



**ELGOIBARKO UDALA**

**PROTOCOLO  
DE ACTUACIÓN MUNICIPAL  
Y COORDINACIÓN  
INTERINSTITUCIONAL**

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

**MAYO 2015**



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

**Aprobado en sesión Plenaria de la Corporación municipal  
celebrada el 29 de noviembre de 2012**

**Modificado por Decreto de Alcaldía el 19 de mayo de 2015**

**Firmado en Elgoibar, el 3 de junio de 2015**



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

**INDICE. ....Orriald.**

---

<b>EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>SE REUNEN .....</b>	<b>6</b>
<b>Y ACUERDAN.....</b>	<b>7</b>
<b>PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>PROPUESTA TERMINOLÓGICA .....</b>	<b>11</b>
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN MUNICIPAL.....</b>	<b>14</b>
<b>“PUNTOS DE ENTRADA” PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES .....</b>	<b>15</b>
<b>I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN .....</b>	<b>16</b>
I.1. Atención de emergencia en casos de violencia de género.....	16
I.2. Atención urgente en casos de violencia de género.....	17
I.3. Atención prioritaria en casos de violencia de género.....	18
I.4. Atención de emergencia en casos de agresiones sexuales.....	18
I.5. Atención urgente en casos de agresiones sexuales.....	19
I.6. Atención en casos de agresiones sexuales no recientes .....	20
I.7. Solicitudes de información y coordinación durante el proceso de intervención.	20
I.8. Finalización del proceso de intervención .....	21
<b>II. PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES .....</b>	<b>22</b>
<b>II.1. SERVICIOS SOCIALES DE BASE.....</b>	<b>22</b>
Horarios de atención:.....	22
Primera intervención:.....	22
Acompañamiento durante el proceso de intervención: .....	23
Información y asesoramiento: .....	24
Si la mujer decide no denunciar: .....	26
Alojamiento de emergencia: .....	26
Atención a las y los menores: .....	27
<b>II.2. SERVICIO FORAL DE URGENCIAS SOCIALES .....</b>	<b>28</b>
Intervenciones realizadas: .....	28
Atención a las y los menores: .....	28
Información a la víctima:.....	28
<b>II.3. POLICÍA MUNICIPAL .....</b>	<b>29</b>
Titularidad de la intervención: .....	29
Asistencia a la víctima:.....	29
Información y asesoramiento: .....	29
Alojamiento de urgencia:.....	30
Atención a las y los menores: .....	30
Procedimientos para la atención urgente en casos de agresiones sexuales:.....	31



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

<b>II.4. ERTZAINZA</b> .....	<b>32</b>
Actuación en el lugar de la agresión:.....	32
Recepción de la denuncia: .....	33
Asistencia a la víctima:.....	34
Atención a las y los menores: .....	35
Actuación en caso de agresión sexual: .....	35
Coordinación con la Policía Municipal:.....	36
Información y canalización a los Servicios Sociales de Base: .....	36
Seguimiento y finalización del proceso de intervención:.....	37
<b>II.5. CENTRO DE SALUD</b> .....	<b>38</b>
Pautas de actuación ante la violencia de género: .....	38
Pautas de actuación en casos de agresión sexual: .....	42
<b>II.6. DEPARTAMENTO DE IGUALDAD</b> .....	<b>43</b>
Funciones del Servicio de Igualdad: .....	43
Información sobre los recursos: .....	44
Convocatoria de la Mesa de Coordinación Interinstitucional:.....	44
<b>II.7. CENTROS ESCOLARES</b> .....	<b>45</b>
<b>II.8. LANBIDE</b> .....	<b>48</b>
a. Actuación ante casos de violencia de género urgente a una usuaria.....	48
b. Actuación ante casos de violencia de género a una usuaria .....	48
<b>III. MECANISMOS DE COORDINACIÓN</b> .....	<b>50</b>
<b>IV. SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO</b> .....	<b>52</b>
<b>V. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR VIOLENCIA DE GÉNERO O AGRESIONES SEXUALES DE UNA MUJER DEL MUNICIPIO</b> .....	<b>53</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>54</b>
<b>ANEXO 1. FLUJOGRAMA DE INTERVENCIÓN</b> .....	<b>55</b>
<b>ANEXO 2: INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS</b> .....	<b>58</b>
<b>ANEXO 3. AGENDA DE TELÉFONOS ÚTILES</b> .....	<b>65</b>



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

---

- Que la violencia que en sus diferentes formas se ejerce contra las mujeres y las personas que desafían los mandatos sociales existentes sobre el esquema sexo-género-sexualidad, es un atentado contra su dignidad e integridad física y moral y, en consecuencia, constituye una flagrante e intolerable violación de los derechos humanos.
- Que la violencia sexista hunde sus raíces en la situación estructural de desigualdad que sufren las mujeres en los diferentes ámbitos de la vida, que se sustenta en el tradicional reparto de papeles y responsabilidades en la sociedad y en la familia en función del sexo, el cual sitúa a las mujeres en una posición subordinada respecto de los hombres.
- Que la violencia sexista, además de ser una manifestación más de la desigualdad, probablemente la más grave, es también un instrumento de control social clave para que dicha desigualdad se mantenga y tienda a perpetuarse.
- Que las violencias estructural y simbólica son el sostén de la violencia interpersonal aunque no se reflejan en el comportamiento de una persona de manera directa y lineal ya que la propia persona y su historia se constituye en una mediación subjetiva de estas formas de violencia.
- Que la violencia directa es la forma más fácilmente reconocible de violencia al ser un acto intencionado realizado por una persona sobre otra que tiene diferentes expresiones y presenta consecuencias visibles e invisibles y que en sus manifestaciones más extremas entraña la muerte de la persona receptora.
- Que esta violencia directa no es un hecho aislado en la vida de todas las mujeres ya que tiene relación con las formas de socialización y la interiorización particular que se hace de este proceso.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

- Que no todos los cuerpos están expuestos a los mismos grados y formas de violencia siendo algunos de ellos, en los que se intersectan diversas formas de opresión (mujeres en los extremos de la línea de edad, con discapacidades o formas de funcionamiento diferente, que rompen el estereotipo físico y comportamental de la feminidad tradicional, etc.), quienes están más expuestos a sufrir las mayores consecuencias de la exposición a la violencia.
- Que la exposición permanente a la violencia normalizada, negada o minimizada construye también formas de resistencia y niveles de tolerancia hacia la misma.
- Que la violencia directa se manifiesta en distintos espacios: los considerados públicos como la escuela, la calle, el ámbito laboral, el transporte público, los recintos recreativos, los espacios virtuales etc.; y los espacios considerados privados como la familia, la pareja.
- Que se reconoce la calidad de víctimas de las mujeres que enfrentan la violencia sexista porque esta tiene su origen en la desigualdad de género y, por tanto, tiene como objetivo y consecuencia dañar a las mujeres por lo que son, no por lo que hacen.
- Que, al mismo tiempo, las mujeres son responsables de mantener relaciones inadecuadas o de riesgo con las que les es difícil romper por el peso de la violencia estructural y simbólica sobre ellas, lo que no significa que son responsables de la violencia directa que sufren, de la cual es responsable únicamente quien la ejerce. En ese sentido, las mujeres son el colectivo al que se dirigen las acciones del presente protocolo.
- Que la mayoría de las mujeres que piden apoyo a los servicios públicos son también madres por lo que es importante ampliar la protección a sus hijas e hijos que son siempre víctimas directas de la violencia que sufre su madre por parte de su padre o pareja.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **SE REUNEN**

### **AYUNTAMIENTO DE ELGOIBAR**

Fdo.: Alfredo Etxeberria Murua  
Alcalde

### **ERTZAINITZA**

Fdo.: Heriberto RAMOS ALONSO  
Jefe de Investigación de la Jefatura de  
Unidad de la Ertzain-Etxea de Ebiar

### **OSAKIDETZA**

Fdo.: Ibon Bilbao Fuentes  
Jefe de la Unidad de Atención Primaria  
Osakidetza

### **LANBIDE**

Fdo.: Josune Gardoki Garitano  
Responsable de Oficina de Elgoibar

### **ELGOIBARKO HERRI ESKOLA**

Fdo.: Juan Cruz Zuñiga Larrarte  
Director

### **ELGOIBARKO IKASTOLA**

Fdo.: Sebas Larrañaga Uriguen  
Jefe de Estudios

### **IES ARREITURRE ELGOIBAR**

Fdo.: Iñaki Odriozola Sustaeta  
Director



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **Y ACUERDAN**

---

**PRIMERO:** Firmar el presente Protocolo que establece el procedimiento de actuación de las entidades firmantes para procurar una atención rápida, coordinada y eficaz a las mujeres que enfrentan violencia machista y que piden apoyo a alguna entidad pública.

**SEGUNDO:** Para ello, la intervención deberá adaptarse en interés de las víctimas a cada situación por lo que se valorará periódicamente la utilidad y el funcionamiento de los servicios existentes.

**TERCERO:** Este protocolo tendrá como uno de sus objetivos centrales trabajar por el desarrollo de una conciencia ciudadana que no tolere la violencia machista contra las mujeres.

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

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

**SEXTO:** Expresar públicamente siempre que sea preciso, el rechazo a la violencia machista contra las mujeres y la responsabilidad incuestionable de quien la ejerce.

**SÉPTIMO:** Garantizar que los servicios sanitarios, educativos, sociales y policiales transmitan información responsable, coherente y unificada a las mujeres afectadas por episodios de violencia machista en sus respectivas intervenciones.





*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

**OCTAVO:** Para ello se propondrán los mecanismos necesarios de coordinación tanto a nivel bilateral como interinstitucional respondiendo siempre a las necesidades de mejora de la atención a las mujeres que solicitan apoyo.

**NOVENO:** Incentivar la actuación ciudadana en la lucha contra la violencia machista hacia las mujeres apoyando las actuaciones que realicen en este campo de las asociaciones feministas y de mujeres así como de todo el tejido social involucrado.

**DÉCIMO:** Aprobar en Pleno Municipal el presente Protocolo de Actuación Municipal y Coordinación Interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.

**DÉCIMO PRIMERO:** Divulgar el presente Protocolo entre los y las profesionales de las distintas instancias intervinientes con las víctimas.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Elaborar una batería de indicadores para identificar las situaciones de malos tratos no manifiestos en todas las instancias implicadas en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.

**DÉCIMO TERCERO:** Desarrollar una política de prevención de la violencia machista contra las mujeres y apoyar las iniciativas de prevención de la violencia de género que se produzcan en el municipio.

**DÉCIMO CUARTO:** El protocolo es un documento dinámico que irá incorporando en sucesivas versiones las aportaciones de mejora que se recojan en la Mesa de coordinación interinstitucional.

