

PROTOCOLO DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE SORALUZE

**PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A MUJERES
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES
SEXUALES**



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1.- Antecedentes | 4 |
| 2.- Protocolo de Coordinación Interinstitucional del municipio de Soraluze para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales | 6 |
| 3.- Procedimientos para la coordinación de la atención en casos de violencia de género y agresiones sexuales | 8 |
| 4.- Seguimiento, evaluación | 12 |
| 5.- Propuesta de ficha para las instituciones que intervienen en la atención | 13 |
| 6.- Sobre los pronunciamientos y acciones públicas del ayuntamiento | 14 |
| 7.- Procedimiento de actuación ante muertes por maltrato doméstico y agresión sexual aprobado por la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional | 18 |
| 8.- Procedimiento en caso de muerte por agresión sexual o por violencia de género sucedido en el municipio de Soraluze | 19 |
| 9.- Anexos | 21 |

**PROTOCOLO DE COORDINACIÓN
INTERINSTITUCIONAL DEL
AYUNTAMIENTO DE SORALUZE**

**PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A MUJERES
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y
AGRESIONES SEXUALES**

1.ANTECEDENTES

DESARROLLO DEL PROTOCOLO

En el segundo plan de igualdad del ayuntamiento de Soraluze se recoge el siguiente objetivo general: "Revisar y rediseñar junto con la comisión de igualdad y la comisión técnica implicada en la lucha contra la violencia machista de Soraluze, el Protocolo de Coordinación Interinstitucional del Ayuntamiento de Soraluze para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales".

Teniendo en cuenta la importancia que tiene este tema, y la responsabilidad con la que el ayuntamiento se ha implicado en materia violencia machista, en 2016 se ha llevado adelante la revisión y rediseño del protocolo de atención e intervención de Soraluze, con el objetivo de mejorar la atención directa y la sensibilización del personal responsable de las distintas instituciones.

Este proceso ha permitido visibilizar el impacto que tiene la violencia machista en el municipio y las dificultades y puntos débiles existentes a la hora de erradicar este problema; permitiendo profundizar y trabajar la sensibilización entre todos los agentes que participan en Soraluze.

Los agentes que han participado en este proceso desde el inicio han sido los siguientes:

1. Servicios sociales de Soraluze
2. Servicio de igualdad de Soraluze
3. Policía municipal de Soraluze
4. Centro de salud de Soraluze
5. Servicio de urgencias de Mendaro
6. Ertzaintza, Comisaría de Bergara

ACUERDOS

- ✚ Objetivo principal del protocolo: Mejorar la atención a las mujeres que son o han sido víctimas de violencia de género o de agresiones sexuales.
- ✚ Se coordinarán las actuaciones entre las distintas entidades para mejorar la atención a las personas que son víctimas de violencia sexista (delitos de violencia de género o agresiones sexuales). Llevando adelante los procedimientos acordados.
- ✚ Se participará en la mesa de coordinación para el seguimiento del protocolo; en la misma participará personal técnico referente de cada entidad. A la persona referente de cada entidad, su institución le facilitará los recursos necesarios para poder participar en la misma (flexibilidad en el horario, reducir sus tareas o adecuarlas...)
- ✚ Participar en las formaciones en torno a la lucha contra la violencia sexista dirigida a las personas de las distintas instituciones que participan en la mesa de coordinación.
- ✚ Que las entidades participantes asuman el compromiso de aportar en la mesa de coordinación, en la medida de lo posible, las características de las personas que se han atendido en su institución. Objetivo; analizar estos datos para conocer las características de la población afectada, sus necesidades, y conocer las dificultades que se hayan podido dar en el proceso.
- ✚ Cada institución en su funcionamiento interno y en su área de influencia, impulsará el trabajo conjunto en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.

2. Protocolo de Coordinación Interinstitucional del ayuntamiento de Soraluze para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales

Desde Emakunde en la CAV se ha impulsado el "II Protocolo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres que sufren malos tratos o agresiones sexuales".

Donde se recoge la coordinación que se da entre las distintas instituciones que intervienen en la atención a mujeres que han sido víctimas de violencia. En la firma de este acuerdo han participado las siguientes instituciones: La administración de la CAV; La Diputación Foral de Alava, La Diputación Foral de Vizcaya, La Diputación Foral de Guipuzcoa, La Fiscalía Superior de la Comunidad Autónoma Vasca, el Consejo general del poder judicial, la asociación de municipios vascos, el consejo de la abogacía de Euskadi, y el consejo de medicina de Euskadi. Se recogen directrices homogéneas para todas las instituciones que participan en este protocolo. Además de este protocolo, existen otros protocolos dirigidos en exclusiva al ámbito policial o al sanitario.

Este documento-protocolo tiene como objetivo lograr o mejorar la coordinación entre los servicios que intervienen en Soraluze ante una situación de maltrato o de agresión sexual para que la atención que se da a las mujeres sea la más adecuada y evite además la segunda victimización. En concreto, en Soraluze intervienen las siguientes instituciones: Servicios sociales, Servicio de Igualdad, policía municipal, el centro de salud, la ertzaintza de Bergara y el hospital de Mendaro. La coordinación a lo largo de todo el proceso es imprescindible.

ASPECTOS BÁSICOS DIRIGIDOS A LA ATENCIÓN Y LA AYUDA A LAS VÍCTIMAS.

