicará a la Inspección Educativa y al Servicio de Apoyo.²²

La información disponible se completará y contrastará con la mayor discreción y eficacia posible. Se registrará lo observado o escuchado de la forma más objetiva, concreta y exacta posible. Se evitará hacer preguntas que puedan condicionar la respuesta (o hacer pensar que se ha condicionado) y que puedan llevar a invalidar posibles pruebas testificales.

- B) Análisis previo e intervenciones de urgencia:** tras el análisis de la información recibida se adoptarán las medidas necesarias para garantizar de forma inmediata la seguridad de la víctima que ha sufrido la agresión. Estas medidas deberán adoptarse teniendo en cuenta la edad y el contexto de la víctima. Las medidas podrán consistir en: elección de una persona adulta de referencia; informar a las y los profesionales que tengan relación directa con la víctima para que actúen de manera coordinada ante cualquier incidencia; establecer medidas de vigilancia discretas; etc.

- 3) Primera comunicación a las familias y/o tutoras legales:** Se citará, en entrevista individual, por un lado, a la alumna víctima y a su familia y, por otro lado, al alumno agresor y a su familia, con el fin de: dar a conocer y recoger información sobre los hechos, determinar si estos son conocidos por las familias y qué

²² Los centros de Formación Profesional y de Régimen Especial deberán ponerse en contacto con la inspección educativa pero no con los Servicios de Apoyo (Berritzeguneak) ya que no les corresponde asesorar en esta materia en estos casos.

medidas han tomado al respecto, informar sobre las medidas de urgencia adoptadas o que se van a adoptar, recogiendo su opinión y/o las aportaciones que pudieran realizar, y se les informará si los hechos son constitutivos de delito.

- 4) **Completar y analizar la información:** Si tras completar la información (a través de cuestionarios, entrevistas...) se concluye que no hay violencia El centro elaborará un Plan de intervención para lo que deberá solicitar el asesoramiento del Servicio de Apoyo y de la Inspección Educativa. El plan debe recoger por escrito las medidas a aplicar por el centro correspondientes al alumnado, familias, al resto del alumnado y profesorado implicado, así como la comunicación a algunas instituciones sociales, sanitarias, o judiciales en función de la gravedad del caso. Se informará a las familias de las medidas en el Plan de Actuación.

Si se concluye que puede existir violencia se tomarán medidas para seguir protegiendo a la presunta víctima y seguir recogiendo evidencias para elaborar un informe.

Si en el mismo se concluye que no ha habido violencia se propondrá una respuesta educativa orientada a favorecer una convivencia positiva y contará con el apoyo del Servicio de Apoyo. Si por el contrario, se deduce la existencia de violencia se elaborará un segundo informe en el que se recojan las medidas que el centro ponga en marcha.

Tanto cuando el caso se determine como de violencia machista como cuando se determine que no se trata de este tipo de violencia se pondrán en conocimiento de la Inspección Educativa, la calificación que se otorga a los hechos y las medidas, que, en su caso, se tomen.

- 5) **Seguimiento y evaluación.** La Dirección del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las medidas previstas en el Plan de Actuación, informando periódicamente a la inspectora o inspector de referencia del centro, del grado de cumplimiento de estas y de la situación socioeducativa del alumnado implicado.

Las y los profesionales, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio al Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), también cuando adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo al Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

Cuando se detecte una situación de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, en cualquiera de los cuatro supuestos mencionados anteriormente, **se apoyará e informará a las víctimas o, en su caso, a sus familias, de los servicios y prestaciones a los que pudieran tener derecho en el ámbito educativo** o se les derivará a quien pueda informarles debidamente.

Así mismo, se **les derivará a aquellos servicios de otros sistemas que puedan ofrecerles apoyo, en especial a servicios sociales de base**, previo consentimiento informado de la víctima. En este sentido, será necesario

recabar el consentimiento²³ informado de las víctimas, por escrito o de forma que quede acreditado para poder realizar una transmisión de información a profesionales de otros servicios (de diferentes instituciones o sistemas).

También existen las diferentes ayudas y prestaciones dirigidas a estas víctimas y sus hijas e hijos que se gestionan desde este ámbito. El proceso se inicia con la recepción de la solicitud de una de las modalidades de ayudas y prestaciones dirigidas a víctimas de violencia de género (violencia ejercida por parte de pareja o expareja según Ley Orgánica 1/2004) y/o a sus hijos e hijas. Desde el ámbito educativo se gestionan tres modalidades de ayudas y prestaciones dirigidas a ellas y ellos:

1. Traslado de expedientes académicos de víctimas y/o de sus hijos e hijas. La tramitación de la solicitud de traslado de centro escolar de hijas e hijos puede ser realizada por parte de la madre o padre o persona tutora.
2. Exención de pago en enseñanzas universitarias para víctimas y/o sus hijos e hijas menores de 25 años a su cargo y en convivencia con ella. La solicitud puede ser presentada por la mujer y sus hijas e hijos mayores de edad en la universidad.
3. Becas educativas a mujeres y sus hijos e hijas. La solicitud puede ser presentada por la madre o el padre o persona tutora.

²³ Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización realizada en 2022 de la “Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres” publicada por Emakunde en 2015.

6.6 SERVICIO DE IGUALDAD

Las instituciones locales a través del Servicio de Igualdad impulsan, coordinan, dan seguimiento y evalúan las políticas municipales en materia de igualdad de mujeres y hombres y concretamente las relativas a la violencia machista contra las mujeres.

Asimismo, éstas refuerzan el trabajo que realizan los servicios con competencias en la atención de las mujeres que enfrentan esta violencia. El artículo 4 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujer y hombres, establece que corresponde a los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Euskadi la ejecución de las normas en materia de igualdad de mujeres y hombres de acuerdo con lo dispuesto en dicha ley.

Además, el Servicio de igualdad de Bergara impulsa la comprensión de la violencia contra las mujeres, el establecimiento de mecanismos para atender de forma global a las víctimas, la visión de los recursos desde la igualdad de mujeres y hombres y la necesidad de un proceso hacia su empoderamiento y normalización. También organiza acciones de información, sensibilización, difusión (como las relativas al 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres o en fiestas locales) y acciones formativas para el personal político, técnico y social.

Entre sus funciones destacan, asimismo, la coordinación de la Escuela para el empoderamiento de las mujeres, espacio fundamental de prevención, detección, acompañamiento y recuperación para las mujeres y la participación coordinación con otras instituciones (Emakunde, Eudel etc.) y redes (ej. Berdinsarea, Red Territorial para la Igualdad de Mujeres y Hombres, etc.).

Aunque no tiene entre sus funciones la atención directa a mujeres en situación de violencia machista, se **constituye en “punto focal” para la detección de casos en el municipio**, por ser de referencia en el trabajo por la igualdad de mujeres y hombres, tanto para el personal político, técnico como social. Además, algunos casos cursos o programas que se hacen desde el área de Igualdad puede ser una vía de entrada para la detección de casos.

En el caso de que alguna mujer solicite asistencia por parte del Servicio de Igualdad, bien directamente o a través de asociaciones y/o movimiento feminista, se realizará una primera acogida (presencial o telefónica) donde se procederá a la recogida de información acerca de la situación actual y demanda de la mujer, con el objetivo de informar y favorecer el acceso a los recursos y servicios más adecuados, prestando especial atención a su acceso al Sistema Vasco de Servicios Sociales a través de los Servicios Sociales de Base de Bergara.

Para ello y de manera previa, se recabará el consentimiento de la mujer en relación con la recogida y cesión de datos para desplegar la coordinación interinstitucional.

Asimismo, es importante señalar que otros servicios municipales podrán derivar casos al Servicio de Igualdad y, de manera coordinada, se facilitará la derivación a la Escuela de Empoderamiento para Mujeres de Bergara, y se podrá establecer contacto Martxanterak.

Su principal cometido en relación con el protocolo es el impulso de la aplicación de este, y sus principales tareas son las siguientes:

Coordinación del Grupo de Coordinación Técnica

- Favorecer dinámicas de coordinación y mejora de la coordinación entre los agentes firmantes.
- Garantizar que los agentes firmantes disponen de información actualizada sobre el contenido de este Protocolo y recursos.

- Elaborar el orden del día en consulta con los agentes firmantes, así como dinamizar y recoger el acta de las reuniones del grupo.
- Promover la relación y colaboración estable del Grupo con otros agentes de Bergara que contribuyan a la prevención, detección precoz, a la puesta en marcha de acciones para el desarrollo de proyectos de vida y/o al empoderamiento de las mujeres.
- El Servicio de Igualdad será responsable de garantizar la coherencia de sus actividades en materia de *prevención y sensibilización* en violencia machista contra las mujeres con la intervención que realizan los Servicios Sociales y la Policía Municipal.
- Los agentes firmantes informarán periódicamente al Servicio de Igualdad del número de casos atendidos.
- El Servicio de Igualdad se encargará de convocar a una reunión semestral donde se hará una valoración y proyección del trabajo realizado hasta el momento.
- El Servicio de Igualdad informará periódicamente a los Servicios Sociales acerca de los programas puestos en marcha en torno a la prevención, sensibilización o en temas relacionados con el empoderamiento de las mujeres, con el fin de que estos programas puedan ser ofrecidos por los Servicios Sociales.
- En esta reunión también se revisará el protocolo de actuación a fin de mejorar la atención que se presta y revisar aquellos aspectos que no están suficientemente desarrollados, pudiendo introducir mejoras y cambios.

Recogida y análisis de datos

- Recoger los datos de todos los sistemas firmantes del protocolo.
- Llevar a cabo un análisis anual de los datos remitidos por los diferentes servicios e instituciones que forman parte del protocolo.

Difusión y formación

- Promover la difusión de los contenidos de este protocolo entre el personal entre los agentes firmantes y su personal.
- Promover la difusión entre otras instituciones, servicios y organizaciones sociales del Municipio.
- Identificar las necesidades de formación y actualización de conocimientos de los agentes firmantes y elaborará con su colaboración una propuesta formativa anual para la mejora continua de la atención y coordinación.