**DÉCIMO QUINTO:** Queda en manos de la Alcaldía o persona en quien delegue a propuesta de la Mesa de Coordinación Intramunicipal o de la Comisión Informativa municipal correspondiente, la actualización de los procedimientos establecidos en este protocolo.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

---

1. **Empoderamiento.** Respetar los sentimientos, el ritmo y proceso vital de las mujeres que en enfrentan violencia machista, fomentando su proceso de empoderamiento, autoestima y valorando sus decisiones e iniciativas.
2. **Igualdad.** Garantizar el principio de igualdad de trato a todas las mujeres que requieran ayuda, reconociendo y adecuando al mismo tiempo los recursos a sus particularidades: mujeres inmigrantes, con diversidad funcional, de avanzada edad, etc.
3. **Seguridad.** Resolver las posibles contradicciones entre el secreto profesional y la denuncia de oficio actuando siempre en interés de las mujeres y primando, ante todo, su seguridad e integridad personal así como el sostén del vínculo con los servicios y recursos públicos puesto que el aislamiento supone un riesgo mayor para las mujeres y las personas dependientes a su cargo.
4. **Atención coordinada.** Concebir el trabajo en red interprofesional como fórmula imprescindible para mejorar la atención a las víctimas: servirá para realizar una adecuada valoración integral de la situación de estas mujeres (recursos personales, apoyo social, estado de salud, situación económica, duración del maltrato, valoración riesgo, etc.) para después llevar a cabo la mejor orientación y/o derivación posible.
5. **Prevención.** El conjunto de pautas recogidas se aplicarán con el objeto de evitar que se reproduzcan situaciones de violencia contra las víctimas, tanto en las mujeres como en los niños, niñas y adolescentes a su cargo o en las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

6. **Defensa del interés de las personas menores de edad.** En la aplicación del Protocolo de actuación se adoptarán las medidas necesarias a la atención y protección de las personas menores a su cargo, en orden a garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral, atendiendo, en todo caso, al interés superior de los niños, niñas y adolescentes proclamado en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.
7. **Eficacia y agilidad.** En la aplicación de las pautas contenidas en este Protocolo deberá garantizarse una articulación eficaz y ágil con el fin de actuar con la inmediatez requerida por la urgencia propia de la estas situaciones.
8. **Mínima victimización.** Se evitará al máximo la victimización secundaria de las mujeres que han sufrido la violencia a que se refiere el presente Protocolo, reduciendo al mínimo las molestias de las víctimas derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones.
9. **Protección de Datos.** Todas las instituciones firmantes manejarán los datos recopilados de acuerdo con las disposición de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **PROPUESTA TERMINOLÓGICA**

---

Considerando:

- Que la violencia contra las mujeres es un problema visibilizado inicialmente por el movimiento feminista del que hemos aprendido que la manera como se nombra una realidad expresa también una manera de entenderla.
- Que al debate terminológico sobre la violencia contra las mujeres han contribuido distintos agentes sociales desde perspectivas diversas (académicas, legales, psicológicas, sociales, etc.) y no siempre desde una perspectiva feminista.
- Que a medida que se avanza en el conocimiento de esta violencia aparecen nuevas formas de denominarla a fin de comprender mejor las diversas formas y expresiones que adopta.
- Que las propuestas terminológicas, además de expresar una necesidad nominativa expresan también intereses políticos.
- Que en la CAPV existe una propuesta terminológica elaborada por la Comisión de seguimiento del Acuerdo Interinstitucional que data del 2005 además de una legislación que sistematiza la forma de entender las conductas en el ámbito de la violencia contra las mujeres que pueden ser consideradas delictivas.

Se utilizarán en este documento la siguiente terminología:

### **Violencia machista contra las mujeres/Violencia contra las mujeres**

Se referirá a todas las expresiones de control y ejercicio de poder violentos, en todas sus manifestaciones, que se ejercen en función de la jerarquía social



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

existente entre mujeres y hombres, es decir todas aquellas conductas violentas basadas en el supuesto de superioridad de lo "masculino" sobre lo "femenino".

- **Maltrato físico:** acciones de carácter no accidental que conllevan daño y/o riesgo para la integridad física de la víctima. El arma de agresión puede ser un objeto, arma, sustancias peligrosas o el propio cuerpo del agresor y el daño resultante puede ser leve o severo. Siempre que hay un maltrato físico hay también un maltrato psicológico.
- **Maltrato psicológico:** acciones no accidentales que conllevan un daño y/o riesgo para la integridad psíquica de la víctima. Se manifiesta de múltiples formas: insultos, humillaciones, amenazas, etc., que son expresadas, en ocasiones de modo sutil. Puede tomar forma de una conducta (por ejemplo, una conducta de acoso), o puede expresarse verbalmente. En estos casos, cobra importancia no solo lo que se dice sino cómo se dice.
- **Violencia sexual:** acciones que obligan a una mujer a mantener intimidad sexual forzada (por intimidación, coacción –chantaje o amenaza- u otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal). Siempre que hay violencia sexual hay también un maltrato psicológico.

Se propone distinguir tres tipos de violencia sexual:

- Agresiones sexuales:** aquellas que se producen mediando violencia e intimidación.
- Abusos sexuales:** Aquellos que se realizan sin violencia o intimidación. Se incluyen los abusos cometidos sobre mujeres que no pueden prestar conocimiento válido por tener limitada su capacidad volitiva o intelectual.
- Acoso sexual:** comportamientos verbales, no verbales y físicos de índole sexual y no deseados, que se producen en el marco de una relación laboral, docente o similar con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

de la mujer y/o de crear un entorno intimidatorio hostil, degradante, humillante u ofensivo.

- **Maltrato económico:** actos u omisiones destinadas a controlar las acciones, comportamientos y decisiones de la mujer sobre aspectos de su vida a través del control de los recursos materiales y económicos. Consisten en impedir el acceso a la información o el manejo del dinero o de otros bienes económicos. Siempre que hay un maltrato económico hay también un maltrato psicológico.

Estas distintas formas de violencia machista contra las mujeres pueden darse en distintos tipos de relación. Para distinguir el contexto de la relación en el que se ejerce la conducta violenta se utilizaron los siguientes conceptos:

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

Tomando en cuenta que en las relaciones familiares se dan otras relaciones de desigualdad más allá de la que se deriva del hecho de ser mujer u hombre, por ejemplo, las que se derivan de la edad, de la jerarquía familiar, de las situaciones de dependencia, y de los diversos vínculos y estructuras existentes en las familias, los conceptos a utilizar para diferenciar la casuística serán:

- **Violencia machista contra las mujeres en el ámbito doméstico:** Con este concepto se ubicarán todos aquellos tipos de violencia que sufra una mujer cuyo agresor tenga algún tipo de relación familiar con ella en el marco de la convivencia doméstica (padre, hermano, etc.).



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN MUNICIPAL  
Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL  
PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A LAS MUJERES  
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES**



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **"PUNTOS DE ENTRADA" PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES**

Los "Puntos de entrada" son las vías de acceso que tienen las mujeres de Elgoibar para iniciar un proceso de intervención, a fin de eliminar de sus vidas la violencia de género. Para facilitar el acceso de las mujeres al circuito de atención se procurará ampliar estos puntos para su mayor accesibilidad. El acceso de una mujer por cualquiera de ellos tiene que poder vincularla con el resto de los servicios.

Existen puntos de entrada *directos* (a los que las mujeres llegan a pedir apoyo identificando como causa de la demanda la violencia de género vivida o una agresión sexual) e *indirectos* (desde donde se puede identificar la vivencia de relaciones en donde hay violencia de género aunque esta no sea reconocida explícitamente por las mujeres).

Los puntos de entrada directos en Elgoibar, es decir, aquellos donde hay personal especializado para la atención inmediata de una mujertes son los siguientes:

### **1. ÁREAS Y SERVICIOS MUNICIPALES**

#### **1.1. DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL**

#### **1.2. POLICÍA MUNICIPAL**

### **2. ERTZAINZA. COMISARÍA DE EIBAR**

### **3. SERVICIO FORAL DE URGENCIAS SOCIALES** (en los horarios que no cubren los Servicios Sociales)

### **4. CENTRO DE SALUD DE ELGOIBAR**

### **5. HOSPITAL DE MENDARO**

### **6. SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA (SAV)**

### **7. SATEVI (Servicio de Atención telefónica 24 horas del Gobierno Vasco)**

### **8. LANBIDE de Elgoibar**

Como puntos de entrada indirectos existentes en Elgoibar, es decir, desde donde se pueden detectar y derivar a mujeres que enfrentan violencia machista son:





*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

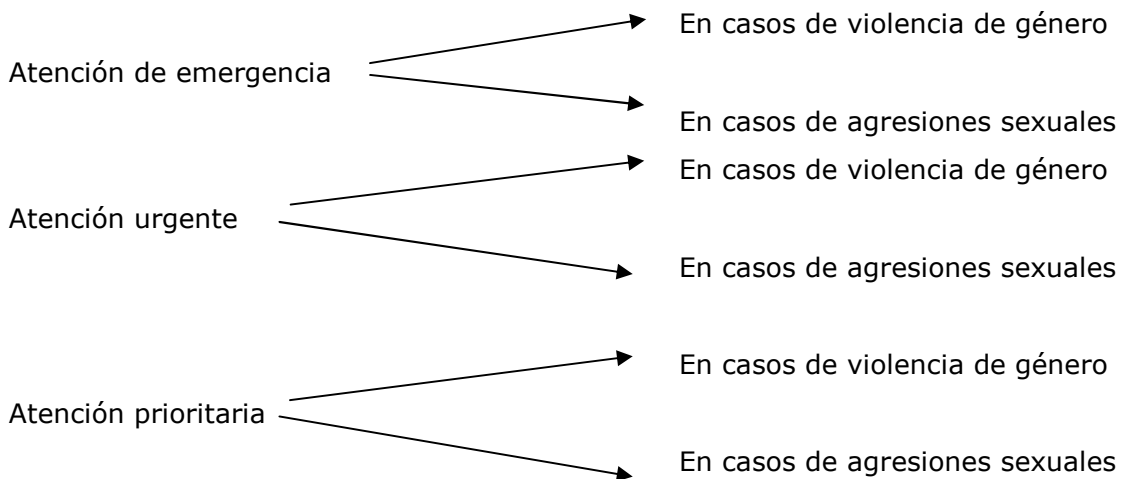
- 1. CENTRO DE SALUD MENTAL TORREKUA-EIBAR**
- 2. CENTROS EDUCATIVOS:** Elgoibar ikastola, Elgoibarko Herri estola, IES Elgoibar Arreiturre BHI, IEFPS MEKA GLHBI, IMH (Instituto Máquina-herramienta).
- 3. OTROS:** Ámbito asociativo (Cáritas, Haizea, Emakumeen Asanblada, Jabetze Eskola)

Como puntos de información en el ayuntamiento están los Departamentos municipales que prestan atención directa a la ciudadanía.

## **I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN**

---

Entendiendo que la casuística en los casos de violencia machista contra las mujeres es amplia y diversa, se establecen tres criterios para la intervención según el grado de riesgo percibido por la usuaria y/o por el personal técnico:



### **I.1. Atención de emergencia en casos de violencia de género**



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

Se entenderá por situaciones de emergencia aquellas en las que por diversas razones, gravedad de las lesiones físicas o emocionales que sufra la víctima, es una *tercera persona* la que activa el itinerario de atención o bien *una institución* que se hace cargo del caso. En estas situaciones, cuando está en juego la integridad personal y/o la seguridad de la víctima y las personas dependientes, el objetivo prioritario es la atención y protección inmediata. Posteriormente, se tratará como un caso de urgencia.

### **I.2. Atención urgente en casos de violencia de género**

Se entenderá por situaciones de urgencia aquellas en las que *se debe tomar una decisión inmediata y realizar acciones a la mayor brevedad posible una vez que se conoce el caso* porque la víctima reconoce que puede estar en riesgo su integridad personal o porque:

- a. Presenta lesiones evidentes (reconozca o no que han sido producidas por un maltrato de su pareja o expareja) que, sin embargo, no ponen en riesgo inmediato su vida y/o su integridad físico y/o emocional.
- b. Ha interpuesto o quiere interponer una denuncia.
- c. Comunica al servicio al que se haya dirigido inicialmente su decisión de salir de casa de manera inmediata.
- d. Comunica al servicio al que se haya dirigido inicialmente su decisión de terminar con la relación de pareja, y se valora que este hecho puede poner en riesgo su integridad personal.
- e. No reconoce el riesgo que puede correr pero el personal técnico que la atiende sí detecta indicadores de riesgo que le llevan a plantearle la emergencia en que puede encontrarse cuando vuelva a casa o en un tiempo inmediato.