- ✚ Los servicios que hacen la primera atención a las víctimas, tendrán que tener en cuenta la salud física y psicológica de la mujer para ofrecerle la ayuda que necesite, tanto porque requiera de atención sanitaria, porque requiera de seguridad, o de protección policial. Esta atención tiene que hacerse en un lugar adecuado, ofreciendo a la víctima intimidad y el tiempo que necesite.
- ✚ La información que recogerá el servicio será; Situación en la que se encuentra la mujer, edad, personas dependientes que tiene a su cargo, tipo de maltrato que ha sufrido, si ha interpuesto alguna denuncia o no, si necesita de orden de protección o la tiene ...
- ✚ Todos los servicios que intervienen directa o indirectamente informaran a la víctima tanto de forma verbal como de forma escrita de todos sus derechos y de todos los recursos a los que puede tener acceso.¹ También se informará en torno a las medidas de protección que puede obtener. Con el objetivo de

¹ El ayuntamiento tendrá recogida esta información en una hoja-guía informativa, en la que se recogerán los recursos, teléfonos, horarios... (todos los servicios y departamentos lo tendrán a su alcance).

que esta información esté siempre actualizada, si dentro de cada servicio se diera algún cambio, sería imprescindible comunicárselo a los demás servicios...

- ✚ Si la urgencia de la situación o la gravedad de la misma así lo requiriera, tanto a la mujer como a las personas dependientes que están a su cargo, se les ofrecerán servicios de atención de urgencia a través de los servicios sociales, o si se necesitasen fuera del horario laboral de los mismos, a través de la ertzaintza o los servicios de atención de urgencias.
- ✚ En la información que se da a las mujeres en relación a la denuncia, se les informará sobre las consecuencias que tiene el interponerla, mencionando el proceso de trámite judicial que se inicia tanto con la denuncia como con los partes de oficio (a través de informes que realiza el personal sanitario, desde servicios sociales, o en la comisaría...). También se les informará y ofrecerá asesoramiento jurídico y psicológico gratuito.
- ✚ El servicio que haga la primera atención a la mujer, si tiene que derivar a la persona a otro servicio o departamento, se pondrá en contacto con el mismo para informar acerca de la persona que va a acudir y sobre la situación y de las gestiones que hasta ese momento se han realizado. Si la persona, la mujer, no acudiera al servicio derivado sería interesante informar al servicio o persona que ha realizado la primera intervención para poder valorar donde se han dado las pausas, las interrupciones.
- ✚ En el seguimiento de la atención, es importante que las instituciones o áreas que intervienen en situaciones de maltrato o agresiones sexuales, se coordinen, y hagan un trabajo conjunto. Para ello, resulta imprescindible que la información y la coordinación se de y se reciba. Siempre respetando la confidencialidad de la persona y de entre el personal. Sería interesante que cada entidad pusiese sobre la mesa los datos generales de los casos que ha atendido.
- ✚ Continuando con lo mencionado en el apartado anterior, parece interesante que el trabajo conjunto y la coordinación que se han puesto en marcha en relación al protocolo se le de continuidad. Ya que al darle continuidad permitirá poder analizarlo en toda su globalidad. Teniendo como marco de referencia, la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato o de agresiones sexuales.

3.PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES

A)CUANDO LA MUJER ES ATENDIDA EN SERVICIOS SOCIALES

- Entrevista en la que la mujer verbaliza que **sí** está sufriendo violencia machista:
 1. **!** Cuando se identifica que el riesgo es alto → llamar al 112. En caso de lesiones se le derivará al hospital acompañada de la ertzaina. Si no hay lesiones se acudirá a la comisaría de Bergara.
 2. **!** Cuando el riesgo es medio se le informará de los recursos existentes (asistencia psicológica, jurídica, económica, recursos de alojamiento...).
 - a) En **caso de que quiera interponer una denuncia**, dos opciones: que desde servicios sociales se rellene el informe de remisión que directamente se enviará al juzgado, segunda opción; en caso de que sea necesario, se acompañará a la mujer a la comisaría de la ertzaintza de Bergara para que interponga la denuncia, si no se le pueda acompañar contactar por teléfono con el Servicio Foral de Urgencias Sociales (cuyos horarios son de 15:00 a 8:00 horas en días laborales, sábados y domingos) para que puedan acompañar a la mujer a la Ertzaintza de Bergara.
 - b) **En caso de que NO quiera denunciar**, se ofrecerá información sobre los recursos y servicios existentes y se hará un seguimiento contrastado del caso.
- Entrevista en la que la mujer **NO** verbaliza o niega que sufre maltrato, pero el personal tiene la sospecha de que pueda estar en una situación de maltrato. Ante esta situación servicios sociales hará una valoración del riesgo:
 1. Si se valora que el riesgo es alto **!** se rellenará el informe de remisión que directamente se enviará al juzgado.
 2. Si se valora que el riesgo no es alto, se hará un seguimiento contrastado del caso.

B)CUANDO LA MUJER ES ATENDIDA EN EL HOSPITAL EN CASO DE AGRESIÓN SEXUAL

El procedimiento a seguir será el siguiente: Exploración, parte de lesiones, informe médico, contacto telefónico con la ertzaintza y el juzgado para que realicen las gestiones oportunas y acuda al hospital él o la médica forense correspondiente (menos de 72 horas).

- En caso de que la mujer **quiera interponer una denuncia**, la ertzaintza de Bergara se personará a recoger la denuncia y atender el caso.
- En caso de que la mujer **no quiera interponer denuncia**, se le informará de los servicios existentes y se le derivará a servicios sociales. Se le informará que el hospital tiene la obligación de remitir el *Parte de oficio al juzgado.