Evaluación de la aplicación

Para la mejora continua del protocolo, además del seguimiento anual, su actuación resulta clave en el papel de responsable de la Unidad de Evaluación del Protocolo, que fundamentalmente impulsa los procesos de rendición de cuentas, análisis de la evolución del fenómeno de la violencia machista contra las mujeres en Bergara y la introducción de mejoras en la atención coordinada a las víctimas de dicha violencia.

7. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y SEGUIMIENTO

A fin de mejorar la coordinación entre las instituciones firmantes y de realizar un seguimiento y evaluación continuada del presente Protocolo, se continuará, reforzará y asegurará el funcionamiento de las Mesas de Coordinación entre los diferentes agentes participantes.

Las mesas serán convocadas y dinamizadas por la persona Técnica de Igualdad del Área de Igualdad, quien asumirá las siguientes responsabilidades: Convocar las respectivas reuniones de la Mesa, elaborar el acta correspondiente y difundirla tras la celebración de cada reunión; Garantizar el seguimiento y buen funcionamiento del protocolo Y Recopilar la información necesaria y elaborar el informe de datos anual.

LA MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA

La mesa de Coordinación técnica se reunirá, como mínimo, dos veces al año, y de manera extraordinaria siempre que así sea necesario. Los temas para tratar serán enviados con antelación a las personas implicadas.

FUNCIONES:

- Desarrollar el Protocolo.
- Difundir el documento en los respectivos ámbitos de trabajo.
- Diseñar modelos para la recogida de datos, sistematización y análisis de estadísticas por parte de los agentes firmantes, de manera que se pueda realizar un seguimiento regular sobre la evolución de denuncias y/o solicitudes de apoyo, así como obtener una visión global de la respuesta frente a la violencia machista contra las mujeres en el municipio y del funcionamiento del Protocolo.
- Recoger datos en los distintos ámbitos de actuación.
- Detectar deficiencias y/o ámbitos de mejora en la aplicación del Protocolo, así como generar propuestas de mejora y recomendaciones.

COMPONENTES:

- Técnica de Igualdad del Ayuntamiento de Bergara
- Representante de los Servicios Sociales de Base
- Agente responsable de la atención a los casos de violencia de género y agresiones sexuales de la Ertzaintza de la Comisaría de Bergara
- Policía Municipal de Bergara
- Representante del Centro de Salud. Osakidetza-Servicio Vasco de Salud de Bergara

Cada una de las instituciones que firman este protocolo deberán asegurar que las personas que participen en **la mesa representan a su institución, tienen conocimiento suficiente en la materia y cuentan con las competencias necesarias para la asunción de compromisos que puedan ir definiéndose**. Asimismo, tendrán que garantizar la difusión de los contenidos del Protocolo, de los temas que se tratan en los espacios de coordinación y de las decisiones que se van tomando, en sus respectivas instituciones, de cara a que puedan ser aplicados de manera adecuada.

LA MESA DE COORDINACIÓN GENERAL será también convocada y dinamizada por la persona Técnica de Igualdad del Área de Igualdad. La Mesa de Coordinación General se reunirá, como mínimo, dos veces al año, y los temas a tratar serán enviados con antelación a las personas implicadas.

FUNCIONES:

- Difundir el documento en los respectivos ámbitos de trabajo.
- Generar propuestas de mejora y recomendaciones al Protocolo (tanto en su alcance como en sus procedimientos), con el fin de elevar la calidad de la atención prestada a las víctimas.
- Evaluar, junto con el resto de la Mesa, la atención y la coordinación interinstitucional.
- Revisar y analizar intervenciones en casos relevantes, ya sea por su complejidad, problemática o carácter representativo de un determinado grupo poblacional, con el fin de identificar aspectos a mejorar en la actuación y coordinación entre agentes.

COMPONENTES:

- Técnica de Igualdad del Ayuntamiento de Bergara
- Representante de los Servicios Sociales de Base
- Agente responsable de la atención a los casos de violencia de género y agresiones sexuales de la Ertzaintza de la Comisaría de Bergara
- Policía Municipal de Bergara
- Representante del Centro de Salud. Osakidetza-Servicio Vasco de Salud de Bergara
- Representantes de los centros escolares

LA MESA DE COORDINACIÓN POLÍTICA estará formada por **autoridades o personal responsable representante de las entidades firmantes** que intervienen directamente en la atención. Será dinamizada por el Servicio de Igualdad y se convocará, al menos, una vez al año, así como de manera extraordinaria a petición de cualquiera de sus componentes.

FUNCIONES:

- Adoptar decisiones en materia de cambios en los acuerdos y compromisos del Protocolo, así como en la coordinación interinstitucional.
- Aprobar las propuestas de actuación conjunta entre las partes firmantes, así como la coordinación de intervenciones que afecten a varios recursos en relación con la violencia machista.
- Ratificar acuerdos relacionados con el objeto del Protocolo, teniendo en cuenta las evaluaciones y la memoria anual.
- Garantizar la implementación de los acuerdos tomados en las Mesas de Coordinación Técnica y General.
- Asumir cualquier otra función que le sea atribuida en su ámbito de actuación.

COMPONENTES:

- Alcaldía del Ayuntamiento de Bergara
- Responsable Ertzaintza de la Comisaría de Bergara
- responsable del Centro de Salud. Osakidetza-Servicio Vasco de Salud de Bergara

Además, uno de los objetivos del presente protocolo es mejorar la detección y prevención de la violencia que enfrentan las mujeres, así como su acompañamiento y empoderamiento. En estos campos, las **asociaciones feministas y/o de mujeres de los municipios juegan un papel crucial**, especialmente como puente al circuito de asistencia y como espacio que impulsa el empoderamiento individual y colectivo de las mujeres. Dadas las diferentes características del tejido asociativo en cada uno de los municipios, se establecerán cauces de comunicación y colaboración es fundamental.

8. SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES INSTITUCIONALES DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento de Bergara, en su compromiso por luchar contra la violencia machista y con la firme convicción de desarrollar las acciones necesarias para crear una cultura de absoluto rechazo, se compromete a poner en marcha la respuesta institucional adecuada y necesaria en los casos relacionados con la violencia machista en el municipio.

En este sentido, el consistorio dará una respuesta proporcionada, ligada a un trabajo de reflexión continua, ante los casos que obren en su conocimiento, con el objetivo de constituirse como una **acción de reparación** para las víctimas, al mismo tiempo que manifiesta su apoyo incondicional a éstas, y llama a la población a secundar ese apoyo y a rechazar todas las manifestaciones de violencia en las que la localidad se vea involucrada. Esta respuesta institucional pretende cumplir con estos propósitos:

- Mostrar apoyo a la víctima, a sus familiares y su entorno, respetando su decisión acerca de los posibles pasos a seguir
- Poner a disposición de esta los recursos públicos desde el primer momento
- Rechazar públicamente dicha violencia a fin de sensibilizar a la población, realizando un análisis estructural de la violencia más allá de los hechos puntuales
- La violencia machista también se dirige contra toda persona que no se comporte, exprese o encaje dentro de las normas establecidas en el sistema imperante de **sexo-género-sexualidad** que impone un binarismo sexual y de género y excluye la diversidad expresada en personas y colectivos LGTBIQA+.

8.1 RESPUESTA INSTITUCIONAL EN EL MUNICIPIO DE BERGARA

En Bergara esta respuesta ya se articula entre Martxanterak del movimiento feminista y la institución pública, y así se refleja en un documento oficial. Basado en estas directrices, este apartado del protocolo pretende completar el trabajo realizado hasta la fecha.

Cuando se producen sucesos relacionados con la violencia machista en el municipio, se generan dinámicas entre la población, el movimiento feminista, el personal político y el personal técnico municipal. Estas dinámicas no siempre serán favorables para activar la respuesta pública institucional, reparar del daño causado a las víctimas y denunciar la violencia vivida²⁴.

Cuando suceden estos hechos no siempre se cuenta con un entorno favorable para que la víctima decida poner en marcha la respuesta pública. En ocasiones se generan rumores sobre los hechos sucedidos, los cuales ponen en cuestión el testimonio de la víctima y su relato, revictimizándola y creando un ambiente hostil. Del mismo modo, en este tipo de contextos es muy probable que se justifiquen las acciones del agresor o se reste importancia a los hechos relatados por la víctima. En este ambiente el movimiento feminista puede exigir una respuesta rápida y contundente por parte de las instituciones públicas, demostrando apoyo y solidaridad hacia la víctima. Desde los medios de comunicación también puede crearse presión, siendo posible que a consecuencia de ello la respuesta pública institucional no sea adecuada.

Todo ello suele desarrollarse en un entorno de presión en el cual es primordial respetar el ritmo de la víctima y sus decisiones, sin olvidarse de la responsabilidad de las instituciones ante tales

²⁴ Hay que tener en cuenta que la institución pública tiene que adquirir el compromiso de realizar un trabajo de reflexión continua, con el objetivo de buscar una respuesta adecuada.

sucesos. Es por ello por lo que, a la hora de trabajar la respuesta pública, se deben de tener claros los principales objetivos para convocar a la ciudadanía:

1. **Expresar solidaridad y apoyo** a la víctima y su entorno. Esto requiere que la atención que la víctima necesita sea una prioridad, es decir, cuando se conoce un caso de violencia, el primer paso es dar respuesta a la situación y necesidades de la víctima y su entorno, activando los servicios necesarios existentes e incluso respondiendo con apoyos ad hoc si no se cuenta con un itinerario claro para dar respuesta a esa situación.
2. Asimismo, se debe tener en cuenta que la respuesta pública institucional es una **medida de reparación** y, por tanto, debe hacerse siempre respetando la voluntad de la víctima, permitiéndole expresar qué quiere y cómo quiere llevar el proceso.
3. Realizar una **condena pública** de la violencia machista. En este sentido, la respuesta ciudadana debe cumplir una función pedagógica, con el objetivo de sensibilizar y aumentar el nivel de concienciación de la ciudadanía frente a la violencia machista; esto requiere enfatizar el carácter estructural de la misma en los mensajes que los municipios dirigen a la ciudadanía, transmitiendo información básica para comprender la naturaleza y características de cada tipo de violencia, y por otro lado, la función social que cumple en el marco de la desigualdad entre mujeres y hombres.