En este caso, y dado que la víctima puede rechazar las medidas



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

urgentes de protección (piso de acogida y/o denuncia) porque no comparte la valoración de riesgo o cree que puede enfrentarla con sus propios recursos, el personal técnico actuará intentando salvaguardar al máximo la seguridad de la víctima:

- Proporcionándole medidas de protección y estableciendo un plan de seguridad.
- Levantando un atestado de oficio.
- Realizando un seguimiento del caso.

- Se entiende que las valoraciones de riesgo no son cien por ciento seguras, sin embargo, la experiencia del personal técnico es fundamental para filtrar la información recibida e informar a las mujeres de las consecuencias de cada una de sus decisiones.

- Las situaciones de urgencia pueden ser atendidas en primera instancia por los Servicios Sociales, por los servicios sanitarios, la Comisaría de la Ertzaintza o la Policía Municipal.

### **I.3. Atención prioritaria en casos de violencia de género**

Se entenderá por situaciones prioritarias o de atención continua aquellas en las que no hay necesidad de *tomar una decisión inmediata*, sea porque la víctima no quiere interponer como primera medida una denuncia y necesita tiempo para tomar esa decisión, porque la agresión no es un hecho aislado sino forma parte de una historia que ella necesita asimilar repasando sus estrategias de afrontamientos, porque requiere algún apoyo continuado de los servicios específicos previa a la toma de alguna decisión que signifique ruptura o separación de la pareja que la maltrató o maltrata, o por alguna otra situación.

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

### **I.4. Atención de emergencia en casos de agresiones sexuales**



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

Se entenderá por situaciones de emergencia aquellas en las que por diversas razones, gravedad de las lesiones físicas o emocionales que sufra la víctima, es una tercera persona la que activa el itinerario de atención o bien una institución que se hace cargo del caso. En estas situaciones, cuando está en juego la integridad personal y/o la seguridad de la víctima, el objetivo prioritario es la atención y protección inmediata. Posteriormente, se tratará como un caso de urgencia.

### **I.5. Atención urgente en casos de agresiones sexuales**

En caso de agresiones sexuales recientes la urgencia se define por dos características:

- Prestar una atención a la víctima en una situación de crisis.
  - Recoger en un plazo menor de 72 horas posterior a la agresión, las pruebas forenses necesarias para la identificación del agresor. El plazo de 72 horas es este un tiempo flexible que se indica principalmente para la recuperación de pruebas físicas.
- Si la víctima se presenta a pedir apoyo en un plazo mayor a 72 horas, la atención seguirá los protocolos correspondientes a cada servicio.
- En todos los casos, es tarea del personal técnico que recibe a la víctima en primera instancia informarle que, ateniéndose a la ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y 262) se informará al Ministerio Fiscal, al Tribunal competente, al Juez de Instrucción o, en su defecto, a la o el funcionario de policía más próximo si se trata de un delito flagrante, a fin de poner en conocimiento del resto de entidades su situación y las intervenciones derivadas.
- En todos los casos, es tarea del personal técnico que la recibe en primera instancia informarle de la importancia de la acción coordinada entre los distintos profesionales que la atienden.
- Se le solicitará a la víctima su permiso por escrito, en el cual se autoriza al servicio que le atiende en primera instancia a proporcionar la información necesaria



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

al resto de entidades que le prestan algún servicio o recurso a fin de poner prestarle una mejor atención.

- Si la mujer da su consentimiento, el servicio que la atiende en primera instancia se pondrá en contacto con el resto para recabar información de actuaciones previas y coordinar sus actuaciones.
- Si la mujer no da su consentimiento, el servicio que la atiende en primera instancia dará seguimiento al caso, aunque en el desarrollo de la intervención pueda seguir recomendando la intervención de otras entidades para el acceso a otros apoyos y para ampliar la red de recursos que ayuden a la mujer a salir de su situación.

#### **I.6. Atención en casos de agresiones sexuales no recientes**

Las agresiones sexuales que hayan superado los plazos en que pueden recuperarse pruebas físicas y que sean detectadas en el caso de otro tratamiento (porque se active el recuerdo traumático reprimido o porque la víctima decide revelar los hechos) serán atendidos por el servicio correspondiente, derivando en caso de necesidad y aceptación por parte de la víctima, a los servicios complementarios existentes.

#### **I.7. Solicitudes de información y coordinación durante el proceso de intervención**

- Las Trabajadoras Sociales se coordinarán con la Ertzaintza y Policía Municipal de Elgoibar acerca de la respuesta a las solicitudes de información recibidas desde estas dependencias (habitualmente por fax) sobre las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales en Elgoibar. En el caso de la Ertzaintza, dicha comunicación e intercambio de información se realizará por escrito, a través de un modelo normalizado.

- Asimismo, las Trabajadoras Sociales y/o educadoras realizarán los informes correspondientes cuando lo requiera la Ertzaintza u otras instancias oficiales,



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

completándolos con datos sobre su propia intervención, y serán las responsables de su remisión a estas instancias por la misma vía (fax).

### **I.8. Finalización del proceso de intervención**

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

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

En cualquier caso, el seguimiento a estos casos será responsabilidad de los Servicios Sociales entendiendo que este puede ser suspendido porque la víctima así lo exprese, verbal o tácitamente: sea porque ha roto el ciclo de violencia, ha terminado su relación de pareja, tiene una red alternativa de apoyo, ha cambiado de lugar de residencia o cualquier otra circunstancia que la lleve a no requerir la intervención de los Servicios Sociales.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **II. PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES**

---

---

### **II.1. SERVICIOS SOCIALES DE BASE**

Los Servicios Sociales municipales son la unidad de actuación municipal responsable de coordinar la intervención social en casos de violencia de género y agresiones sexuales. También atenderá aquellos casos de violencia intragénero entre parejas lésbicas.

#### Horarios de atención:

- Los Servicios Sociales atenderán estas situaciones dentro del horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- La intervención fuera de estos horarios será asumida por el Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa.
- Cuando el Servicio Foral de Urgencias Sociales realiza la primera intervención, se contacta inmediatamente para el traslado y seguimiento del caso en cuanto los Servicios Sociales de Base vuelvan a estar en activo.

#### Primera intervención:

- Una Trabajadora Social atenderá a la mujer a la mayor brevedad posible, siendo el primer paso escucharla y tranquilizarla.
- Una vez terminado el proceso de contención emocional, la Trabajadora Social recogerá los datos de la mujer si no ha sido usuaria de los Servicios Sociales.
- Se dará prioridad a la protección de la mujer, para ello, la Trabajadora Social recabará información sobre la gravedad de la situación y el riesgo de que suceda una nueva agresión, contactando con la Ertzaintza si fuera necesario.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

- En casos de agresiones sexuales ocurridas en el pasado, se dará cita con la Trabajadora Social a la mayor brevedad posible y se le ofrecerá a la mujer una atención específica. A su vez, se le informará sobre los recursos existentes a su disposición y si así se requiere, se le derivará a la asesoría jurídica y psicológica gratuita existente.

Acompañamiento durante el proceso de intervención:

- A fin de evitar la revictimización de las mujeres se procurará que no haya un exceso de personal en el acompañamiento, por lo cual siempre que no medie denuncia previa será la Trabajadora Social la que realice esta tarea, y el o la agente correspondiente de la Ertzaintza si media una denuncia.

- Como consecuencia de alguna actuación de este tipo se pueden derivar nuevas actuaciones e intervenciones (juicio, solicitud de acogimiento de mediana y larga estancia, solicitud de servicios especializados, tramitación de ayudas económicas, etc.). Se considerará que el proceso de intervención continúa en estos casos aunque ya no sea necesaria la toma de decisiones inmediatas.

*a. Acompañamiento para la asistencia sanitaria*

- Si la víctima acude en primera instancia a los Servicios Sociales de Base y presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha su existencia aunque no resulten visibles, se garantizará su acompañamiento al servicio médico correspondiente (Centro de Salud de Elgoibar u Hospital de Mendaro). Si por cualquier motivo no fuese posible realizar el acompañamiento por parte de las Trabajadoras Sociales, se llamará a los Servicios Forales de Urgencias Sociales para que realice este acompañamiento.

- Se le indicará que solicite la copia correspondiente a la usuaria del Parte de Lesiones a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

- Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se recabará la atención policial por parte de la Ertzaintza.





*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

*b. Acompañamiento para la asistencia sanitaria en casos de agresión sexual*

- En caso de que se trate de una agresión sexual reciente, se pondrá el caso en conocimiento de SOS-Deiak para que realice las gestiones oportunas (envío de ambulancia, solicitar presencia policial...), se garantizará el acompañamiento a la víctima al Servicio de Urgencias del Hospital de Mendaro y se le informará de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal a efectos de evitar que se eliminen posibles pruebas esenciales para un futuro proceso judicial.
- Si se le remite al hospital, el Servicio Social de Base dará aviso telefónico previo para que aquél avance 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.
- Se le indicará que solicite la copia correspondiente a la usuaria del Parte de Lesiones, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.
- Asimismo, se informará a la mujer que puede hacer uso del servicio gratuito 24 horas de asistencia letrada.
- Si se trata de una menor de edad, se avisará a la familia o tutores legales y al Servicio de Menores de la Diputación Foral de Gipuzkoa o al Servicio Foral de Urgencias Sociales, según proceda el caso.

Información y asesoramiento:

- Tanto para casos prioritarios como de urgencia, se informará verbalmente acerca de los recursos municipales, forales, autonómicos y estatales (jurídicos, psicológicos, económicos, socioeducativos, de alojamiento, de empleo, de vivienda, etc.), existentes para situaciones de violencia de género y agresiones sexuales y, en su caso, se le gestionará o facilitará el acceso a los mismos realizando, cuando proceda, la derivación al servicio especializado o de otro tipo correspondiente.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

El acceso a todos los servicios que a continuación se señalan no requiere de una denuncia previa:

- *Asesoramiento jurídico:* se establecerá una coordinación directa con las abogadas y abogados del recurso foral.
- *Atención psicológica:* de acuerdo a las características de la víctima y su situación, se derivará a la atención psicológica del recurso foral.
- *Grupo de atención psicoeducativa*
- *Atención médica:* informando previamente de su llegada a su médico o médica de cabecera, o persona que le sustituye si es el caso.
- *Programa de Intervención Familiar* cuando hay menores.
- *Cursos de la escuela de empoderamiento*

*a. Si la mujer necesita asesoramiento jurídico preprocesal*

Se le informará de la importancia de que esté debidamente asesorada a la hora de tramitar la denuncia y/o solicitar la Orden de Protección; para ello se le comunicará la posibilidad de solicitar asistencia jurídica del servicio especializado de los Colegios de abogados y abogadas, desde los propios Servicios Sociales o desde dependencias policiales o judiciales.

- Si la víctima decide interponer una denuncia, se le acompañara a la Ertzaintza, previa coordinación con la o el agente que atiende casos de violencia de género o agresiones sexuales en la Comisaría de Eibar.