C) CUANDO LA MUJER ES ATENDIDA EN EL HOSPITAL EN SITUACIÓN DE URGENCIA

- Cuando la mujer **SÍ** reconoce que las lesiones sufridas son por violencia machista. Se realizará la exploración, parte de lesiones, informe médico, información de recursos.
 1. En caso de que **SÍ** quiera interponer una denuncia se le entregará el informe y según la situación (riesgo alto, necesidad de alojamiento...) se llamará a la ertzaintza de Bergara.
 2. En caso de que **NO** quiera interponer denuncia, el hospital tiene la obligación de remitir el parte de lesiones al juzgado.
- Cuando la mujer acude por lesiones, pero **NO** reconoce que las lesiones sufridas son por violencia machista y el personal sanitario tiene la sospecha de que pueda estar ante una situación de maltrato, se pondrán en contacto con el centro ambulatorio de referencia para un seguimiento.

D) CUANDO LA MUJER ES ATENDIDA EN EL CENTRO DE SALUD

- Entrevista en la que la mujer verbaliza que **SÍ** está sufriendo violencia machista:
 - **!** Ante una situación grave, se derivará a la mujer al hospital. Se realizará; exploración, parte de lesiones, informe médico, información de recursos.
 1. En caso de que **SÍ** quiera interponer denuncia se llamará a la ertzaintza de Bergara.
 2. En caso de que **NO** quiera interponer denuncia, el hospital tendrá la obligación de remitir el parte de lesiones al juzgado.
 - **!** Cuando el riesgo es medio, se realizará; exploración, parte de lesiones (que se derivará al juzgado), se informará de los recursos existentes.

- a) En **caso de que quiera interponer una denuncia**, el centro de salud se pondrá en contacto con la ertzaintza de Bergara.
 - b) **En caso de que NO quiera denunciar**. Se le informará de los recursos existentes y se le derivará a servicios sociales.
- Entrevista en la que la mujer **NO** verbaliza o niega que sufre maltrato, pero el personal tiene la sospecha de que se puede estar ante una situación de violencia machista. Se registrará en su historial médico, y se hará un seguimiento contrastado del caso.

E) CUANDO LA MUJER ES ATENDIDA POR LA ERTZAINZA

En los casos en los que la mujer acuda a la comisaría de la ertzaintza por motivos de violencia machista, (ej. viene de otro servicio, no requiere atención médica inmediata...) además de recogerse el atestado, se le informará sobre las consecuencias que tiene interponer una denuncia y sobre todo se le animará a que haga uso del servicio de asesoría jurídica antes de interponerla (llamar al servicio de asesoría jurídica (turno de oficio)).

1. Tras haber sido asesorada jurídicamente, en el caso de que la mujer **SÍ** quisiera interponer la denuncia, se abordaran los siguientes aspectos:
 - Solicitud de orden de protección
 - Atestado → al juzgado
 - Test de riesgo de seguridad
 - Información sobre los servicios y recursos
 - Solicitud de autorización a la mujer para comunicar el caso a servicios sociales
 - Firma de la denuncia → al juzgado
2. Tras haber sido informada jurídicamente, en el caso de que **NO** quisiera interponer la denuncia, la ertzaina además de informarle sobre los recursos y servicios existentes en materia de violencia machista también le informará de la obligación que tienen desde la comisaría de enviar el atestado recogido al juzgado, independientemente de que haya denuncia o no, lo cual iniciará un atestado con trámite judicial.

***** En las situaciones de violencia de género y/o agresiones sexuales que precisen atención médica inmediata, la ertzaina acompañará a la mujer al hospital. * A partir de aquí se seguiría el procedimiento de los apartados B y C relativos a la atención en el centro hospitalario, y la ertzaina procederá según se recoge en el apartado "E) Cuando la mujer es atendida por la ertzaina".

Para que se pueda realizar con eficacia el seguimiento de las órdenes de alejamiento la Ertzaintza enviará a la instancias de la policía municipal del municipio, una foto del agresor con la orden de alejamiento con el fin de que todos los efectivos de la policía municipal conozcan su apariencia. Además de ello, se enviará a la Policía Municipal la información completa y actualizada relativa a las órdenes de alejamiento.

F) CUANDO LA MUJER ES ATENDIDA POR LA POLICÍA MUNICIPAL

- **!** Ante situaciones graves de violencia de género y/o agresiones sexuales, la policía municipal llamará a la ertzaintza y atenderá a la mujer hasta que la patrulla se persone. A partir de ese momento el procedimiento de atención será el que se recoge en el apartado E. En caso de que la víctima requiera de asistencia médica, dependiendo de la gravedad de las lesiones, la policía municipal la trasladará al centro de salud o esperará a la ertzaintza para que la trasladen al hospital de Mendaro.
- Previamente se llamará al centro correspondiente con el objetivo de que estén sobre aviso y activen el protocolo sanitario correspondiente. En el caso de que las lesiones de la mujer sean de gravedad, la policía solicitará una ambulancia a SOS Deiak y comunicará e informará de lo ocurrido a la Ertzaintza y a los Servicios Sociales del municipio.
- **!** En caso que la mujer no se decida a interponer la denuncia, la policía municipal la atenderá y realizará un informe que posteriormente enviará a la ertzaintza. Así mismo según la situación y el caso además de facilitar información a la mujer sobre los recursos existentes la derivará a los Servicios Sociales. Se realizará un seguimiento contrastado del caso.
- Si la víctima requiere alojamiento de urgencia y la intervención se produce fuera del horario de atención de los Servicios Sociales, la policía municipal llamará a la Ertzaintza, con el objetivo de que realicen los trámites para que la mujer sea trasladada al piso de acogida del Recurso Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa. De lo contrario, si se produjese dentro del horario de atención de Servicios Sociales se contactará con Servicios sociales para que realicen todos los trámites desde ahí.
- Cuando se reciba aviso desde la Ertzaintza, y posteriormente desde el Juzgado, para que se realice el seguimiento de un caso (orden de alejamiento...) se proporcionarán los recursos necesarios (fotografías del agresor u otros datos imprescindibles) para que se pueda realizar con eficacia el seguimiento de las órdenes de alejamiento. La Ertzaintza, en el caso de que la tenga, deberá enviar a la instancias de la policía municipal del municipio, una foto del agresor con la orden de alejamiento con el fin de que todos los efectivos de la policía municipal conozcan su apariencia. Además de ello, se enviará a la Policía Municipal la información completa y actualizada relativa a las órdenes de alejamiento.

4. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN

Es muy importante que desde cada entidad-institución se haga un seguimiento y evaluación en conjunto de como se está llevando adelante el protocolo con el objetivo de analizar el grado de cumplimiento de cada uno de los objetivos marcados, contrastar el grado de eficacia del proceso y herramientas utilizadas, e ir valorando si la calidad en la atención a las mujeres que sufren violencia machista ha mejorado.

Se dará continuidad al protocolo a través de la **mesa técnica**, las funciones de la misma serán las siguientes; supervisar, analizar, evaluar el funcionamiento del protocolo y la fluidez de la coordinación existente entre las diferentes instituciones. La técnica de igualdad será responsable de; preparar el orden del día, el contenido de las reuniones, recopilar los datos básicos de las intervenciones llevadas a cabo por cada entidad y recoger los cambios (persona responsable, dirección de correo electrónico, teléfono...) que en cada servicio se hayan podido dar. La frecuencia de las reuniones de seguimiento, será la que fije la mesa de coordinación, pero como mínimo será de una al año. Cada año se adjuntarán de forma escrita las evaluaciones que se hagan en la mesa técnica, así como las valoraciones, los cambios incorporados, consecuencias, y decisiones tomadas.

Así cada año se irá adjuntando un informe o anexo. Sería interesante que en el informe se recogieran los siguientes aspectos (en la parte inferior se adjunta una propuesta de ficha tipo para recoger los datos de carácter más objetivo):

- Cambios (cambios de dirección, teléfono, servicio ofrecido...) que se han dado el servicio.
- Prevención, sensibilización, acciones informativas realizadas
- Dificultades que se han encontrado en las intervenciones que se han llevado adelante.
- Aportaciones en torno a la mejora en la atención de mujeres víctimas de violencia machista.

5.FICHA PARA LAS INSTITUCIONES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN

A continuación proponemos una ficha tipo de recogida de información para las entidades que intervienen en la atención directa.

Los datos que se recogen en la misma no buscan la casuística ni la particularidad, sino orientar a cada entidad a que acuda a la mesa de coordinación interinstitucional siendo conocedora de una serie de datos; pudiendo de esta manera en la reunión hacer valoraciones anuales con el objetivo de mejorar la atención y la prevención. Ej: Si el perfil mayoritario atendido son menores de 30 años; la prevención tendría que centrarse fundamentalmente en la población joven.

| DATOS DE LA PERSONA ATENDIDA | |
|--|--|
| • Sexo de la persona atendida | |
| • Origen | |
| • Edad | |
| • Tipo de maltrato sufrido | |
| • Nº de cargas familiares (menores, mayores) | |
| • Denuncia (si / no) | |
| • Orden de protección (si / no) | |
| • Recursos utilizados | |
| • Derivación a otros servicios | |
| | |

6.SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO ANTE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Es obligación del Ayuntamiento firmante de este Protocolo y de sus autoridades competentes, realizar las acciones que se consideren convenientes para crear una cultura de rechazo a la violencia machista. Para lograrlo, se procurará dar una respuesta proporcional y adecuada a las distintas situaciones de violencia que se conozcan en el municipio.

a) **Recomendaciones en las declaraciones públicas del personal político ante casos de violencia contra las mujeres:**

- **Contextualizar la agresión.** Hacer énfasis en que desaparezca de las declaraciones la calificación de **suceso** o que la persona declarante señale su sorpresa. Las agresiones se deben de enmarcar en la lucha contra la violencia y las políticas de igualdad que se están impulsando a nivel local.
- **Destacar todas las agresiones.** Señalar que por cada agresión conocida hay muchas otras que no llegan al público en general porque todavía persisten mitos y prejuicios de la "culpabilidad" de las mujeres en estos hechos. No dejar nunca de señalar que las mujeres, independientemente de la hora, el lugar, la relación con el agresor... nunca son responsables de la violencia que viven; la violencia es siempre responsabilidad de quien la ejerce.
- **Destacar que las agresiones suceden en todas partes.** Hay una tendencia a ubicar sitios de "riesgo" para las mujeres y eso es importante para dotar a los espacios públicos de mejores condiciones para construir ciudades y pueblos seguros para mujeres. Pero se debe procurar no reforzar el mito que liga las agresiones con los lugares oscuros y apartados. Las agresiones se producen en las calles pero también ocurren en casa, en los baños de los bares, en las txosnas de las fiestas, en los centros de trabajo... en todas partes.
- **Reiterar que no hay perfiles de agresores.** Resaltar que todas las mujeres pueden, podemos ser víctimas de una agresión machista y que no hay ningún tipo especial de hombre entre quienes la ejercen. Evitar en todos los casos mencionar la nacionalidad de la víctima o del agresor.
- **Destacar los avances en la lucha contra la violencia.** En las declaraciones del personal político ante un hecho contra las mujeres señalar los avances en políticas de igualdad, actuaciones contra la violencia (cursos, servicios), casos donde las mujeres han frenado agresiones, existencia de asociaciones de mujeres que luchan contra la violencia machista; es decir, todo lo que se está haciendo desde los ámbitos institucionales y asociativos.
- **Evitar recalcar que la víctima no había interpuesto denuncia.** En los casos en que así fuera, ese no es un hecho definitivo. Aunque no hubiese denuncia puede ser que el caso fuera conocido por algún departamento municipal, por otras entidades. Resaltar este aspecto es centrar la atención en la denuncia como la única vía de salida de la

violencia. En el supuesto de que hubiese habido una denuncia interpuesta que se retiró posteriormente, señalarlo evitando hacer referencia a lo difícil que resulta para una mujer sostener una denuncia ante las presiones del agresor y su entorno.