8.2 LA ORGANIZACIÓN DE LA RESPUESTA PÚBLICA INSTITUCIONAL CUANDO EL CASO ES PÚBLICO O CUANDO LA MUJER QUIERE ACTIVAR LA RESPUESTA PÚBLICA

Cuando el personal técnico, político o el movimiento feminista²⁵ del municipio de Bergara tenga conocimiento de un caso de violencia machista relacionado con el municipio, y la información proceda de una fuente fidedigna²⁶: a través de la propia víctima, su entorno, alguna institución que le haya atendido, por el movimiento feminista o porque la agresión ha ocurrido en el espacio público, desde el consistorio se procederá a la valoración de la información y a confirmarla en caso de que fuese necesario, especialmente en el caso de que ésta sea recibida a través de los medios de comunicación o las redes sociales.

Una vez contrastada la información se procederá a activar el protocolo cuando sea público o la mujer así lo decida en los siguientes casos:

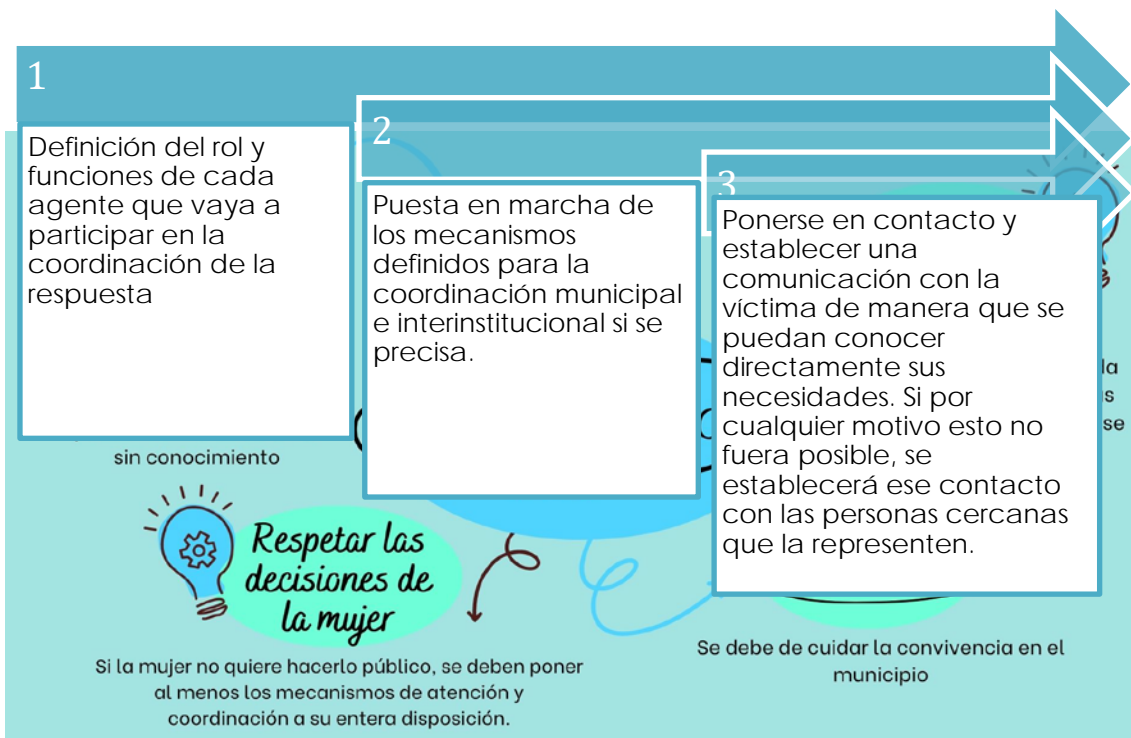
- La agresión ha ocurrido en el municipio.
- La agresión ocurre fuera del municipio, pero la mujer o el agresor son naturales o tienen un vínculo con el municipio.
- Si una tercera persona ha sido agredida por defender o ayudar a la víctima.
- Si se ha asesinado a alguna mujer o sus hijas e hijos dentro de la CAPV.

²⁵ El grupo feminista Martxanterak nombrará a dos mujeres para comunicarse con el Ayuntamiento.

²⁶ Se deberá de acordar el significado de "fuente fidedigna" en este contexto.

Si se cumple uno de estos supuestos o se da otro no contemplado en este listado, pero que se considere lo suficientemente grave para dar una respuesta pública institucional, se procederá a dar los primeros pasos:

Es importante señalar que en el trabajo de coordinación entre agentes implicados **prevalezca el**



cuidado a la intimidad e integridad emocional de la víctima, concretando el papel de cada agente y su labor, sin excederse en ningún caso. En este sentido, las personas implicadas deben de saber cuál es su rol y dónde termina su función para no entorpecer la labor del resto de partes implicadas.

La prioridad en esta primera fase es establecer una interlocución con la víctima, lo que no significa que el ayuntamiento no pueda escuchar al presunto agresor y su entorno cercano. Ahora bien, el ayuntamiento debe tener claro que no puede asumir el rol de juez ni tomar decisiones basadas en sus opiniones más personales. Por ello, disponer de una visión externa experta²⁷ puede ser importante en caso de confusión y dudas.

Ayuda externa y consultoría

Las decisiones que se toman en los primeros momentos son importantes, por eso no hay que titubear a la hora de solicitar ayuda o asesoramiento externo. Ante cualquier duda sobre la respuesta pública, se debe contactar con el Órgano para la Igualdad de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

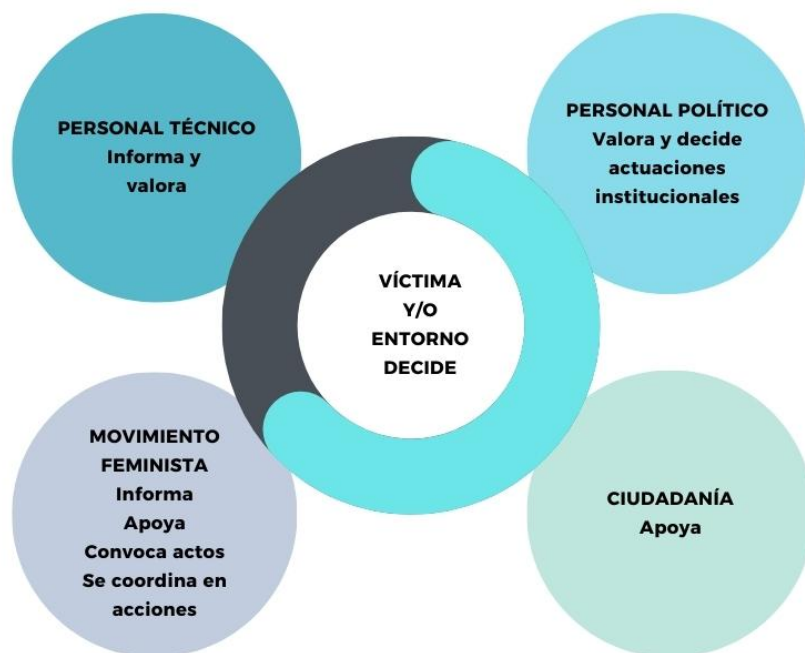
²⁷ Habrá la posibilidad de ponerse en contacto con el departamento de Igualdad de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

El agresor y su entorno cercano

La organización de la respuesta pública institucional: se activan los mecanismos de coordinación

Los mecanismos de coordinación se pondrán en marcha una vez que se haya valorado el caso, que se hayan puesto en marcha los apoyos necesarios a la víctima y su entorno y ella considere importante que se haga una respuesta pública institucional. Esto no quiere decir que haya que sobrecargar más a la víctima.

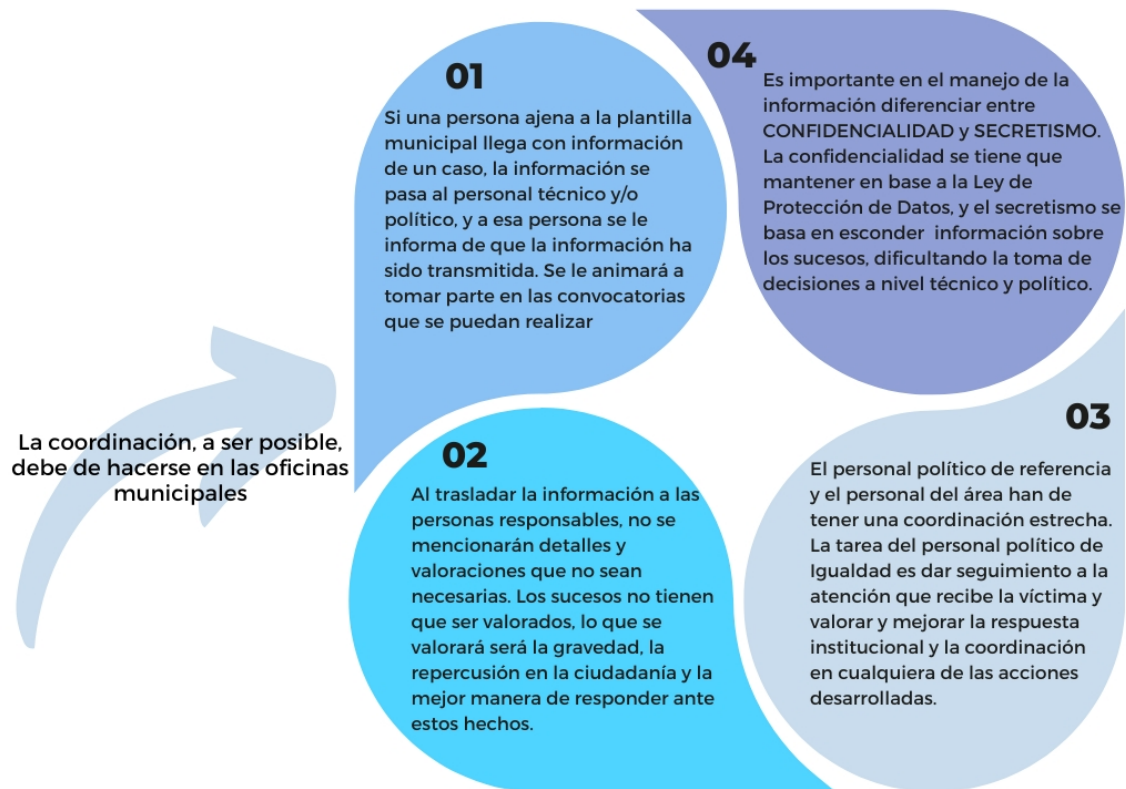
Es recomendable que las estructuras de coordinación existan de manera previa a que ocurran los hechos, pero si esto no fuera así, puede establecerse la mesa de coordinación en donde participarán personal político y personal técnico.