- Si la víctima debe acudir al Juzgado y no cuenta con apoyo presencial de familiares, amigas o alguna otra persona de su confianza se procurará el acompañamiento de la Trabajadora Social de referencia durante este proceso o, si no fuera posible, se contactará con personal del Servicio Foral de Urgencias Sociales para que se persone como acompañante.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

Si la mujer decide no denunciar:

- Si la mujer no quiere interponer denuncia o no reconoce su condición de víctima pero la Trabajadora Social que la atiende sospecha que está sufriendo algún tipo de violencia seguirá atendiéndola hasta que haya indicadores objetivos que se le puedan presentar a la mujer y/o se le derivará a los cursos de empoderamiento realizados por el área de Igualdad para que pueda ir tomando conciencia de las problemáticas de las mujeres ligadas a su condición y posición de género.

- En aquellos casos en los que la víctima decidiera no presentar denuncia, 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 Fiscalía, a la que se dirigirá el mencionado Departamento a fin de hacerlas efectivas.

- No obstante, antes de poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente (Juzgado de Guardia o Ministerio Fiscal), se insistirá en que sea la propia víctima quien ponga la denuncia o solicite la Orden de Protección, explicándole que denunciar no es sólo un derecho sino también una forma de romper con la relación violenta que está sufriendo y la manera de acceder 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.

Asimismo, se explicará a la víctima que la Ley como profesional le obliga a poner los hechos en conocimiento del Juzgado y que de contravenir tal mandato se le pueden derivar responsabilidades penales.

Alojamiento de emergencia:

- Teniendo en cuenta factores como el riesgo, la opinión de la víctima, su estado físico y emocional, la existencia de menores u otras personas dependientes a su cargo, se valorará su derivación:



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

- Al piso de urgencias sociales del servicio foral. Para ello, los Servicios Sociales municipales se pondrán en contacto con el Servicio Foral de Urgencias Sociales para la derivación de la víctima. En caso de que se realice fuera de los horarios de funcionamiento de los Servicios Sociales, será la Ertzaintza quien derivará a la víctima al recurso foral de acogida de Urgencias Sociales que la recogerá en las dependencias de la policía municipal.

- Si no pudiese realizarse su alojamiento a este servicio, se llevará a la mujer al piso de acogida de Eibar, y en casos excepcionales, al piso polivalente (urgencias generales) de Elgoibar. Esta tercera opción de alojamiento suele darse en aquellos casos en los que la mujer tiene hijos o hijas y por su situación, prefiere no mudarse a otro municipio.

Atención a las y los menores:

En el caso de que la mujer víctima de violencia tenga a su cargo hijas e hijos menores de edad, se valorará la situación familiar desde Servicios Sociales para decidir la pertinencia de una intervención en *Programa de Intervención Familiar* señalando que también son víctimas de la violencia así como la responsabilidad de las autoridades en la protección de las y los menores.

- Los centros escolares son un espacio destacado para detectar la violencia de género en la familia a través de la conducta de la o el menor. Por esa razón, el Departamento de Servicios Sociales se coordinará con ellos para:

- Proveerles de indicadores de riesgo para detectar maltrato dentro de la familia.
- Intervenir conjuntamente en los casos en que se detecte maltrato por parte del centro escolar.
- Hacer seguimiento de los casos según se valore para cada caso.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **II.2. SERVICIO FORAL DE URGENCIAS SOCIALES**

El Servicio Foral de Urgencias Sociales (SFUS) es un recurso que interviene en las situaciones de urgencia en casos de violencia de género y agresiones sexuales y que cubre los horarios en los que los Servicios Sociales de Base no están abiertos al público. De 14:30 a 8.00 en los días de labor, 24 horas los fines de semana y fiestas. También puede hacerse uso de ellos en horario de Servicios Sociales de Base si el caso es muy grave. Se activa por derivación de los SSB, Ertzaintza, 112, o servicios sanitarios.

### Intervenciones realizadas:

- El SFUS se trasladará al lugar donde se encuentre la víctima a fin de atenderla en sus necesidades iniciales de contención, tanto a ella como a las personas que dependen de ella si las hubiere.
- El SFUS cuenta con un Centro de Acogida de Urgencias al que podrá ser trasladada la víctima y las personas que dependan de ella en caso necesario.
- El SFUES establecerá contacto con las entidades pertinentes (Ertzaintza, Servicios Sociales de Base) para coordinar la atención y seguimiento del caso.

### Atención a las y los menores:

En el caso de que la mujer víctima de violencia tenga a su cargo hijas e hijos menores de edad y se sospeche que son víctimas de abuso sexual o violencia de género, es responsabilidad del SFUS otorgar el cuidado inmediato y la custodia provisional mientras se concede el alojamiento en el centro de alojamiento de urgencia.

### Información a la víctima:

El SFUS dará información a la mujer de los recursos a los que puede tener acceso y entregará a la víctima un informe de los servicios ofrecidos a fin de que ella lo firme y pueda ser utilizado para la coordinación con otras entidades durante el seguimiento del caso.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

### **II.3. POLICÍA MUNICIPAL**

#### Titularidad de la intervención:

- La titularidad de la atención a los casos de violencia de género es de la Ertzaintza, incluyendo las actividades de vigilancia y protección.
- 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.

#### Asistencia a la víctima:

- Si la mujer se presenta en las dependencias de la Policía Municipal, llama telefónicamente, o la Policía Local realiza una primera actuación in situ, ya sea en la calle o en domicilio, se llamará de inmediato a la Comisaría de la Ertzaintza para trasladar el caso si la víctima está decidida a interponer denuncia, prestando sus servicios únicamente durante el tiempo de espera.
- Cuando la mujer sea atendida en dependencias de la Policía Municipal se dispondrá de un espacio discreto y tranquilo para poder escucharla y atendida adecuadamente.
- Si la víctima requiere de asistencia médica, se le ofrecerá ser trasladada por la Policía Municipal bien al Centro de Salud de Elgoibar o al Hospital de Mendaro. Se llamará previamente al centro correspondiente, con el objeto de que estén sobre aviso de la llegada del caso, solicitando que se active el protocolo sanitario correspondiente. Si por alguna circunstancia no pudiesen trasladar a la mujer al centro sanitario (porque la mujer está inconsciente o no se puede valer por ella misma) llamarán al 112.

#### Información y asesoramiento:

- Se le informará a la mujer sobre la existencia de recursos para la atención especializada a este tipo de problemática (piso de urgencias generales, piso de



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

acogida en Eibar, programas de asistencia jurídica y atención psicológica, etc.). Con independencia de la información que se facilite a la víctima, se considerará especialmente importante tratar de canalizar el caso hacia los Servicios Sociales del municipio.

- Si la mujer no es usuaria de los mismos y accede a la derivación, si sucede en horario habitual, se le pondrá en contacto inmediatamente con el servicio municipal, o de lo contrario, cuando se reanuden las labores de los Servicios Sociales. En este caso, se le informará a la víctima que una Trabajadora Social se pondrá en contacto telefónico con ella en la mayor brevedad posible.

- Si la usuaria no accede a ser derivada a los Servicios Sociales, se le facilitará el teléfono de los Servicios Sociales por si más adelante decide ponerse en contacto.

Alojamiento de urgencia:

- En caso de que solicite alojamiento de urgencia, o que se evalúe la necesidad de un abandono urgente del domicilio habitual, y se realice fuera de los horarios de funcionamiento de los Servicios Sociales, la policía Municipal llevará a la mujer al domicilio que ella indique.

- Si la víctima no cuenta con un lugar adecuado para su alojamiento, se contactará con el Servicio Foral de Urgencias Sociales y una vez hecha la consulta, se trasladará a la mujer y sus acompañantes, al piso de urgencia foral.

Atención a las y los menores:

Cuando haya personas menores al cargo de la mujer, durante el tiempo que ésta no pueda ocuparse de ellas serán puestas bajo la persona designada por ella o con familiares; si esto no es posible, se contactará con las Trabajadoras Sociales municipales, y si, dependiendo de la hora, no fuese horario habitual de los servicios sociales municipales, se contactará con el Servicio Foral de Urgencias Sociales.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

Procedimientos para la atención urgente en casos de agresiones sexuales:

- Si se trata de una agresión sexual reciente (ocurrida menos de 72 horas antes de la denuncia de la víctima), la Policía Municipal llamará a la Ertzaintza para que realice su traslado al Hospital de Mendaro y se encargue de los trámites posteriores. En caso de que no se encuentre ninguna patrulla de la Ertzaintza disponible para un traslado urgente, será la Policía Municipal la encargada de trasladar a la víctima al hospital.
- Se le informará a la víctima, si procede, de la importancia de no lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal a efectos de evitar que se eliminen posibles pruebas esenciales para un futuro proceso judicial.
- Dada la delicadeza del tema, se tratará de que el personal de la policía municipal que escuche y atienda a la mujer agredida sea mujer, si bien por las características de la plantilla de la policía, no se puede garantizar en todos los casos, por lo que todos los agentes deberán tener un especial cuidado en el trato con las víctimas de una agresión sexual.

Coordinación municipal:

- En cualquier intervención, tanto si la víctima quiere interponer denuncia como si decide no hacerlo, se realizará un informe interno de las actuaciones realizadas.
- Se compartirá este informe interno con Servicios Sociales cuando la víctima haya accedido a que su situación sea conocida por este servicio.
- Si la víctima se niega a ser atendida por los servicios sociales, la policía municipal mantendrá un seguimiento pudiendo coordinarse con los servicios sociales o el servicio de igualdad para recabar indicaciones de cómo proceder, guardando la confidencialidad necesaria.
- Anualmente se informará de las actuaciones realizadas y sus resultados.





*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

#### **II.4. ERTZAINZA**

La Ertzaintza presta dentro de sus servicios, intervenciones especializadas para los supuestos tanto de violencia de género como violencia doméstica, así como atención a las víctimas de agresiones sexuales<sup>1</sup>.

Los servicios que presta son:

- Intervención en supuestos de urgencia.
- Recogida de denuncias 24 horas.
- Tramitación de solicitudes de órdenes de protección.
- Atención personalizada a las víctimas. Esta atención abarca otros aspectos fuera de lo que es la atención policial. Incluye aspectos como el seguimiento periódico hacia la víctima a aquellos aspectos más informativos encaminados a la utilización de recursos en función de las necesidades de seguridad de la mujer.
- Oferta teléfono móvil (*Bortxa*) para avisos de urgencia (con teléfono 112, comisaría) así como conexión directa con el servicio de contención y asesoramiento 24 horas de la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.
- Medidas policiales de protección en función de la valoración de riesgo de la situación de la mujer. Estas medidas oscilan entre una vigilancia puntual hasta una vigilancia permanente.
- Teléfono de asistencia e información 900840111.

#### Actuación en el lugar de la agresión:

- Cuando así se requiera por parte de la víctima, cuando medie denuncia de otras personas o entidades o a través de una llamada de la Policía Municipal (que se personará en el lugar de los hechos hasta que llegue la Ertzaintza), las y los

---

<sup>1</sup> Las intervenciones que se realicen se ajustarán a lo establecido en las instrucciones del Viceconsejero de Seguridad del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco sobre actuaciones en caso de agresiones sexuales (Instrucción nº 3), sobre maltrato doméstico (Instrucción nº48), y las Instrucciones Operativas 24 a 30 del Sistema de Gestión de Calidad en casos de VD/VG así como al II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual en la CAE.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

agentes de la Ertzaintza acudirán al domicilio o lugar donde se encuentre la víctima permaneciendo en el mismo el tiempo que resulte necesario.

- En función de los hechos, el acompañamiento se hará al Centro de Salud, Hospital de Mendaro, Juzgado, domicilio o al Recurso Foral de acogida.