- **Moderar el uso de adjetivos:** El uso de adjetivos no hace más firme la declaración institucional. Llenar la condena con adjetivos negativos sobre los hechos y las personas no va a contribuir a generar más conciencia y sensibilidad, puede desviar el enfoque más a los aspectos morales que a los aspectos estructurales de la desigualdad.

Las declaraciones institucionales y las opiniones del personal político no siempre son reflejadas fielmente en los medios de comunicación. Por ello es importante difundir los mensajes a través de otros medios oficiales con los que cuente el ayuntamiento: periódico municipal, Web, redes sociales, boletines informativos, etc.

b) Recomendaciones para el trato con los medios de comunicación así como la difusión de los casos de violencia contra las mujeres

- Evitar una respuesta improvisada bajo la presión de los medios de comunicación hasta verificar la información del caso. La respuesta que se dé a los medios deberá seguir las recomendaciones para las declaraciones públicas en casos de violencia contra las mujeres (apartado anterior)
- Proporcionar a los medios de comunicación guías, manuales e informaciones elaboradas por profesionales especialistas, para abordar los casos de violencia contra las mujeres así como ofrecerles los servicios de las áreas de igualdad para que puedan asesorarles en la materia.
- A fin de vincular la violencia contra las mujeres con las políticas de igualdad, es importante que siempre haya un pronunciamiento político del ayuntamiento en el que se exprese, junto con la condena de los hechos, el compromiso para continuar trabajando en este tema desde una política municipal activa, integral y coordinada.
- Recordar siempre los recursos existentes de apoyo a las mujeres que enfrentan la violencia y, sobre todo, los teléfonos a los que pueden llamar recordando su carácter gratuito, de servicio 24 horas en varios idiomas y que no dejan huella en la factura. Recordar asimismo que a estos teléfonos también pueden llamar otras personas preocupadas por el tema.

c) Recomendaciones para la relación con la víctima y su entorno en casos de agresiones sexuales u otras manifestaciones de violencia contra las mujeres.

- Ante el conocimiento de cualquier hecho de violencia (a través de los medios de comunicación, la policía, la propia víctima, alguna persona del municipio...) es una prioridad contactar con la víctima o con su familia si se trata de un caso con resultado de muerte.
- En caso de que se trate de una chica menor de edad, el primer contacto será con la familia o tutor/tutora legal a fin de ofrecerle el apoyo necesario y establecer las vías de contacto con la víctima.

- Es fundamental respetar el dolor de la víctima y/o el de su familia así como esperar a que se recupere del shock que provoca la agresión para tomar algunas decisiones con ella en torno a las actuaciones públicas que quiera iniciar o secundar.
- Evitar dar informaciones que puedan identificar o relacionar a la víctima con su entorno, especialmente si es menor de edad, para preservar su derecho a la intimidad y evitar la doble victimización.
- Se ofrecerá a la víctima y su entorno los servicios concretos que existen en el municipio activándose estos de manera urgente, adecuándose a las necesidades del momento de la víctima y su familia. Ofrecer aquellos recursos que se pueden garantizar para no generar falsas expectativas en las víctimas y/o sus familias.

d) Recomendaciones para la convocatoria de movilizaciones en casos de agresiones sexuales u otras manifestaciones de violencia contra las mujeres.

- Avanzar en el acuerdo con el tejido asociativo, en el caso en el que lo haya, para convocar actos conjuntos de rechazo a la violencia contra las mujeres, entendiendo que esta actuación conjunta es una mejor vía, pero que tanto las instituciones como las asociaciones tienen el derecho a convocar a la población cuando lo consideren necesario.
- Las concentraciones como respuesta eficaz para romper el silencio en torno a estos hechos, pero también para crear conciencia y sensibilización. Es importante que la concentración de rechazo, cuando se haga por un caso en concreto, se realice una vez contrastada la información de que se disponga.
- En la medida de lo posible, las concentraciones de rechazo deben contar con la aprobación de la víctima pero tampoco pueden estar supeditadas a esta aprobación por varias razones:
 - Por el conocimiento que se tenga de la agresión, en caso de que se haya producido en algún lugar público con presencia de otras personas.
 - Por la difusión que pueda tener en las redes sociales
 - Por la importancia de no dejar ninguna agresión sin respuesta
 - Por la necesidad de ir creando una cultura donde no se estigmatice a la víctima sino al agresor.
- Cuando se tenga la información suficiente recopilada lo antes posible (24 horas durante la semana o el siguiente día laboral si ocurre en fin de semana o fiestas), el Ayuntamiento de Sorluze convocará a una concentración, intentando coordinar esfuerzos con el tejido asociativo, elaborando una declaración pública de condena de los hechos en base a los criterios que se proponen sobre las declaraciones públicas, y dando difusión al acto.
- En caso de que se decida no convocar desde el ayuntamiento pero convoque una asociación, se apoyará esta iniciativa dejando claro que el protagonismo es de una o varias asociaciones.