- Debe quedar claro para todos los agentes que participan, que la decisión de la respuesta la tiene la víctima, y el personal político es quien decide el tipo de respuesta institucional acordado coordinadamente con la víctima y su entorno.
- Para poner en marcha la respuesta pública se realizará una reunión entre la concejala responsable²⁸, la técnica que atiende los casos de violencia y la técnica de igualdad para poner en marcha lo acordado en estos casos.
- La concejala responsable informará a la oposición de lo ocurrido.
- Esta concejala o la técnica de igualdad lo comunicará a la persona responsable de prensa del ayuntamiento y se publicará la nota consensuada (en las redes sociales/prensa).

Es importante tomar en cuenta otros aspectos en esta coordinación.

²⁸ La concejala de Igualdad será la política de referencia y la responsable ante un caso de violencia machista.



8.3 LA ORGANIZACIÓN DE LA RESPUESTA PÚBLICA INSTITUCIONAL: SE ORGANIZAN Y REALIZAN ACTUACIONES INSTITUCIONALES

Como se ha mencionado, ya existe un documento oficial entre el grupo feminista Martxanterak y el Ayuntamiento, acordando como se llevará a cabo la respuesta pública. Los acuerdos consensuados en el documento se pueden ver en los anexos del protocolo (Anexo 5). Una vez que se ha valorado el impacto de la respuesta pública institucional se llevarán a cabo las actuaciones acordadas tomando en cuenta los siguientes criterios:

Planificar las actuaciones públicas institucionales de forma coordinada para asegurar que se obtienen los resultados esperados.

Importante consensuar un mensaje en la respuesta pública subrayando el carácter estructural y la función social de la violencia

A la hora de articular la respuesta pública se debe de tener en cuenta:

- La contextualización: Más allá del suceso se debe de explicar que vivimos en una sociedad en la cual se ha normalizado la violencia machista, siendo una situación intolerable.
- Explicar las causas de la violencia: Se debe de explicar sin poner en peligro la integridad de la víctima y/o su entorno y familia.

- Si la agresión se ha dado entre menores de edad: Respetando el *principio del interés superior del menor de edad*, se deberá de establecer contacto con la familia o tutores legales y se valorará el tipo de respuesta pública, poniendo el foco en atender tanto a la víctima y su entorno, como a quien ha cometido la agresión, su entorno, familia y grupo de referencia²⁹.
- En el supuesto anterior es importante realizar una respuesta pública que incida en la importancia de proteger a todas las personas menores de edad, y poner especial hincapié en esta protección cuando el caso haya sido difundido por medios de comunicación y redes sociales.

Además, existen dos tipos de respuesta pública:

1. **Responder** de manera concreta a un **hecho puntual** con el consentimiento de la víctima o su entorno
2. **Hacer públicas las acciones** del ayuntamiento para denunciar todos los casos de violencia machista

Estas modalidades se pueden poner en marcha con las siguientes acciones:

- Al tener la confirmación de un caso, manifestando el apoyo institucional a las víctimas a través de los canales más adecuados según la situación. **Este apoyo es independiente de si la víctima haya o no interpuesta denuncia**, entendiendo que esa es una medida que cada mujer valora de acuerdo a sus circunstancias.
- Garantizando el **apoyo necesario** a las mujeres, familiares y otras personas cercanas a través de los recursos municipales y otros que se puedan activar.
- **Haciendo público el rechazo a los casos particulares** de violencia machista con el consentimiento de la víctimas o personas cercanas, cerciorándose de que estén de acuerdo con la manera de proceder.
- La **respuesta será inmediata**, lo que no significa que se tenga que dar en el mismo día o al siguiente al que se conozcan los hechos. Se puede esperar el tiempo prudencial para que las víctimas puedan valorar estas actuaciones.
- En caso de que se reciban demandas de la ciudadanía para dar una respuesta y no se tenga el consentimiento de la víctima, se podrá hacer **referencia a la situación en un comunicado** en el cual se transmita que el ayuntamiento está actuando internamente y en relación con la víctima.
- Se realizarán **actos públicos** en fechas señaladas: 8 de marzo, día internacional de las mujeres; 25 de noviembre, día internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres; y 28 de junio, día internacional del orgullo LGTBIAQ+.
- Se realizará una **rendición de cuentas anual**, publicando los datos en torno al número de casos, respuesta dada por el ayuntamiento, servicios ofertados, etc.

²⁹ En el caso de los menores de edad es importante no establecer solo medidas punitivas, centrandose las acciones de respuesta en realizar una labor pedagógica de sensibilización en el entorno y poniendo en marcha medidas de reparación dirigidas a la víctima y su entorno.

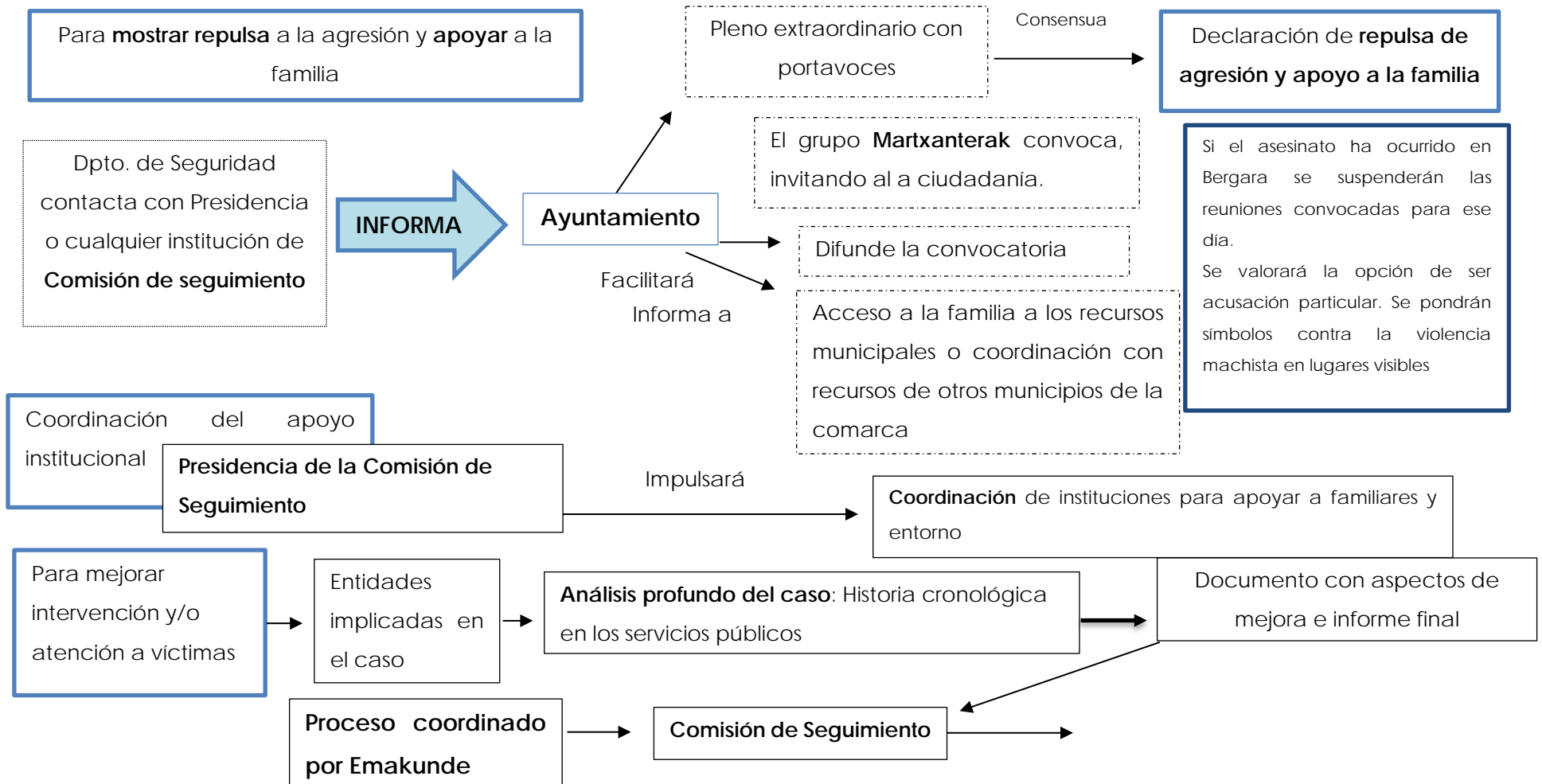
La respuesta pública se activará cuando se den estas características:

- La agresión ocurra en el municipio
- La agresión ocurra fuera del municipio, pero la mujer víctima o el agresor sean naturales o tengan un vínculo con el municipio
- La agresión ocurre en la comarca
- Si una tercera persona ha sido agredida por defender o ayudar a la víctima
- Si se ha asesinado a alguna mujer o sus hijas e hijos dentro de la CAPV

A continuación, se proponen los siguientes escenarios de respuesta pública:

ESCENARIO 0 -ACTIVADO POR EMAKUNDE

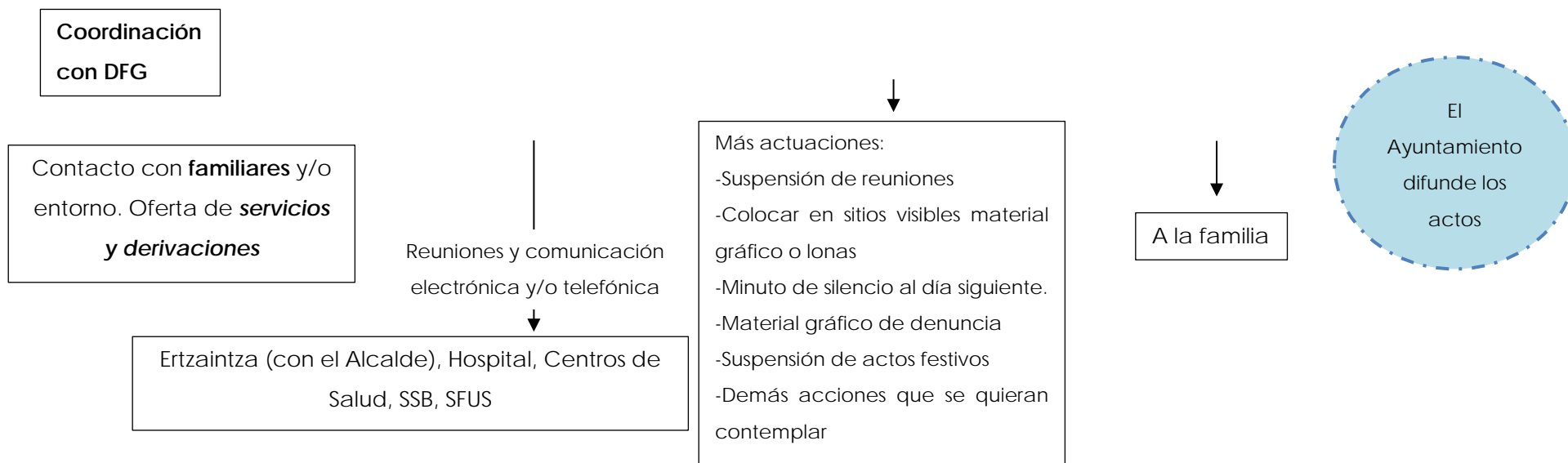
(acuerdo de la comisión de seguimiento del III acuerdo interinstitucional. PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PÚBLICA DE LAS INSTITUCIONES ANTE ASESINATOS POR VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LAS MUJERES ver anexo)



ESCENARIO 1

Se activará si la agresión ocurra en el municipio; la agresión ocurra fuera del municipio, pero la mujer víctima o el agresor sean naturales o tengan un vínculo con el municipio: la agresión ocurre en la comarca: si una tercera persona ha sido agredida por defender o ayudar a la víctima; si se ha asesinado a alguna mujer o sus hijas e hijos dentro de la CAPV. En este contexto las agresiones pueden tener estas formas:

- Asesinato de una mujer por un hombre que no sea su pareja o expareja
- Intento de asesinato de una mujer por parte de su pareja, expareja, familiar, conocido o desconocido.
 - Intento de asesinato de las hijas e hijos de una mujer víctima de violencia de género.
- Muerte no inmediata de una víctima de violencia machista como resultado de agresión previa.
- Asesinato de una persona por violencia vicaria (es decir, para hacer daño a una mujer víctima)



EL ESCENARIO 1 PUEDE ADAPTARSE EN SUS RESPUESTAS A LOS SIGUIENTES CASOS

- Agresión con lesiones graves que pongan en riesgo la integridad física de la mujer víctima.
- Agresión sexual, abuso sexual y otras circunstancias agravantes que acompañen a la agresión,
- Agresiones que hayan sido cometidas en espacios públicos y presenciados por otras personas.
- Agresiones que, por sus características, puedan suscitar alarma social en el municipio.
- Toda agresión a personas de los colectivos LGTBIQA+
- Agresiones donde, aunque la víctima no quiere que se haga público su caso, su nombre y el del agresor son nombrados de manera constante y el Ayuntamiento se ve en la obligación, a través de un comunicado, de detener los rumores y valoraciones emitidas.
- En toda situación de violencia machista sea grave o no, que, tras valorar sus características e impacto, sea considerada de especial vulneración de derechos y que no esté incluida en los puntos anteriores.

8.4. SEGUIMIENTO DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL

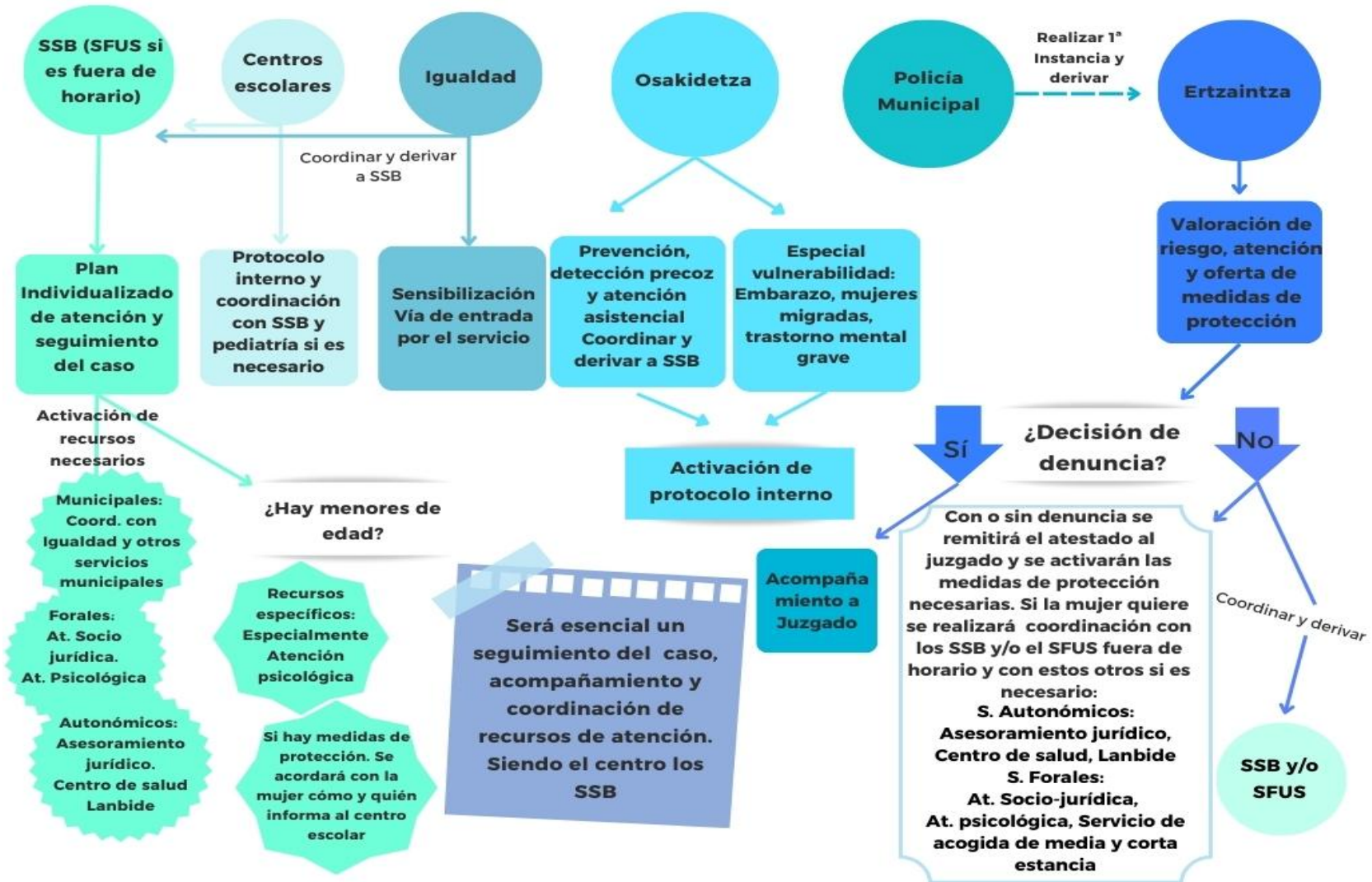
Para poder verificar que se han cumplido los objetivos fijados y que la respuesta institucional se ha dado de acuerdo a los criterios y principios fijados es imprescindible efectuar su seguimiento.

El seguimiento de la respuesta pública tendrá los siguientes objetivos:

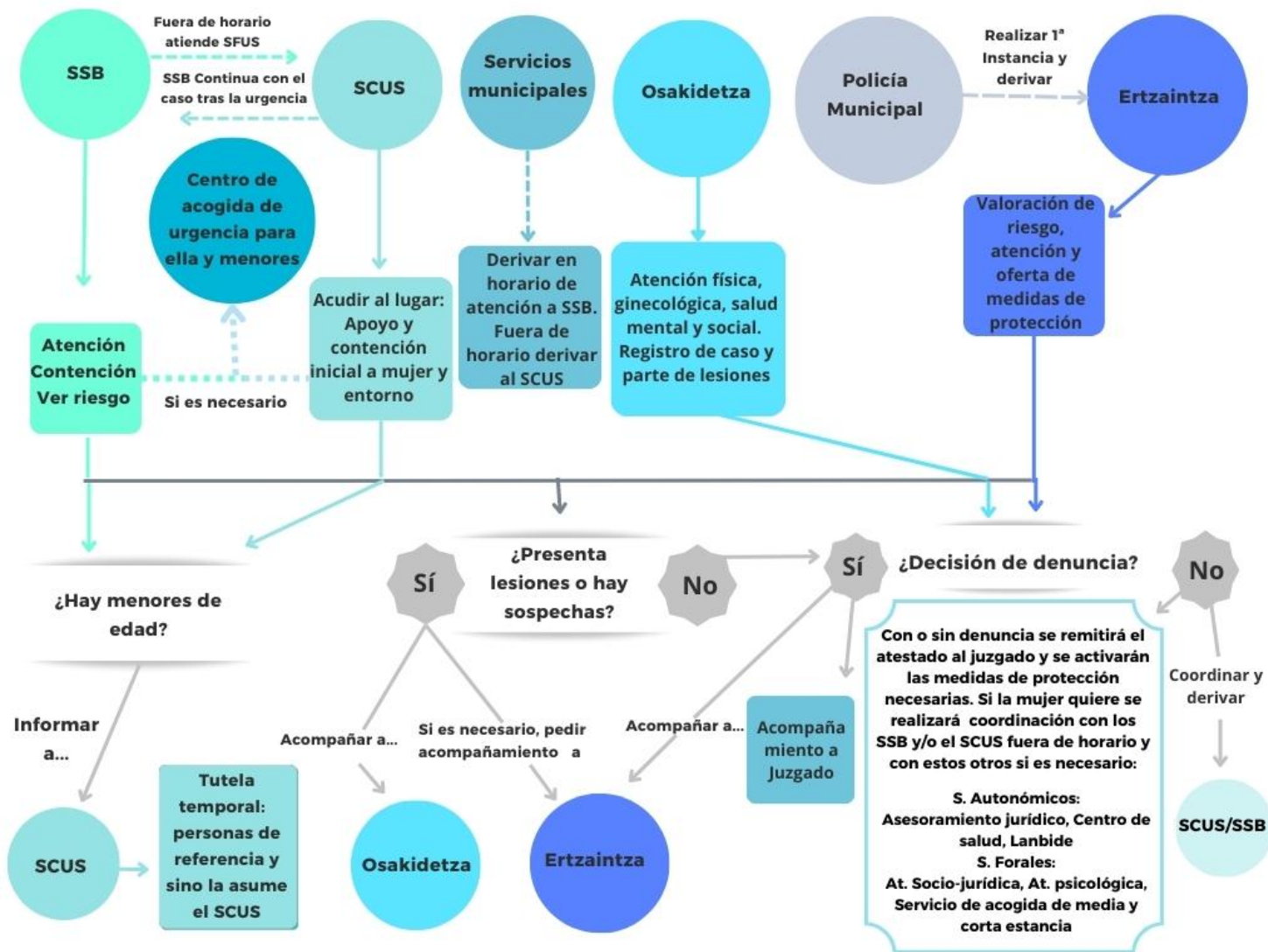
- Verificar que las medidas acordadas para la atención de las víctimas y sus familias se han llevado adelante.
- Indagar otras necesidades que hayan podido surgir pasado el impacto inicial de la agresión y cómo se han cubierto y/o es necesario atender.
- Valorar las medidas de reparación que puedan realizarse en cada caso o en los casos que hayan ocurrido en un año.
- Evaluar la actuación y la efectividad de lo acordado para hacer los cambios necesarios.
- Asegurar que los aprendizajes en esta materia se incorporan, para su aplicación y mejora del propio sistema, y que se genera conocimiento e información para documentar y evaluar su validez.