- Si la víctima presenta lesiones, por pequeñas que sean, o se sospecha de su existencia aunque no resulten visibles, se le acompañará al servicio médico correspondiente (Centro de Salud de Elgoibar y/o Hospital de Mendaro), indicándole que solicite el Parte de Lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

- Cuando haya que acompañar a la víctima al Centro de Salud, la o el agente esperará a que el personal sanitario termine la consulta para evaluar las necesidades de acompañamiento de la víctima.

- Una vez terminada la atención a la víctima, se realizará la correspondiente Instrucción de Atestado y se abrirá un expediente interno además de un estudio acerca de la valoración de la situación de riesgo de la mujer.

Recepción de la denuncia:

- La recepción de la denuncia se realizará teniendo en cuenta el 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. Una vez finalizada la denuncia, se le entregará a la víctima copia de la misma.

- Se evitará la presencia en el mismo espacio de los hijos e hijas de la mujer víctima durante la interposición de la denuncia, y se adoptarán las medidas necesarias para su atención y cuidado como son contactar con los Servicios Sociales de Base para que se hagan cargo de las y los menores durante este tiempo.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

*a. Información a la demandante*

- Se informará a la víctima de las consecuencias de la interposición de la denuncia. En los casos de delitos contra la libertad sexual también se le informará de la necesidad de interponer denuncia para que se pueda perseguir judicialmente al presunto agresor.

- Asimismo, se le informará de la posibilidad de solicitar una Orden de Protección y del derecho que tiene de ser asesorada gratuitamente por un letrado o letrada del turno específico para víctimas de la violencia doméstica y/o agresiones sexuales, tanto para la interposición de la denuncia como para formalizar la solicitud de la Orden de Protección. Desde las dependencias policiales se realizarán las gestiones oportunas para que la víctima se beneficie del servicio de asistencia jurídica ello y se informará sobre el tiempo estimado para la llegada del letrado o letrada al centro policial.

*b. Solicitud de Orden de Protección*

Cuando se solicite una Orden de Protección en dependencias policiales, se realizará el correspondiente atestado o informe de forma urgente para la comprobación de los hechos, tramitándose el mismo conforme al procedimiento para el enjuiciamiento rápido e inmediato de determinados delitos y faltas.

Asistencia a la víctima:

- Si la víctima teme por su seguridad o así lo solicita, se le acompañará, tanto a ella como si es necesario a sus hijos e hijas menores a su cargo, a un domicilio o lugar alternativo propuesto por ella (casa de familiares, amistades, etc.) o al Recurso Foral de Acogida si así se considera conveniente. Además de ello, si personal de la Ertzaintza lo valorase como necesario, solicitará al recurso foral de Urgencias Sociales personal especializado para que acompañe a la mujer al Juzgado o Centro sanitario y que de este modo la atención sea más personalizada y en un clima de más confianza. El acompañamiento a la víctima se hará mediante vehículos sin distintivos



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

- En todo el proceso de atención, se contará con el servicio de traducción *Dualia*, para facilitar y garantizar la comunicación con la mujer víctima, sea cual sea el idioma en el que se exprese.

Atención a las y los menores:

- Cuando haya menores al cargo de la mujer, durante el tiempo que ésta no pueda ocuparse de ellas serán puestas bajo la persona designada por ella o con familiares; si esto no es posible, se contactará con el Servicio de Menores de la Diputación Foral de Gipuzkoa o con el Servicio de Urgencias Sociales de Gipuzkoa para que se hagan cargo de su cuidado.

Actuación en caso de agresión sexual:

- En caso de que se trate de una agresión sexual reciente, se neutralizará el incidente y se atenderá a la víctima. Seguidamente, se trasladará a la mujer al Servicio de Urgencias del Hospital de Mendaró, previa información telefónica, y se le acompañará durante todo el tiempo que esté en el hospital.
- Se le informará a la víctima, si procede, de la importancia de no lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal a efectos de evitar que se eliminen posibles pruebas esenciales para un futuro proceso judicial.
- El equipo policial solicitará la presencia del médico o médica forense en el hospital, al objeto de que se practique el reconocimiento médico y la toma de muestras.
- Se proporcionará a la mujer información sobre los recursos y servicios que existen de acuerdo con su estado emocional y la capacidad que tenga para asimilar dicha información.
- No se tomará declaración hasta que la víctima haya sido reconocida por personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

Coordinación con la Policía Municipal:

- En caso de que se constate que la Policía Local no dispone de información de alguna víctima, la Ertzaintza facilitará los datos (órdenes de protección, domicilios, etc.) que se precisen vía email.

Información y canalización a los Servicios Sociales de Base:

Se facilitará a la víctima información por escrito sobre sus derechos y sobre los recursos existentes.

*a. Servicios especializados*

- Asimismo se le informará sobre la existencia de recursos para la atención especializada a este tipo de problemática que se pueden activar desde los Servicios Sociales. En todo caso, con independencia de la información que se facilite a la víctima, se considerará especialmente importante tratar de canalizar el caso hacia los Servicios Sociales de Base del municipio.

- Se le sugerirá a la víctima hacer contacto telefónico o personal con los Servicios Sociales si no es usuaria de los mismos. Si la mujer accede, siempre con previo consentimiento escrito (de manera inmediata o con posterioridad al primer contacto con la Ertzaintza) se comunicará a dicho servicio municipal con el fin de que se encarguen de llamar a la víctima a la mayor brevedad posible.

*b. Medidas cautelares de protección*

- Se informará a la víctima sobre la posibilidad de solicitar medidas cautelares de protección, tales como la prohibición de que las personas agresoras residan o acudan a un determinado lugar, barrio, municipio, provincia u otra entidad local, o Comunidad Autónoma (art. 13 y 544 bis de la Ley de Enjuiciamiento Criminal). También se le informará de la posibilidad de solicitar la Orden de Protección



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

prevista en el artículo 544 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, de solicitar medidas civiles de urgencia, abogado o abogada de oficio, de solicitar el beneficio de asistencia jurídica gratuita y de la existencia de posibles ayudas económicas.

*c. Consentimiento informado*

- Se pedirá a la mujer su consentimiento por escrito para que los datos aportados a la Ertzaintza puedan ser compartidos con Servicios Sociales, de Base caso de que la víctima no sea usuaria de los mismos. Igualmente, se pedirá a los Servicios Sociales, por escrito, información que se considere necesaria para mejorar la atención a la víctima. Ambos requerimientos se realizarán de acuerdo a los modelos de: *Acta de consentimiento de utilización de datos de carácter personal y solicitud de información sobre víctima de violencia doméstico y/o de género.*

Seguimiento y finalización del proceso de intervención:

Se seguirán las Instrucciones Operativas que regulan el tratamiento y asistencia a la víctima para el tratamiento (IN0029) y la IN0027 sobre Expediente VG/VD para la finalización y cierre de expediente.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **II.5. CENTRO DE SALUD**

El personal sanitario adoptará la pauta de actuación correspondiente extremando siempre las medidas que garantizan al máximo posible la intimidad y confidencialidad de los hechos vividos por las mujeres atendidas.

Pautas de actuación ante la violencia de género:

*a. Actuación ante la violencia de género desde atención primaria*

El servicio de atención primaria del Centro de Salud de Elgoibar funciona de lunes a viernes en horario de 8 a 20h.

- Cuando la víctima tenga lesiones que requieran de una intervención especializada, se llamará a una ambulancia y se la derivará al Hospital de Mendaro.
- Cuando el personal sanitario sospeche que una persona puede ser víctima de violencia de género o descubra indicios que apunten en esa dirección pero ella no lo manifieste de manera explícita, queda a criterio del personal sanitario involucrado profundizar en el esclarecimiento de los hechos priorizando la relación con la paciente. Es importante, por ello, que el personal sanitario conozca los signos y síntomas que pueden hacer pensar que una persona sufre violencia de género y mantenga una actitud alerta en la consulta para identificar esos casos<sup>2</sup>.
- Si la mujer no quiere denunciar los hechos ni solicitar un 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 violenta que

---

<sup>2</sup> Prácticamente, la totalidad de las mujeres víctimas de violencia de género acude a su Centro de Salud en el año posterior al inicio de la violencia. Por ello, el ámbito sanitario se revela esencial para la detección temprana y la identificación de las víctimas. Ver Protocolo Sanitario para identificar los signos y síntomas de la violencia de género.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

está sufriendo y una manera de acceder, si fuese conveniente, a los mecanismos de protección. Asimismo, se explicará a la víctima que las y los profesionales están obligadas por la ley a poner este tipo de hechos en conocimiento del Juzgado<sup>3</sup>.

- Si decide abordarlo con la mujer y ésta corrobora la existencia de malos tratos, se debe proceder a realizar una exploración minuciosa para detectar posibles lesiones o valorar su estado emocional. Se le informará y proporcionará información por escrito de los recursos existentes.
- En caso de que la víctima no reconozca estar en situación de violencia de género, se registrarán en la historia clínica los indicios existentes y la actuación realizada, se prestará atención a los problemas físicos, psíquicos, sociales encontrados y se ofertarán visitas de seguimiento para reforzar la relación entre el personal médico y la paciente, poniendo especial atención a la potencial situación de violencia que vive.

- Cuándo desde pediatría y/o los servicios sanitarios de atención primaria tengan la sospecha de que un niño, niña o adolescente puede encontrarse en una situación de desprotección grave y urgente en lo que a su integridad se refiere, debido a la presencia de lesiones físicas cuyo origen puede estar en un abuso sexual o malos tratos, lo notificarán siguiendo las siguientes indicaciones:

Pondrán los hechos en conocimiento:

1. En horario de 8:00 a 15:00 (de lunes a viernes)

- del Juzgado de Eibar (de forma inmediata) mediante envío del parte de lesiones, si las hubiera. Se confirmará dicho envío mediante una llamada telefónica y
- de los Equipos Zonales de Infancia y Adolescencia (EZIA) (en el plazo máximo de 24 horas), enviando cumplimentado el parte de lesiones (si lo

---

<sup>3</sup> Protocolo Sanitario ante el Maltrato Doméstico y la Violencia Sexual contra las Mujeres.





*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

hubiera) vía mail o fax. Se confirmará dicho envío mediante una llamada telefónica.

Es decir, se realizará una doble notificación, verificando vía telefónica que se la notificación se ha recibido en Juzgado y EZIA.

2. En horario de 15:00 a 21:00

- del Juzgado (de forma inmediata) mediante envío del parte de lesiones, si las hubiera. Se confirmará dicho envío mediante una llamada telefónica, y
- al Servicio Foral de Urgencias Sociales (SFUS), para casos NO residentes en San Sebastián, de forma inmediata mediante el envío de la misma documentación que se ha enviado al Juzgado.
- Para casos residentes en San Sebastián se enviará la misma documentación que se ha enviado al juzgado al Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS).

Es decir, se realizará una doble notificación, verificando vía telefónica que la notificación se ha recibido en Juzgado y SFUS/SMUS.

- También se podrá contactar con el 112 si se trata de una urgencia que requiera intervención inmediata.

En todos los casos, una vez finalizada la primera intervención, se coordinarán las actuaciones subsiguientes con los Servicios Sociales de Base mediante un modelo normalizado, previa autorización de la madre o personas tutoras, a fin de que pueda contar con un sistema de apoyo más amplio.