e) Otras recomendaciones

- Realizar una manifestación pública contra la violencia machista por parte de las autoridades municipales en el marco de las jornadas de sensibilización cada 25 de noviembre.
- Dar continuidad a la partida presupuestaria destinada a igualdad en el presupuesto general del ayuntamiento de Soraluze.
- Destinar presupuesto para trabajar la prevención de la violencia machista. Organizando actividades como por ejemplo; autodefensa feminista, proyectos de sensibilización en centros educativos...
- Participar en las reuniones organizadas por el servicio de igualdad, relacionadas con la violencia machista.
- Organizar formaciones en torno a la lucha contra la violencia sexista dirigida a las personas de las distintas instituciones que participan en la mesa de coordinación.
- Elaborar y difundir una guía dirigida a las personas víctimas de malos tratos o agresiones sexuales donde se recojan los recursos /servicios e instituciones existentes (teléfonos, horarios...)
- Colaborar en la lucha contra la violencia hacia las mujeres con otros agentes sociales; **centros educativos, asociaciones** (de mujeres, socio culturales...), **hostelería** (ej. Protocolo de actuación en establecimientos hosteleros en caso de actitudes machistas: 1º encender luces, 2º apagar música, 3º expulsar al o a los agresores del local.)

7.Procedimiento de actuación ante muertes por maltrato doméstico y agresión sexual aprobado por la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional

1) Situaciones susceptibles de iniciar el procedimiento:

- a) cuando una mujer es asesinada por su pareja o expareja.
- b) cuando una mujer es asesinada mediando agresión sexual.

2) Procedimiento

a) Cuando Emakunde tenga conocimiento de que se ha producido la muerte de una mujer y considere que existen indicios suficientes para determinar que dicha muerte ha sido consecuencia de una situación de maltrato doméstico o se ha producido mediando agresión sexual, se pondrá inmediatamente en contacto con la Coordinadora de la Comisión de Seguimiento, y asimismo pondrá los hechos en conocimiento del Ayuntamiento en el que la víctima se encuentre empadronada.

b) Una vez verificados los hechos, la Coordinadora de la Comisión de Seguimiento, a la mayor brevedad, lo pondrá en conocimiento del resto de instituciones participantes en la Comisión.

c) El Ayuntamiento en el que la víctima se encuentre empadronada convocará el Pleno, aprobará una declaración institucional de repulsa y convocará a la ciudadanía a los actos que considere oportunos (concentración, manifestación u otros). A estos actos acudirán al menos una o un representante político del Gobierno Vasco, y de la Diputación Foral correspondiente. Asimismo, el Ayuntamiento facilitará a las y los familiares de las víctimas el acceso a los recursos sociales existentes y, si lo estima oportuno, ejercerá la acción popular.

Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional

Vitoria-Gasteiz, 13 de julio de 2012

8.PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR AGRESIÓN SEXUAL O POR VIOLENCIA DE GÉNERO SUCEDIDO EN EL MUNICIPIO DE SORALUZE

Cuando Emakunde comunica al ayuntamiento de que se ha producido la muerte de una mujer por causas de violencia de género, agresión sexual o por cualquier otra manifestación de violencia sexista:

1. El ayuntamiento hará el llamamiento para el pleno y se aprobará una moción institucional de repulsa ante esta muerte, además de esto, hará un llamamiento a las personas del pueblo para que acudan a los actos que consideren adecuados (concentración, manifestación, otros...).
2. El ayuntamiento apoyará a la familia poniendo a su disposición los recursos sociales existentes: Apoyo psicológico, apoyo económico, asesoramiento legal...
3. Si se ve adecuado, el ayuntamiento utilizará la acción popular.
4. Será la alcaldesa o el alcalde del pueblo la persona responsable de hablar con la prensa. Se garantizará que la información sea precisa y adecuada, evitando las habladurías y la doble y triple victimización.

8.1. EJEMPLO DE BANDO MUNICIPAL

UDAL BANDOA

ERAKUNDE ADIERAZPENA

Indarkeria matxista

XXXko Udalak dei egiten ditu XXXtarrak udaletxearen aurrean XXX (12:00) egingo den kontzentrazio isilean parte hartzera, indarkeria matxistak eragindako XXXX hilketak salatzen.

Udalbatzako alderdi politiko guztiek, atzoko egunez egindako ezohiko eta presako bilkuran, aho batez onartu dute genero indarkeriak eragindako hilketak gaitzesten duen Erakunde Adierazpena.

Adierazpenean jaso da “Ordezkaritza politikoa eta XXXXtarrok ezin gara isilik geratu emakumeen aurkako indarkeria sexistaren aurrean. Genero indarkeria ez da arazo pribatu bat, gaur egun oraindik dauden desberdintasunen adierazpen gordina eta mingotsa baizik. Triste da horrelako atsekaberik izatea, baina inongo herririk ez da libre horretaz, XXXX, herri baketsu eta solidarioa ere ez.”

Erakunde Adierazpenean ondorengo onartu da:

1. Behin eta berriro indarkeria matxista eta salatzen dugu. Izan ere, horrelako portaerak ez dagozkio zibilizatu omen den gizarte bati. Baina gaitzespenetik harago, arazo hori errotik kentzeko, emakume eta gizon, denon zeregina dela geureganatu behar dugu.
2. XXXXren sendiari, adiskideei eta auzokideei, gure dolurik, laguntza eta maitasuna helarazi nahi dizkiegu.
3. Era berean, herritar guztiei dei egiten diegu erakundearen aldetik gertaera hau salatzen eta gaitzesteko eta biktimekiko elkartasuna adierazteko izango diren ekitaldi guztietan parte har dezaten.

XXXXXX

Alkatea

XXXX, 201Xko XXXXren Xa

DECLARACION INSTITUCIONAL

Violencia machista

El Ayuntamiento de XXX hace un llamamiento a la ciudadanía para que asista a la concentración silenciosa que se llevará a cabo el xxx (xxx horas, delante de la institución local) para denunciar el asesinato machista de xxxxx.