ANEXO 1: DIAGRAMA DE ACTUACIONES DE LOS SISTEMAS

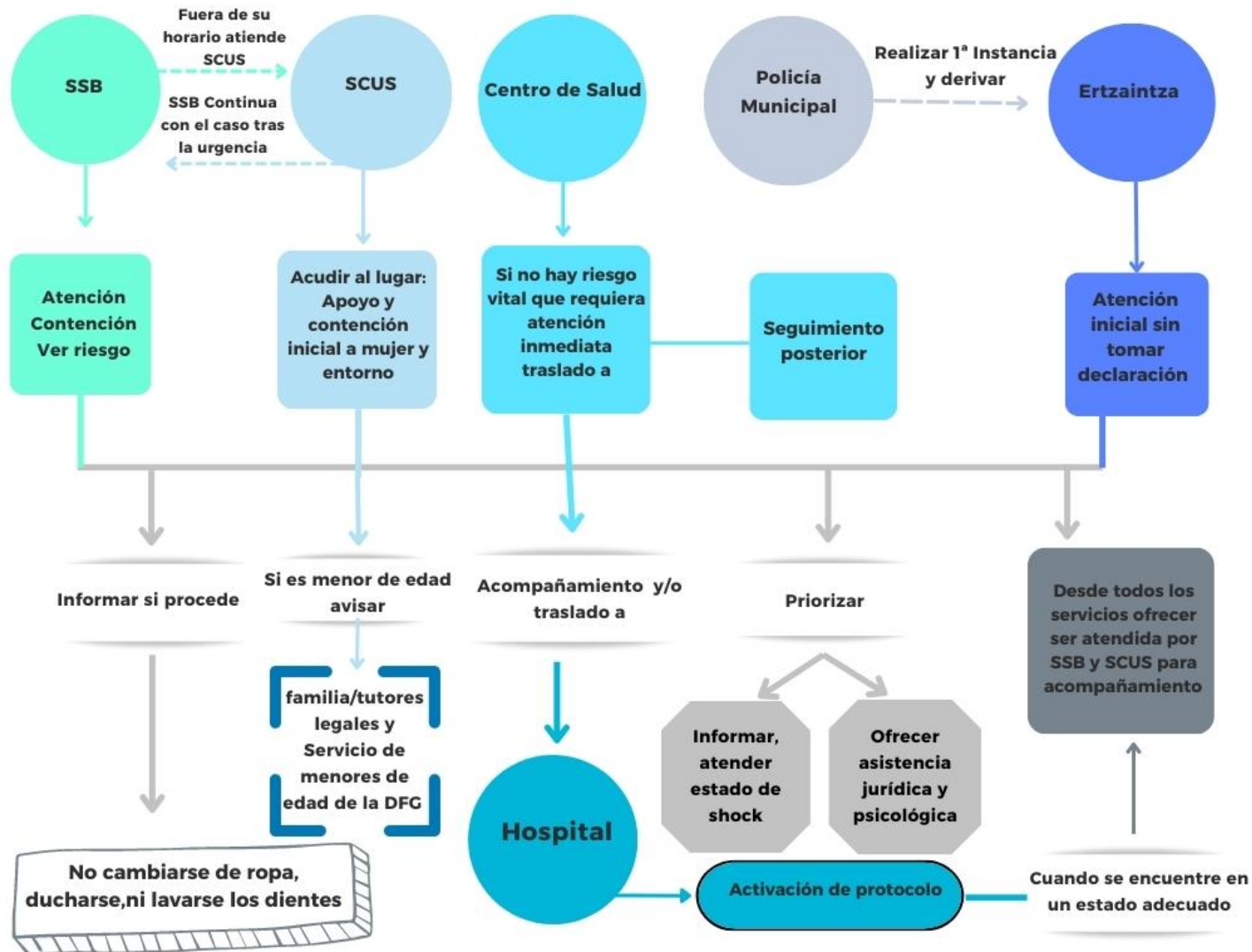
1.1 Atención ordinaria



1.2 Atención urgente:



1.3 Atención en casos de agresiones sexuales



1.4 Glosario

SSB: Servicios Sociales de Base

SCUS: Servicio de Coordinación de Urgencias Sociales (cuando los SSB están cerrados gestionan es el servicio de la Diputación Foral de Gipuzkoa que gestiona las urgencias sociales)

SAV: Servicio de ayuda a la víctima, formado por profesionales de diferentes disciplinas (juristas, trabajadoras/es sociales y psicólogas/os), puesto a disposición de las víctimas por la Dirección de Justicia.

SATEVI: Servicio de información y atención 24 horas para las mujeres víctimas de violencia doméstica y/o violencia sexual.

DFG: Diputación Foral de Gipuzkoa

ANEXO 2:: RECURSOS MUNICIPALES, FORALES Y AUTONÓMICOS

Servicios Sociales de Base de Bergara

Email: ongizatea@bergara.eus

Teléfono: 943 77 91 00 extensión: 1210

Horario: De lunes a viernes de 8:30 a 13:30

Servicio de Igualdad

Email: berdintasuna@bergara.eus

Teléfono: 943 77 91 00 extensión: 1218

Horario: De lunes a viernes de 8:30 a 13:30

Policía Municipal

Email: udaltzaingoa@bergara.eus

Teléfono: 943 77 91 06 o 092

Horario: De 06:00 a 22:00

Servicio de Atención Telefónica 24 horas: 900 840 111 (SATEVI)

El servicio es de cobertura autonómica y tiene carácter gratuito. Se encuentra operativo las 24 horas del día, 365 días al año- Además ofrece un servicio de traducción simultánea a varios idiomas y es accesible a personas con discapacidad auditiva.

- Es un recurso de información también disponible para familiares, amistades y otras personas que quieran información sobre cómo ayudar a la mujer víctima de violencia.
- El recurso responde asimismo a las necesidades de información de las personas profesionales de distintos ámbitos.
- A este número se derivan las llamadas del 016, teléfono de competencia estatal. Es importante advertir a las mujeres que, aunque el número 016 no deja huella en la factura telefónica, si la deja en el registro de llamadas tanto en el móvil como en el teléfono fijo, por lo que es necesario borrar la llamada una vez realizada.

Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa: Atención 24 horas. 943224 411/ 112 (SOS Deiak)

El Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un servicio que da respuesta a las demandas urgentes de seguridad de las mujeres que viven maltrato doméstico y violencia sexual en Gipuzkoa. Tras realizar una valoración de la situación, si así se requiere se acompañará al recurso de acogida a la mujer en función del lugar de residencia de esta. El horario está disponible las 24 horas del día durante todo el año.

Servicio gratuito de Asistencia a la Víctima en Gipuzkoa (SAV). 900100928

Este servicio depende del Departamento Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco. Se trata de un servicio presencial, con cita previa.

Diputación Foral de Gipuzkoa, Departamento de Política Social, Sección de Urgencias Sociales y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista. 943113176/ 943112572.

Coordina los recursos forales de atención socio-jurídica y psicológica, tanto individual como grupal, de acogida de corta y media estancia, así como los pisos de autonomía e intervención socioeducativa.

El Centro de Acogida de Urgencias “Urrats”, presta una acogida inmediata a todas las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales en Gipuzkoa que deban abandonar su domicilio, así como a aquellas personas de la unidad familiar que dependan de la mujer afectada. El acceso a este recurso se realiza a través del Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa (943 224 411), o de los Servicios Sociales de base.

Juzgados de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de Bergara. 943 038 051

Tramitan los procedimientos legales en los casos de violencia de género que ocurren en la zona.