#### *b. Actuación ante violencia de género en los Servicios de Urgencia*

La atención médica fuera de la Atención Primaria se lleva a cabo en horario de 17 a 00h de lunes a viernes. El fin de semana presta servicios desde las 8 horas del sábado hasta las 00 horas del lunes.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

- Se prestará la asistencia sanitaria iniciando el plan de actuaciones terapéuticas que corresponda. Después de evaluar el caso, si la víctima presenta lesiones físicas o psíquicas de gravedad será trasladada al Hospital de Mendaro mediante ambulancia.
- Una vez finalizada la actuación asistencial y establecido, cuando se requiera, el tratamiento pertinente, se procederá a la atención de los aspectos administrativos y legales.
- En el caso en que la víctima explicita que quiere realizar una denuncia, el PAC elabora un parte de lesiones (cuyo modelo figura en el *Protocolo Sanitario ante el maltrato doméstico y violencia sexual contra las mujeres*, Osakidetza, 2008).
- Una vez cumplimentado este Parte de lesiones, se hará lectura del mismo a la víctima y se remitirá:
  - a. Una copia al Juzgado de primera Instancia e Instrucción de Eibar, utilizando el modelo de "Oficio-Remisión" incluido en el protocolo sanitario.
  - b. Una copia a la historia clínica junto con una copia del "Oficio-Remisión".
  - c. Una copia a la víctima, salvo que ello comprometa su seguridad personal; en ese supuesto, se le puede indicar que designe a una persona de su confianza para que lo recoja.
- En caso de que sea necesario, se llamará a la Ertzaintza para que se haga cargo del acompañamiento y el procedimiento de interposición de denuncia.
- Si la mujer no quiere denunciar los hechos ni solicitar un 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 violenta que está sufriendo y una manera de acceder, si fuese conveniente, a los mecanismos de protección. Asimismo, se explicará a la víctima que las y los



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

profesionales están obligadas por la ley a poner este tipo de hechos en conocimiento del juzgado<sup>4</sup>.

- Si la mujer necesitara alojamiento de urgencia, el Centro de Salud se pondrá en contacto con la Ertzaintza para que realice las gestiones pertinentes y pueda acceder al Piso de Recurso Foral de Urgencias Sociales. Si no pudiese realizarse su alojamiento a este servicio, se llevará a la mujer al piso de acogida de Eibar, y en casos excepcionales, al piso polivalente (urgencias generales) de Elgoibar.
- Cuando la primera actuación asistencial se haya realizado en los Servicios de Urgencia se redactará y se entregará a la víctima el Informe médico que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento al médico o médica de familia que la atenderá en adelante. De igual modo, se informará telefónicamente a la/el médico y enfermera/o de referencia en caso de que haya sido asistida una paciente suya por sospecha de violencia de género, con consentimiento de la mujer.
- Se informará a la mujer de los recursos existentes para apoyarla: asesoría jurídica, psicológica, haciendo uso de la guía de recursos sociales.

- Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se solicitará la presencia policial mediante llamada a la Comisaría de la Ertzaintza o a la Policía Local.

Pautas de actuación en casos de agresión sexual:

- a. Actuación ante agresión o abuso sexual reciente (menos de 72 horas<sup>5</sup>)
  - Se remitirá a la víctima, lo más rápidamente posible, al Hospital de Mendaro para examen ginecológico y toma de muestras. Y desde el Hospital se procederá a la demanda judicial.

---

<sup>4</sup> Protocolo Sanitario ante el Maltrato Doméstico y la Violencia Sexual contra las Mujeres.

<sup>5</sup> Este límite no debe entenderse en sentido estricto, pueden darse circunstancias particulares que aconsejen ampliar dicho límite.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

b. Actuación ante agresión o abuso sexual no reciente (más de 72 horas<sup>6</sup>).

- Se prestará la asistencia a los posibles daños y lesiones físicas y psíquicas, iniciando el plan de actuaciones terapéuticas que corresponda.
- Una vez finalizada la actuación asistencial y establecida, cuando se requiera, el tratamiento pertinente, se procederá a la cumplimentación del modelo de parte de lesiones que figura en el Protocolo Sanitario.

## **II.6. DEPARTAMENTO DE IGUALDAD**

### Funciones del Servicio de Igualdad:

- El Servicio de Igualdad será responsable de garantizar la coherencia de sus actividades en materia de *prevención y sensibilización* en violencia de género y agresiones sexuales con la intervención que realizan los Servicios Sociales y la Policía Municipal.
- Tanto la Policía Municipal como Servicios Sociales informarán periódicamente al Servicio de Igualdad del número de casos atendidos.
- El Servicio de Igualdad se encargará de convocar a una reunión trimestral donde se hará una valoración y proyección del trabajo realizado hasta el momento. En ella participarán: la Policía Municipal, los Servicios Sociales y el Servicio de Igualdad.
- 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.

---

<sup>6</sup> Este límite no debe entenderse en sentido estricto, cuando el tiempo transcurrido se halle por encima de esas 72 horas y existan indicios o sospecha de poder obtener muestras biológicas, se debe proceder como en el caso de agresión o abuso sexual reciente.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

- 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.
- El Servicio de Igualdad comunicará si se tiene constancia, acerca de posibles casos de violencia de género y/o agresiones sexuales, para que todos los Departamentos implicados puedan hacer un seguimiento adecuado y efectivo del caso cuando la víctima de su consentimiento.

Información sobre los recursos:

- El Servicio de Igualdad derivará a los Servicios Sociales municipales a aquellas mujeres que han sufrido violencia de género o agresiones sexuales para que reciban información adecuada sobre los recursos municipales, forales, autonómicos y estatales (jurídicos, psicológicos, económicos, socioeducativos, de alojamiento, de empleo, de vivienda, etc.), existentes para situaciones de violencia de género y agresiones sexuales.

Convocatoria de la Mesa de Coordinación Interinstitucional:

- El Servicio de Igualdad será responsable de realizar la convocatoria para las reuniones ordinarias de la Mesa de Coordinación Interinstitucional, presentar el orden del día, organizar la reunión y elaborar las actas de las mismas. Así mismo, se hará cargo de recoger las solicitudes de los integrantes de la mesa para la convocatoria a las reuniones extraordinarias.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## II.7. CENTROS ESCOLARES

La escuela, como agente educativo, tiene un papel fundamental a la hora de prevenir la violencia de género, así como una responsabilidad ineludible, para detectarla de manera precoz y atender todos los casos que se puedan dar de manera adecuada.

### Actividades

Para prevenir la violencia de género y, con motivo del día 25 de noviembre (día internacional contra la violencia hacia las mujeres), el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura potencia, entre otras, las siguientes actividades:

1. Impulsa la participación del alumnado en el programa "Beldur Barik".
2. Anima a los centros educativos a que impulsen y/o apoyen actuaciones que sirvan para reflexionar, visibilizar y mostrar el rechazo a la violencia contra las mujeres.

### Procedimiento

Con el objetivo de detectarla de manera precoz y de atender de manera adecuada todos los casos que se puedan dar, desde el ámbito educativo se procederá con una intervención específica<sup>7</sup> en base a dos supuestos generales:

---

<sup>7</sup> Las fuentes para la elaboración del protocolo local de actuación desde éste ámbito han sido: El **II acuerdo interinstitucional** para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual y la **Guía de actuación** en los centros educativos ante el maltrato entre iguales. Los principios que guían esta intervención son: Importancia de la Prevención; Intervenciones de urgencia; Intervención coordinada y la necesidad de confidencialidad.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

A). Cuando algún miembro de la comunidad educativa, conozca o tenga sospecha fundada de que una alumna es objeto de violencia de género o agresiones sexuales:

- Si se trata de agresión por parte de un/a alumno/a del centro educativo se procederá con los siguientes pasos:

1. Recogida de información que haga referencia a los datos identificativos tanto del centro como del alumnado y sobre el tipo y gravedad de la agresión.

2. Análisis previo y planificación de las intervenciones precisas de urgencia que incluyan tanto aquellas que garanticen la inmediata seguridad de la alumna agredida, como aquellas medidas correctoras dirigidas a la persona agresora que se estimen oportunas.

3. Establecer comunicación con las familias que permita recabar información sobre su situación; informar sobre las medidas tomadas y sobre la posibilidad de interponer denuncia o de que esta pueda ser interpuesta.

4. Completar, contrastar y analizar la información.

5. Determinar si es o no un caso de maltrato, a efectos educativos y a la vista de la información obtenida.

- Si se trata de un caso de maltrato:

1. Poner en conocimiento de la Inspección educativa (según la gravedad del caso, comunicación a otras instancias: Servicios Sociales, Fiscalía).

2. Elaboración de un Plan de actuación tras la formación de un grupo de trabajo que permita el análisis de los datos y la planificación de medidas a adoptar así como las diferentes actuaciones educativas con víctima, agresor/es, espectadores, familias y/o equipo docente.

3. Poner en conocimiento de las familias las medidas propuestas.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

#### 4. Seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas.

- Si se trata de agresión por parte de algún miembro del personal perteneciente al centro educativo:

Se procederá a la comunicación directa e inmediata por parte de la Dirección el Centro Escolar a la Inspección Educativa. Así mismo se informará a la víctima o en su defecto a su familia de las prestaciones y servicios a los que pudiera tener derecho en el ámbito educativo.

- Por parte de algún familiar o persona ajena al personal perteneciente al centro educativo

Se procederá al análisis y evaluación de la situación y si se considera que existen indicios de delito, se pondrá en conocimiento de la Inspección Educativa, de los Servicios Sociales y de la Fiscalía. De la misma forma, se informara a la víctima o, en su caso, a su familia, de los servicios y prestaciones a los que pudieran tener derecho en el ámbito educativo.

B). Cuando algún miembro de la comunidad educativa, conozca o tenga sospecha fundada de que la madre de un/a alumno/a es objeto de violencia de género o agresiones sexuales se procederá de la misma forma que en el supuesto anterior.





*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **II.8. LANBIDE**

### *a. Actuación ante casos de violencia de género urgente a una usuaria*

Si mientras se encuentra en las oficinas de Lanbide realizando algún trámite, la usuaria o el personal que la atiende percibe algún tipo de riesgo contra su integridad personal, el personal de Lanbide, de acuerdo con su Protocolo de Actuación de fecha 2008, contactará inmediatamente con la Comisaría de la Ertzaintza de Eibar informando que se trata de un posible caso de violencia de género.

### *b. Actuación ante casos de violencia de género a una usuaria*

- A las mujeres que se acerquen a este servicio y manifiesten sufrir violencia de género o acrediten ser víctimas por este tipo de violencia, se les informará desde todos los ámbitos de la oficina de que existe una tutora encargada de los casos de violencia de género para su atención, con la cual se puede pedir cita en ese momento o cuando ella lo desee.

- La tutora informará de los servicios y recursos existentes, y/o se le proporcionará asesoramiento en su búsqueda activa de empleo. Posteriormente se trabajará conjuntamente con los Servicios Sociales de Base, previo consentimiento firmado de la mujer atendida.

- A través de las entrevistas para la solicitud de la Renta de Garantía de Ingresos, a las mujeres que sean detectadas como víctimas de violencia de género por parte del personal de la oficina, también se le derivará con la tutora encargada de los casos de violencia de género. En aquellos casos en los que a la mujer se le conceda



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

la RGI, ésta firmará un Convenio de Inclusión<sup>8</sup>, y se realizarán los seguimientos oportunos dentro del marco de la Ley.

A través de este Convenio, se coordinará con los Servicios Sociales municipales el expediente de la mujer, con el fin de realizar seguimiento del caso. Dicho seguimiento se realizará junto con la orientadora encargada de expedientes de casos de violencia de género de Lanbide de Elgoibar.

---

<sup>8</sup> Ley 18/2008 de 23 de dic modificada por la Ley 4/2011 de 24 de noviembre para la Garantía de Ingresos.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

### **III. MECANISMOS DE COORDINACIÓN**

---

La *Mesa de Coordinación Interinstitucional* estará compuesto por profesionales de todas las distintas Instancias intervinientes con las víctimas: Igualdad, Servicios Sociales, Policía Municipal, Ertzaintza, Salud, Educación.