Todos los grupos políticos presentes en la Corporación, aprobaron ayer por unanimidad en pleno extraordinario y con carácter urgente, una Declaración Institucional con motivo de este asesinato de violencia machista.

En esta Declaración se recoge que “la representación política y la población xxxxtarra no podemos permanecer en silencio ante la violencia ejercida contra las mujeres. La violencia machista no es un problema privado, sino la manifestación más cruda, brutal y amarga de las desigualdades que hoy todavía existen. Es triste y lamentarlo así, pero ninguna población está libre de ella, ni siquiera un pueblo tan pacífico y solidario como xxxxx”.

En esta Declaración se acuerda lo siguiente:

1. Reiterar nuestro rechazo total y condena a la violencia machista. Conductas como ésta son impropias de una sociedad que se dice civilizada. Y más allá del rechazo, todas y todos debemos asumir que somos agentes activos en esa erradicación.
2. Comunicar nuestro más sentido pésame, apoyo, cariño y solidaridad a la familia, amigos y amigas y vecinos y vecinas de la mujer asesinada.
3. Asimismo, convocar a la ciudadanía a participar de forma masiva en cuantos actos de condena y repulsa y en solidaridad con la víctima, se convoquen por las instituciones.

ERANSKINAK

DIRECTORIO DE RESPONSABLES DE CADA SERVICIO

| ERAKUNDEA | ARDURA | IZENA | HARREMANETARAKO |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------------|---|
| •Soraluzeko osasun zentroa | •Medikua •Erizaina | •Ana •Belen | 943752259 ANA.ZUBIAURREHERRER0@osakidetza.eus MARIABELEN.LIZAURMADINABEITIA@osakidetza.eus |
| •Soraluzeko gizarte zerbitzuak | •Gizarte langilea | •Irantzu | 943750056 gizartezer@soraluze.eus |
| •Plaentxi ikastetxea | •Zuzendaria | •Arantza | 012970aa@hezkuntza.net 943751937 |
| •Soraluzeko Institutua | •Hezkidetza •Orientatzailea | •Edurna •Amaia | 012946aa@hezkuntza.net 943752365 |
| •Mendaroko ospitalea | •Erizaina Responsable SAPU | •Abarne | abarne.iturriozmartinez@osakidetza.eus 943032800 Ext. 7818 |

| ERAKUNDEA | ARDURA | IZENA | HARREMANETARAKO |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------|---|
| •Udaltzaingoak | •Udaltzaingoa | •Gotzon | 943-753024 udaltzainburua@soraluze.eus |
| •Soraluzeko berdintasun zerbitzua | Berdintasun teknikaria | •Yoana | 605748579 yoana@daiteke.com |
| •Eibarko Osasun mentala | •Gizarte langilea CSM | •Soraya | 943032653 M.SORAYA.ALBERDILAMIKIZ@osakidetza.eus |
| •Ertzaintza Bergara | •Indarkeria arduradunak | • M ^a Jose | 943534720 adm_debaurola@ertzaintza.eus vdvg_debaurola@ertzaintza.eus |
| | | | |

I. FORMAZIOA JASOTZEKO EREDU EZBERDINAK

MODELO DE SERVICIOS SOCIALES

Datos Personales

Nombre y apellidos.....
DNI.....Domicilio.....
Teléfono.....
Dirección y/o teléfono de contacto.....
Hijos e hijas a su cargo.....Edades.....
Otras personas a su cargo.....
Nivel de estudios.....Ocupación.....
Ingresos económicos.....
Vivienda (propia, alquiler, otros).....
Observaciones (discapacidad u otra circunstancia relevante).....

Datos del Agresor

Nombre y apellidos.....
Parentesco.....Nivel de estudios.....
Ocupación.....¿Padece enfermedad mental o drogodependencia?.....
¿Recibió malos tratos en su familia de origen?.....
¿Se le conocen antecedentes como agresor?.....
¿A la misma o a otra persona?.....

Datos sobre la agresión

Tipo de agresión (agresión sexual y/o maltrato; tipo de maltrato).....
Fecha.....
Hora.....
Lugar.....
Testigos.....
Descripción de las lesiones producidas.....
¿Ha recibido asistencia sanitaria?.....Fecha.....Nombre del centro sanitario.....
¿Ha pedido ayuda anteriormente?.....Dónde?.....
¿Ha puesto denuncia?.....Motivo de la no interposición.....
¿Ante quién?.....Quién la acompañó?.....

Resumen de las agresiones producidas anteriormente que recuerde:.....

¿Ha denunciado estos ataques?.....¿Cuántas veces?.....
¿Han coexistido con malos tratos o agresiones a hijas o hijos?.....
¿Ha intentado separarse del agresor?.....¿Cuántas veces?.....
¿Desde cuándo lleva soportando los malos tratos?.....
Frecuencia de las agresiones.....
Otros factores coincidentes con la agresión.....

¿Ha pedido ayuda a su familia de origen?.....
¿Qué respuesta ha obtenido?.....

¿Recibió malos tratos en su familia de origen?.....
¿Recibió malos tratos en alguna relación anterior?.....
¿Ha sido atendida en algún otro Servicio Social o Centro de la Mujer?.....
Institución de quien depende.....
¿Ha sido alojada en algún Piso de Acogida?.....
Institución de quien depende.....
Opinión sobre el trato recibido por las diferentes Instituciones.....
.....

Demanda planteada

.....
.....

Información complementaria

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

Valoración de la Trabajadora Social

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

Seguimiento

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

MODELO DE INFORME MÉDICO OSAKIDETZA

D^a/D.,....., Médica o Médico colegiado encon el n^o.....con ejercicio profesional en (centro y lugar de trabajo).....