Hospital Comarcal Alto Deba (OSI DEBAGOIENA). 943 035 300

Ertzaintza de Bergara (112/ 943 534 720):

FUNCIONES DE LAS DISTINTAS ÁREAS			
Seguridad ciudadana	Área de investigación	Área VG/VD	Área de inteligencia
<ul style="list-style-type: none"> Auxilio y asistencia en urgencia a las víctimas Actuaciones con el agresor Valoración del riesgo inicial Actividades preventivas Informar a la Policía Municipal en los casos de VG/VD que sea necesaria su ayuda para la protección de la víctima 	<ul style="list-style-type: none"> Diligencias de prevención: Denuncia, orden de protección, atestado, juicio rápido. Asesoramiento sobre los recursos de ayuda existentes 	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del nivel de riesgo Formación en autoprotección a la víctima Llamadas periódicas a la víctima Visitas aleatorias Entrevistas con víctima y agresor Coordinación con los servicios sociales y trasvase de información Planificación de la prevención 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con la Policía Local y trasvase de información tanto de víctima como de agresor, así como de las medidas de protección dictadas por el Juzgado Se comunicará a la Policía Municipal cualquier información de ayuda para la protección de las víctimas

ANEXO 3: RECURSOS DE INTERÉS DE DIFERENTES ÁMBITOS

Ámbito de la salud:

[Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales de Osakidetza](#)

[Guía de actuación para profesionales de la salud ante hijas e hijos víctimas de la violencia de género](#)

Ámbito educativo:

[Pautas para los centros educativos para la atención a niñas, adolescentes y víctimas de violencia machista](#)

ANEXO 4: ACTA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO DE UTILIZACIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. ERTZAINZA

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

SEGURTASUN SAILA
Segurtasun Sailburuordetza
Ertzaintzaren Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
Viceconsejería de Seguridad
Dirección de la Ertzaintza

FM0093 V.05

ERTZAINZA

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

Expediente de VD/VG: _____

Dña./D.: _____,

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

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

1. Se informa que los datos de carácter personal, así como la información vinculada con este expediente:

- En el ámbito de la Ertzaintza serán tratados e incorporados a la actividad de tratamiento prevista para la gestión de actuaciones e investigaciones relacionadas con la protección en el ámbito de Violencia Doméstica / Violencia de Género (EBA).

2. Asimismo, se solicita consentimiento a la citada persona para que tales datos así como la información que resulte necesaria,

- Puedan ser puestos a disposición del Servicio de Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SATEVI), pudiéndose realizar encuestas de satisfacción para dar respuesta al seguimiento del cumplimiento efectivo de los derechos reconocidos a las víctimas.

Da consentimiento Sí ☐ No ☐

- Puedan ser puestos a disposición de otros organismos que requieran la información para desarrollar su labor de asistencia social y defensa de los derechos de las víctimas; o para solicitar a estos información, todo ello, a fin de dar eficaz respuesta a la gestión integral de la asistencia a las personas víctimas de la violencia de género.

Da consentimiento Sí ☐ No ☐

Fecha: ____/____/____

Firma:

Usted tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, o a la limitación de su tratamiento, ejercitando estos derechos ante el Responsable del tratamiento (Viceconsejería de Seguridad-CEDPE) mediante el procedimiento de ejercicio de derechos en materia de protección de datos: www.euskadi.eus/servicios/10842/. Así mismo, usted tiene la potestad de dirigir cualquier reclamación ante la Agencia Vasca de Protección de Datos (Beato Tomás de Zumarraga, 71, 3ª planta, 01008 Vitoria-Gasteiz) o puede realizar una reclamación previa ante el CEDPE -Centro de Elaboración de Datos de la Policía de Euskadi- sito en Larrauri Mendotxe Bidea nº 18, 48950 Erandio dgvs@seg.euskadi.eus.

ANEXO 5: ACTA DE CONSENTIMIENTO DE CESIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

DATU PERTSONALAK LAGATZEKO ADOSTASUNA

CESION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Izen –abizenak Nombre-apellidos	
NAN - Pasaportea –Egoitza baimena - identifikaziorako bestedokumentu bat	
DNI-Pasaporte- Permiso de residencia-Otro documento de identificación	

Legezko ordezkaria edo arduraduna³⁰ Representante legal o persona responsable

Izen –abizenak Nombre-apellidos	
NAN - Pasaportea – Egoitza baimena - identifikaziorako bestedokumentu bat	
DNI-Pasaporte- Permiso de residencia-Otro documento de identificación	
Harreman mota Tipo de relación	

Idazki honen bidez, berariaz adierazten dut ----- honako hauek jakinarazi dizkidala:

- Emandako datu pertsonalak
**BERGARAN NDARKERIA
MATXISTAREN BIKTIMA DIREN
EMAKUMEEI ARRETA EMATEKO
ERAKUNDEEN ARTEKO JARDUERA-
ETA KOORDINAZIO II. PROTOKOLOA**
izeneko fitxategian sartuko dira. Fitxategi horren titularra Udala da. Fitxategiaren helburua da niri eta nire ardura peko pertsonen arreta osoa eskaintzea, zerbitzuaren jardura koordinatuz.

Por medio de este escrito hago constar expresamente que he sido informada por.....de que:

-Los datos personales proporcionados se incorporarán a un fichero denominado **II. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA EN BERGARA** cuya titularidad es del Ayuntamiento. La finalidad del fichero es ofrecerme atención integral a mí y a las personas bajo mi responsabilidad, coordinando la actividad del servicio

³⁰ Beharrezkoa denean bakarrik bete - Cumplimentar solo en caso necesario

Informazio horrek datu objektiboetan oinarritutako politika publikoak egiten lagunduko du, eta, aldi berean, estatistika-eta ikerketa-helburuetarako erabili ahal izango da.

Era berean, eskubide hauek ditut:

- Baimen hau osorik edo zati batean emateari uko egiteko eskubidea.
- Era berean, ezezko horrek izan ditzakeen ondorioen berri emango didate.
- Bergarako Udalean datuak eskuratzeko, zuzentzeko, deuseztatzeko eta horien aurka egiteko eskubideak erabil ditzaket.

Eta horren guztiaren arabera, askatasunez ematen dut baimena, Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren eta Datuak Babesteko Europako Erregelamendu Orokorraren arabera.

Bergaran, 2023koren(e)an

Esta información ayudará en la elaboración de políticas públicas basadas en datos objetivos al mismo tiempo que podrá ser utilizada para finalidades estadísticas y de investigación.

Así mismo, tengo derecho:

- A negarme a facilitar esta autorización de forma total o parcial.
- Se me ha informado así mismo de las consecuencias que esta negativa puede tener.
- A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Ayuntamiento de Bergara.

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

En Bergara, a..... de del 2023

Esku-hartze integral eta koordinaturako nire datu pertsonalak lagatzeko aukera ematen diet markatutako erakundeei:

- ☐ Bergarako Gizarte Zerbitzuak
- ☐ Osasuna (Osakidetza)
- ☐ Bergarako ikastetxeak
- ☐ Eusko Jaurlaritzaren Segurtasuna (Ertzaintza)
- ☐ Gipuzkoako Foru Aldundia. Gizarte Politikako Departamentua
- ☐ Gipuzkoako Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua
- ☐ Gipuzkoako BLZ
- ☐ Epaitegi Dekanoa (Eibar)
- ☐ Enplegua (Lanbide)
- ☐ Berdintasuna (Emakunde)
- ☐ Ararteko
- ☐(e)ko Abegi-etxea
- ☐ Zerbitzu juridikoa
- ☐ Zerbitzu psikologikoa
- ☐ Haurren Foru Zerbitzua
- ☐ SEPE Enplegu Zerbitzu Publikoa
- ☐ Elkarte
- ☐ Abokatua
- ☐ Beste zerbitzu batzuk (berariaz identifikatu)

Marco las entidades a las que permito se cedan mis datos personales para una intervención integral y coordinada:

- ☐ Servicios Sociales de Bergara
- ☐ Salud (Osakidetza)
- ☐ Centros escolares de Bergara
- ☐ Seguridad del Gobierno Vasco (Ertzaintza)
- ☐ Diputación Foral de Guipuzkoa. Departamento de Política Social
- ☐ Servicio Foral de Urgencias Sociales de Guipuzkoa
- ☐ SAV Gipuzkoa
- ☐ Juzgados Decano (Eibar)
- ☐ Empleo (Lanbide)
- ☐ Igualdad (Emakunde)
- ☐ Ararteko
- ☐ Casa de acogida de
- ☐ Servicio jurídico
- ☐ Servicio psicológico
- ☐ Servicio de Infancia Foral
- ☐ SEPE Servicio Público de Empleo
- ☐ Asociación
- ☐ Abogada/o
- ☐ Otros servicios (identificar expresamente)

**BAIMEN INFORMATUA ADINGABEAK
EGONEZ GERO**

Nire alaba/semea 14 urte baino gutxiago izanda, haren ama/tutorea naizen aldetik, baimena ematen dut haren datu pertsonalak biltzeko eta aipatutako erakundeei lagatzeko, eta haiek aipatu ondorioetarako eta helburuetarako tratatzea baimentzen dut.

Eta horrela jaso dadin, eta bidezko ondorioak izan ditzan, hau sinatu dut.

Data eta emakumearen sinadura

**CONSENTIMIENTO INFORMADO EN
CASO DE PRESENCIA DE MENORES
DE EDAD**

Siendo mi hija/o menor de 14 años, doy mi consentimiento como madre/tutora para la recogida de sus datos personales y su cesión a las entidades mencionadas, autorizando el tratamiento de los mismos a efectos y finalidad señalada.

Y para que conste y surta efectos oportunos, firmo la presente.

Fecha y firma de la mujer

ANEXO 6: RESPUESTA MUNICIPAL PARA ASESINATOS Y AGRESIONES MACHISTAS

La violencia machista es una vulneración grave de los derechos humanos que se da en la sociedad. Esta violencia es una característica esencial del patriarcado y la causa última es la creación y reproducción de las desigualdades entre mujeres y hombres a través de diferentes mecanismos.

La violencia machista directa es solo la punta del iceberg, es decir, no podemos olvidar las condiciones estructurales, simbólicas y socioculturales que permiten la creación y reproducción de la violencia machista. En sociedades sin igualdad de oportunidades, la violencia sexista está formada por todas las agresiones violentas que se producen contra las mujeres, por el mero hecho de serlo.

En esta situación, la violencia contra las mujeres no sólo tiene una función instrumental que pone de relieve el poder de los hombres y el control sobre las mujeres, sino también, como se ha dicho, simbólica, por la que se advierte a todas las mujeres de que si superan la lógica del sistema patriarcal pueden ser víctimas de violencia. En consecuencia, estas agresiones que se producen en el seno de una maquinaria se reflejan en ámbitos como el social e ideológico, político, cultural, jurídico y económico.

El Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres (CAPV) define la violencia como cualquier acto violento por razón de sexo que produzca o pueda causar daño físico, sexual o psicológico o sufrimiento a la mujer, incluida la amenaza, coacción o negación de la libertad arbitraria.

El movimiento feminista ha conseguido reubicar lo que hasta hace poco se entendía como un “problema familiar y/o privado” como un problema político y social.

En este sentido, corresponde al Ayuntamiento de Bergara, en su calidad de ente público, actuar con responsabilidad y responsabilidad y seguir las directrices marcadas por EMAKUNDE, la Diputación Foral de Gipuzkoa y Eudel. En la misma línea, y en relación con la terminología y la clasificación de los tipos de violencia, se han tenido en cuenta las propuestas realizadas por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

El Ayuntamiento de Bergara y el grupo feminista de mujeres Martxanterak han detectado la necesidad de definir un procedimiento ante un asesinato machista o ataque en Euskal Herria. Y es que, de acuerdo con las asociaciones, es importante convocar acciones conjuntas para condenar las violencias machistas para fuerzas y lograr una mayor repercusión de la denuncia pública. En consecuencia, se acuerda:

En todos los siguientes casos:

- Ante un caso de asesinato por violencia machista contra las mujeres se seguirá el [Procedimiento de respuesta pública de las instituciones ante asesinatos por violencia machista contra las mujeres a nivel de la CAE](#) que con el fin de mostrar un pronunciamiento político de condena ante el mismo y su apoyo a las hijas e hijos de las víctimas y a otras personas de su familia y de su entorno cercano.
- Con carácter general, a la hora de realizar declaraciones públicas las instituciones seguirán las orientaciones recogidas en la guía “Recomendaciones para actuaciones públicas ante casos de violencia contra las mujeres” elaborado por EUDEL y Emakunde, entre las que destacan:
 - Evitar una respuesta improvisada;
 - Contextualizar la agresión;
 - Destacar todas las agresiones;
 - Destacar que las agresiones suceden en todas partes;
 - Reiterar que no hay perfiles de agresores;
 - Destacar los avances en la lucha contra la violencia;
 - Evitar recalcar que la víctima no había interpuesto denuncia;

- Evitar dar informaciones que vulneren el derecho a la intimidad de la víctima y su entorno
- Cuando el Ayuntamiento de Bergara o el colectivo de mujeres Martxanterak tenga conocimiento de alguno de los supuestos contemplados en el presente procedimiento:
 1. Se establecerán vías de comunicación para intercambiar información y definir los siguientes pasos. Para la coordinación Martxanterak nombrará a dos responsables. El contacto del Ayuntamiento será la técnica de Prevención de lunes a viernes hasta las 15:00 horas, fuera de este horario, el contacto será la concejala responsable del área.
 - 2.- Se celebrará una reunión entre la concejala responsable y la técnica de igualdad para poner en marcha lo acordado en este procedimiento.
 3. La concejala responsable informará a la oposición.
 4. La concejala responsable o técnico de igualdad informará a la persona responsable de Prensa del Ayuntamiento y publicará la nota consensuada (en las redes sociales/prensa).

EN CASO DE ASESINATO

Si el asesinato se produce en Bergara, si la mujer es de Bergara o si en ese momento reside en Bergara.

- Se convocará la Mesa de Portavoces el mismo día de la publicación de la noticia en prensa escrita o cuando la Ertzaintza/Policia Municipal lo notifique oficialmente. En esta reunión participarán también Martxanterak.
- Suspensión de las Comisiones convocadas en la fecha. El alcalde informará al personal municipal por email.
- El Ayuntamiento, mediante nota de prensa, manifestará su rechazo al asesinato machista al tener conocimiento de los hechos. Habrá una nota de prensa-tipo previamente acordada que sirva como modelo.
- Martxanterak, el grupo feminista de mujeres, sumándose al modelo de convocatoria de la Marcha Mundial de las Mujeres realizará una concentración. En caso de asesinato por la mañana, la concentración se realizará el mismo día y por la tarde al día siguiente. El Ayuntamiento se suma a esta convocatoria e invita a la ciudadanía a participar. La concentración tendrá lugar en la plaza frente al Ayuntamiento a las 19:00 horas.
- El Ayuntamiento facilitará a las y los familiares y al entorno cercano de la víctima la información y el apoyo necesario para acceder a los recursos existentes y, si lo estima oportuno, ejercitará la acción popular aun sin ser parte directamente implicada y actuando en defensa del interés general. Además, se realizará una valoración para activar posibles medidas de reparación a poner en marcha.

Ofrecer a la familia los recursos humanos y materiales existentes:

- Se pondrán en contacto con la familia: El alcalde o concejal en quien delegue: Prorrogará la atención a la familia.
- El personal técnico municipal encargado de intervenir en casos de violencia machista: Analizará la situación e informará a la familia de los recursos existentes.
- Recursos: Apoyo para las hijas e hijos. Los recursos correspondientes a cada caso.
- Se estudiará la posibilidad de acusación particular.
- En la web se expresará la condena del ayuntamiento. La declaración se colocará en lugar visible en la página web municipal y junto a ella se incluirá una fotografía del municipio con la lona (responsables de comunicación).

- En algunos edificios del Ayuntamiento se pondrán lonas contra la violencia sexista. La Técnica o concejala de Igualdad avisará a quien corresponda para la colocación de las pancartas. Durante los días festivos la Policía Municipal se encargará de su colocación en la Biblioteca, el Polideportivo (Agorrosin) y el Palacio Irizar.

Si el asesinato ha ocurrido en la comarca

- El Ayuntamiento hará constar mediante nota de prensa el rechazo del asesinato machista el mismo día de la publicación de la noticia en prensa escrita o al día siguiente (si la publicación se realiza por la tarde).
- Existirá un modelo de nota de prensa previamente acordado. En la nota se indicará el día y la hora de la concentración si ya se ha realizado la correspondiente coordinación con Martxanterak, en caso contrario el Ayuntamiento difundirá la hora y la fecha de la concentración una vez que se determine con Martxanterak.
- Martxanterak grupo feminista de mujeres, se sumará a la convocatoria donde se ha producido el asesinato, sumándose al modelo de la Marcha Mundial de las Mujeres, y realizando una concentración en la misma localidad donde se ha producido. El Ayuntamiento se sumará a esta iniciativa y convocará a la ciudadanía a participar en la concentración. En caso de no existir grupo o convocatoria, la convocatoria/concentración se realizará por el propio Ayuntamiento.
- Además, si Emakunde, Eudel y/o el Ayuntamiento de la comarca convocaran una concentración al mediodía, el Ayuntamiento realizaría una concentración frente al Ayuntamiento.
- En la web se visualizará la declaración de rechazo del Ayuntamiento, ésta se colocará en lugar visible en la página web municipal y junto a ella se incluirá una fotografía del municipio con la lona (responsables de comunicación).
- La Técnica o concejala de Igualdad notificará a quien corresponda para la colocación de las pancartas. Durante los días festivos la Policía Municipal se encargará de su colocación en la Biblioteca, el Polideportivo (Agorrosin) y el Palacio Irizar.
- En caso de que no existieran recursos adecuados en el municipio donde se produjera la muerte, se fomentará la colaboración entre los Ayuntamientos para atender a la familia.

Si sucede en Euskal Herria

- El Ayuntamiento hará constar por nota de prensa el rechazo del asesinato machista el mismo día de la salida de la noticia en prensa escrita o al día siguiente (si es por la tarde). Habrá una nota de prensa-tipo previamente acordada.
- En la nota se hará constar la fecha y hora de la concentración si para entonces se ha conseguido la coordinación con Martxanterak, en caso contrario, el Ayuntamiento procederá a la difusión de la misma una vez fijada la fecha y hora con Martxanterak. Asimismo, en el caso de que Emakunde, Eudel y/o el Ayuntamiento de la comarca realizaran una convocatoria de concentración al mediodía, el Ayuntamiento realizaría una concentración frente al Ayuntamiento.
- Martxanterak, el grupo feminista de mujeres, de acuerdo con el modelo de la Marcha Mundial de las Mujeres, realizará una concentración a las 24 horas de la salida de la noticia del asesinato en la prensa escrita. El Ayuntamiento se suma a esta convocatoria e invita a la ciudadanía a participar. La concentración tendrá lugar en la plaza frente al Ayuntamiento a las 19:00 horas. Si no existiera ningún grupo o convocatoria, la convocatoria la realizará el propio Ayuntamiento. Además, Emakunde o Eudel convocan una concentración al mediodía.
- En la web se visualizará la declaración de rechazo del Ayuntamiento. La declaración se colocará en lugar visible en la página web municipal y junto a ella se incluirá una fotografía del municipio con la lona (responsables de comunicación).

- La Técnica o concejala de Igualdad avisará a quien corresponda para la colocación de las pancartas. Durante los días festivos la Policía Municipal se encargará de su colocación en la Biblioteca, el Polideportivo (Agorrosin) y el Palacio Irizar.

CUANDO HA OCURRIDO UNA AGRESIÓN MACHISTA EN BERGARA SIN ASESINATO

En estos casos es importante la coordinación entre el ayuntamiento y el grupo Martxanterak para compartir la información que cada uno tiene y acordar las siguientes acciones.

- Martxanterak convocará la concentración. El Ayuntamiento se suma a esta convocatoria e invita a la ciudadanía a participar.
- Si la mujer lo desea, se respetará su voluntad, el Ayuntamiento expresará su rechazo mediante nota de prensa.
- Si la persona agredida lo deseara, el Ayuntamiento compartirá con el grupo Martxanterak la información recibida a través de los Agentes o Ertzaintza.
- Ofrecer los recursos humanos y materiales existentes a la mujer y familia agredida:
 - Ayuda psicológica
 - Ayuda socio-jurídica
 - Ayuda económica
 - Alojamiento
 - Ayuda para regular la situación administrativa
 - Otros recursos en función del caso

CUANDO OCURRE LA AGRESIÓN EN LA COMARCA O EN LA CAPV SIN ASESINATO

En este caso, si Emakunde, la Diputación Foral de Gipuzkoa o Eudel convocaran una concentración, el Ayuntamiento se sumaría a dicha convocatoria y participaría en las acciones de denuncia propuestas (asociación, declaración).