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

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

Fecha y firma

JUZGADO DE INSTRUCCIÓN DE GUARDIA DE.....

INFORME MÉDICO POR MALOS TRATOS Osakidetza

1) DATOS DE FILIACIÓN DE LA VÍCTIMA

- Nombre y apellidos:
- Sexo: mujer hombre
- Fecha de nacimiento ____ / ____ / ____
- Estadocivil.....
- Dirección.....
- Teléfono de contacto:

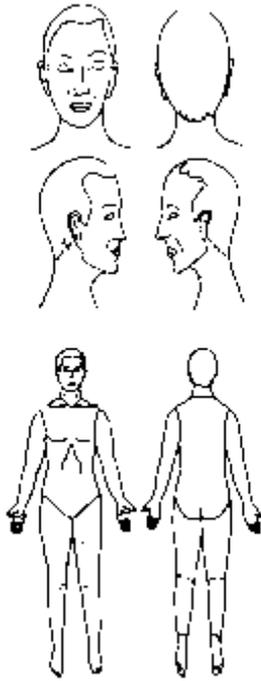
2) EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS QUE MOTIVAN LA ASISTENCIA (reflejar fecha, hora, y lugar de la agresión, según declaración de la víctima, así como el tipo de maltrato físico, psíquico o de otro tipo que se aprecie)

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

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

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

4) EXPLORACIÓN FÍSICA (descripción de las lesiones —forma, tamaño o dimensiones, ubicación y aspectos descriptivos del color, siendo aconsejable la toma de fotografías—, sin olvidar fecha aproximada).



5) ESTADO EMOCIONAL ACTUAL

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

6) EXPLORACIONES COMPLEMENTARIAS (si las hubiera)

.....
.....

7) DIAGNÓSTICO

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

8) TRATAMIENTO

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

9) PLAN DE ACTUACIONES Y OBSERVACIONES

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

Fecha y firma

II ERANSKINA

INDICADORES PARA FACILITAR LA DETECCIÓN DEL MALTRATO EN LOS SERVICIOS SOCIALES. (Guía de Emakunde de actuación para profesionales de los Servicios Sociales).

SÍNTOMAS FÍSICOS: fracturas, hematomas, cortes, esguinces, lesiones internas, quemaduras, heridas en los pechos, infartos en mujeres jóvenes, embarazos no deseados, disfunción sexual, dificultades para respirar, SIDA,...

SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS: miedo, depresión, quejas somáticas, ansiedad, trastornos del sueño, abuso de medicamentos, irritabilidad y rabia, anorexia, bulimia, automutilación, fobias,...

INDICADORES COMPORTAMENTALES DE LA MUJER

- ❖ No suelen tomar la palabra, o les cuesta mucho hacerlo.
- ❖ Permanecen en silencio si su pareja está presente.
- ❖ Cuando se explican solicitan constantemente la aprobación de su pareja.
- ❖ Se muestra muy agresiva contra quien le plantea la pregunta o, por el contrario está bloqueada.
- ❖ Está a la defensiva, en actitud hipervigilante.
- ❖ Defiende el "rol tradicional femenino".
- ❖ Sobrevalora el "rol masculino" y su importancia para la familia.
- ❖ Presenta problemas de salud recurrentes.

INDICADORES COMPORTAMENTALES DEL HOMBRE

- ❖ Responde en lugar de su pareja a las preguntas formuladas a ella.
- ❖ Interrumpe a su pareja para rectificar, precisar o decir a su manera el relato de ella.
- ❖ Envía a la mujer mensajes incitándola a callarse, a "matizar" sus expresiones.
- ❖ Pone a la o el profesional de servicios sociales por testigo de la incapacidad de su pareja respecto a determinados asuntos.
- ❖ Suscribe y defiende con fuerza una concepción muy rígida de los distintos papeles y estatus de: la mujer, el hombre, el padre, la madre, la pareja, los hijos e hijas.
- ❖ Preconiza una educación rígida, incluyendo castigos y "correcciones".
- ❖ Celoso, posesivo.
- ❖ Tiene dificultades para expresar sus sentimientos y emociones.
- ❖ Insiste en acompañar a su pareja a las citas que conllevan exploraciones médicas, consultas psicológicas, solicitudes de ayudas en recursos sociales...

INDICADORES DE LOS MALOS TRATOS EN LA CONSULTA MÉDICA. (Protocolo sanitario en la C.A.P.V).

Síntomas de los malos tratos:

PSÍQUICOS:

- ❖ Depresión.
- ❖ Confusión.
- ❖ Ansiedad.
- ❖ Comportamiento disociado.
- ❖ Anorexia/bulimia.
- ❖ Somatizaciones.
- ❖ Síndrome de estrés postraumático.
- ❖ Intentos de suicidio.

FÍSICOS:

- ❖ Patologías mal definidas (dolor de cabeza, torácico, espalda, abdominal, pélvico, insomnio, palpitaciones, ahogo).
- ❖ Lesiones agudas en múltiples puntos (traumatismos en la cabeza, cuello, extremidades, pecho, abdomen... En forma de magulladuras, erosiones, hematomas, cortes o fracturas).
- ❖ Discapacidades permanentes.

ACTITUD DE LA VÍCTIMA:

- ❖ Temor, mirada huidiza, sensación de vergüenza, sentimientos de culpa, explicaciones vagas, contradictorias, confusas.

ACTITUD DE LA PAREJA:

- ❖ Excesivamente preocupado y solícito.
- ❖ Excesivamente despreocupado, despectivo, y/o irónico (es habitual que el agresor acompañe a la víctima a la consulta para controlarle. Hay que invitarle a salir de la consulta).