La Técnica de Igualdad será quien se ocupe de llevar a cabo las convocatorias de reunión de este Equipo de Coordinación, así como de recopilar y presentar los datos relativos a los casos detectados de violencia sexista en el Municipio de Elgoibar y que previamente desde las distintas Instancias habrán sido enviados a la Técnica.

Y entre los objetivos que pretenderá figuran los siguientes:

- Ser un espacio técnico de contraste de la información estadística de violencia de género y agresiones sexuales atendidas en el municipio.
- Prestar especial atención a las características de las víctimas que anualmente piden apoyo para detectar tendencias, necesidades y, necesidades de recursos especiales si se da el caso.
- Acordará la mejor forma para elaborar el registro y/o sistematización de datos con criterios comunes que permitan el análisis comparativo de la información generada desde los distintos servicios.
- Analizará problemas detectados y/o procedimientos que no atiendan a las mujeres de acuerdo con los principios de actuación de este protocolo a fin de revisarlos y mejorarlos o modificarlos en su caso.

Funcionamiento:

- Se reunirá de forma ordinaria dos veces al año (en los meses de febrero y septiembre) y de forma extraordinaria cuando así lo demanden las circunstancias pudiendo convocarse la mesa a petición de una sola entidad en estos casos a través de la técnica de igualdad.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

- La convocatoria y organización estará a cargo de la Técnica de Igualdad.
- Se realizarán las reuniones bilaterales o multilaterales en función de cada caso, a demanda de las entidades involucradas. Dichas actuaciones y sus resultados se darán a conocer en la Mesa de coordinación.
- Se informará a la comisión informativa municipal correspondiente del proceso de la Mesa de Coordinación una vez que ésta se haya reunido.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

#### **IV. SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO**

---

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

1. Manifestando directamente su apoyo a las víctimas, siempre y cuando así se considere conveniente desde el equipo técnico que interviene con ellas.
2. Manifestando públicamente su rechazo a los casos de violencia contra las mujeres siempre que las víctimas y/o sus familiares o las asociaciones de pertenencia de ellas, si fuera el caso, así lo soliciten o autoricen.
3. Convocando a la ciudadanía del municipio a los actos de repulsa y apoyo que se consideren necesario cuando una mujer, su familia o las asociaciones de pertenencia así lo soliciten o apoyando las convocatorias que realicen las asociaciones de mujeres o de otro tipo emprendan en casos concretos de este tipo de violencia en el municipio.
4. Convocando a la ciudadanía del municipio a manifestar públicamente su rechazo en manifestaciones/actos públicos o elaborando comunicados de repulsa tras un delito de violencia de género o agresión sexual, siempre respetando el derecho a la privacidad de la mujer y su familia.
5. Realizando una manifestación/acto pública contra la violencia hacia las mujeres por parte de las autoridades municipales en el marco de las jornadas de sensibilización cada 25 de noviembre.
6. Participando en Berdinsarea, red de municipios vascos por la igualdad y contra la violencia hacia las mujeres y en otras campañas que se consideren necesarias.
7. A través de las campañas y acciones que se consideren necesario implementar.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **V. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR VIOLENCIA DE GÉNERO O AGRESIONES SEXUALES DE UNA MUJER DEL MUNICIPIO**

---

Cuando a través de Emakunde se tenga información del asesinato de una vecina del municipio ocurrida por causas de maltrato doméstico o agresión sexual:

1. Desde Alcaldía se convocará al Pleno, que aprobará una declaración institucional de repulsa y convocará a la ciudadanía a los actos que considere oportunos (concentración, manifestación u otros).
2. La Alcaldía o Delegación se pondrá en contacto con la familia de la víctima a fin de ofrecerle el apoyo necesario: asesoramiento legal, apoyo psicológico para situaciones de crisis así como de apoyo en el proceso de duelo, apoyo económico si se precisa, acompañamiento en la gestión de repatriación del cuerpo en el supuesto que así se requiera, información a otros familiares dentro del Estado o al extranjero, etc. Se realizará un seguimiento a las y los familiares de mujeres víctimas asesinadas por violencia de género y agresiones sexuales, a fin de proporcionarles los recursos que necesiten en cada caso.
3. Se entiende que las y los hijos de la mujer asesinada así como otros familiares son víctimas directas de esa violencia y como tales merecen el reconocimiento público que combata su estigmatización y permita su recuperación. Para ello, el Ayuntamiento impulsará actividades de reconocimiento de la lucha personal de la víctima para romper con la violencia.
4. El Ayuntamiento ejercerá la acción popular si lo estima oportuno.
5. El Alcalde o la persona en quien delegue esta responsabilidad deberá entablar la comunicación con la prensa, cuidando especialmente que se proporcione la información de manera precisa y adecuada.



*Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.*

## **1. ANEXO**

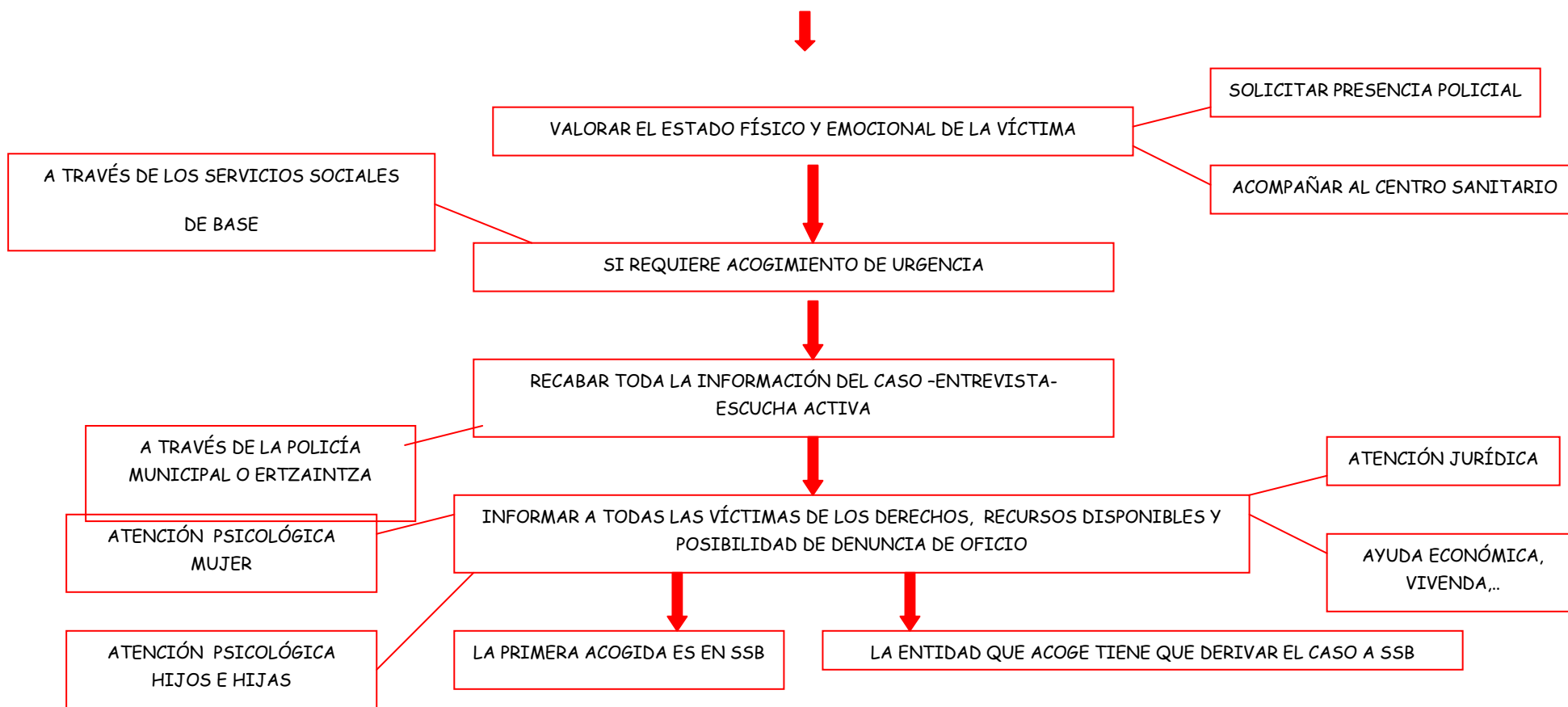
### **FLUJOGRAMA DE INTERVENCIÓN**



## Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales

### INTERVENCIÓN CON LAS VÍCTIMAS

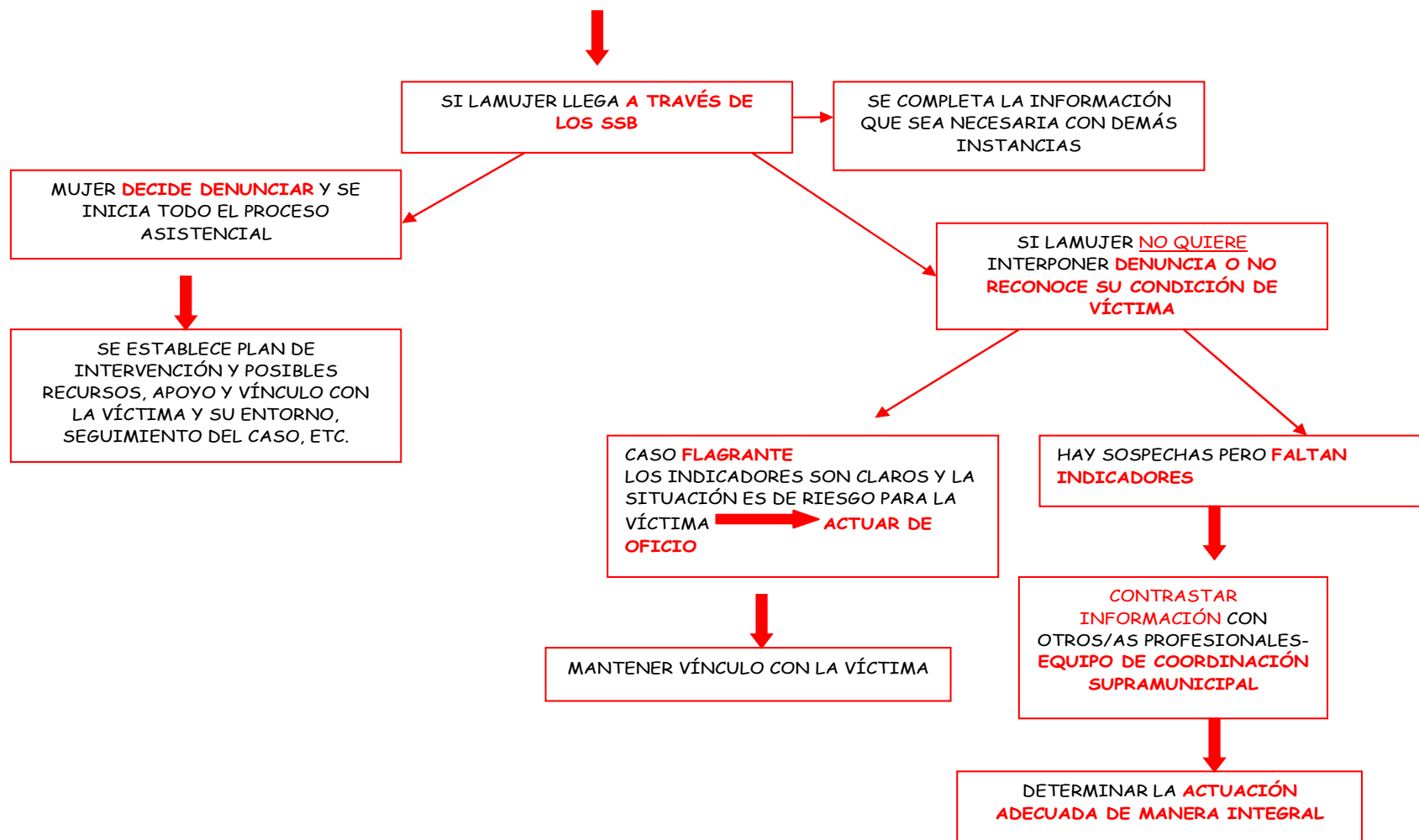
ACOGIDA → EN UN ESPACIO FÍSICO ADECUADO





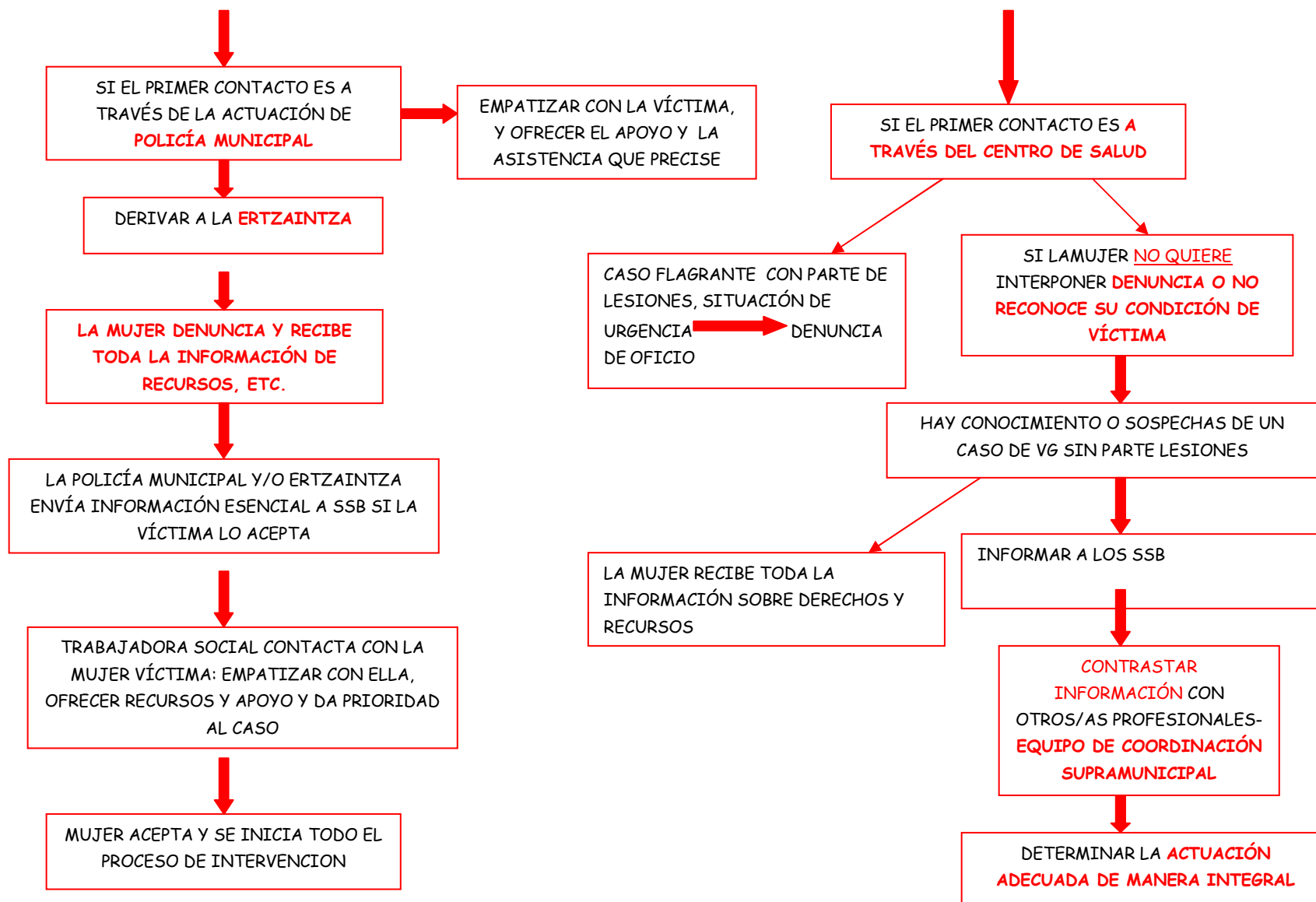


**Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales**





## Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales





***Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales***

## **ANEXO 2: INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS**

---

### **🚓 Servicio de urgencias 112**

Es importante informarles a las mujeres que el 112 es un servicio que da respuesta a todo tipo de urgencias y no un servicio de información, por lo que pueden activarlo cuando se sientan en peligro. También se les puede recomendar que le pongan el no 1 en la marcación rápida de su móvil.

### **📞 Servicios telefónicos de información 24 horas: 900 840 111**

El **900 840 111** depende del Gobierno Vasco, del Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Se puede acceder a él desde el 116 si la mujer informa que vive en la CAPV.

- Dirigido a mujeres que sufren violencia de género: maltrato, agresión sexual, acoso sexual o por razón de sexo en el puesto de trabajo, víctimas de trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Familiares y personas allegadas o cercanas a las víctimas.
- Profesionales de los recursos comunitarios y/o de ONGs.
- Población en general que quiera información en esta temática.

Atiende las 24 horas del día y los 365 con un equipo de profesionales con formación y experiencia en diferentes áreas relacionadas con la violencia de género.

Se presta en 55 idiomas y cuenta con un servicio de atención dirigido a personas con discapacidad auditiva. El funcionamiento del servicio para personas con discapacidad auditiva es parecido al de un chat, solo que es privado entre la profesional que atiende y quien realiza la conexión. Se puede acceder descargando la aplicación en el móvil, PDA o teléfono de texto (el dispositivo tiene que permitir la descarga de aplicaciones a través del proveedor de servicios).

- El servicio ofrece escucha, contención y apoyo emocional.
- Asesoramiento sobre cómo actuar ante una situación de violencia de género y acompañamiento en un proceso de afrontamiento.



***Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales***

- Información completa de cualquiera de los recursos y/o servicios existentes en el entorno más cercano a la mujer y a los que puede acudir: servicios sociales, sanitarios, judiciales, policiales, etc.
- Facilita el acceso a la cita con el recurso más adecuado a la víctima

Es importante informar a las mujeres que las llamadas a este teléfono no dejar huella en el recibo telefónico.

**🇪🇸 Departamento de Política Social. 943113176/ 943112572**

Desde este Departamento se programa, coordina y facilita el acceso a los recursos forales de asistencia psicológica, información socio jurídica pre-procesal y acogida de urgencia. Todos estos servicios se gestionan a través de los Servicios Sociales de Base, las mujeres no pueden acceder de manera directa a los servicios que coordina.

- La atención psicológica consta de un tratamiento de 19 sesiones con posibilidad de prórroga de otras 9 sesiones. Se presta a través de un convenio con el Colegio de Psicólogos de Gipuzkoa. Las prórrogas se acuerdan mediante informes del caso y en acuerdo entre la o el terapeuta y el Departamento de Política Social.

**🇪🇸 Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa: Atención 24 horas.  
943 224 411**

Depende del Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa y dispone de un servicio que da respuesta a las demandas urgentes de seguridad de las mujeres de Gipuzkoa afectadas por violencia machista. Se ubica en Donostia-San Sebastián y se persona tras la llamada de la policía o Ertzaintza y, tras realizar una valoración, decide si la situación el ingreso al recurso de acogida, al cual se acompaña a la víctima y sus dependientes.

Funciona en horario en que no se encuentran trabajando los Servicios Sociales de Base. Laborables de 15:00 a 8:00 horas, sábados y festivos todo el día. En horario



***Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales***

simultáneo a los Servicios Sociales de Base puede realizar las tareas de acompañamiento en casos valorados como muy graves.

No es un servicio de acceso directo para las mujeres, salvo que así lo haya acordado la Trabajadora Social. Es un servicio que sí puede activar la policía municipal y la Ertzaintza.

**🚦 Centro de Acogida de Urgencias "Urrats"**

Depende del Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa y gestiona el acogimiento de corta y mediana estancia. El acceso a este recurso se realiza a través del Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa o de los Servicios Sociales de Base. Una vez que la mujer ingresa al centro, el equipo de intervención se encarga de las tareas de acompañamiento y asesoramiento hasta que sale del recurso y se vuelve a poner el caso en seguimiento de los Servicios Sociales de Base.

**🚦 Servicio de asistencia jurídica**

En la CAPV depende del Departamento de Justicia y Administración Pública y está conveniado con los Colegios de Abogados de los tres territorios históricos. Cuando las mujeres víctimas de violencia de género soliciten (dependencia policial o judicial) el servicio de orientación jurídica, defensa y asistencia letrada, se designará de forma inmediata a un abogado o abogada de oficio dentro del turno especializado establecido por los Colegios de Abogados en sus respectivos ámbitos. Este servicio lo activan desde la Ertzaintza o el juzgado. La mujer debe ser informada que tiene ese derecho.

La asistencia letrada es gratuita únicamente en una primera intervención previa a la presentación de la denuncia y a la solicitud de la orden de protección, así como en la asistencia en la formulación de ambas.

Muy importante no confundir con la justicia gratuita a la que también puede tener derecho la mujer si la solicita y cumple una serie de requisitos. Si bien la



***Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales***

designación de abogado o abogada se realiza inmediatamente y no es necesario tramitar con carácter previo la solicitud del beneficio de justicia gratuita, si este derecho no se solicita o finalmente es denegado, la víctima deberá abonar los honorarios devengados por la intervención del abogado y del procurador.

**🇪🇺 Servicio de Atención a la Víctima (SAV)**

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

Depende del Departamento de Justicia y Administración Pública y es un servicio gratuito y de acceso voluntario, gestionado en Gipuzkoa por el Instituto de Reintegración Social (IRSE). No es un recurso exclusivo para víctimas de violencia de género.

Presta los siguientes servicios:

- **Información a las víctimas** sobre sus derechos y sobre procedimientos legales (responsabilidad civil, asistencia jurídica gratuita, acciones penales, ayudas económicas, recursos sociales, etc.).
- **Atención concreta inicial** (comprobación de los trámites pertinentes, medidas cautelares, información concreta respecto al problema, derivación a la red socio-sanitaria, contacto con la familia, etc.).
- **Atención continuada** (información continuada, seguimiento de la evolución, asistencia psicológica, derivación a recursos sociales, acompañamiento a juicios y declaraciones, etc.).
- **Asistencia a Víctimas con Orden de Protección** (coordinación de los Órganos Judiciales con los servicios sociales, conocer las necesidades de la víctima, información permanente al Juzgado).



***Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales***

**Donostia-San Sebastián:** Palacio de Justicia

Plaza Teresa de Calcuta, 1

20012 Donostia-San Sebastián

Tfnos.: 943 000 768

**900 100 928 (gratuito)**

** Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno**

Realiza la gestión integrada de recursos en materia de violencia de género nivel de gobierno autonómico.

En materia de Servicios Sociales:

- Ayuda económica de pago único para mujeres víctimas de violencia de género.
- Servicio de Atención Telefónica 24 Horas para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

En materia de Empleo: (Lanbide)

- Profesional tutora o tutor en violencia de género en cada oficina de Lanbide.
- Información y asesoramiento individual y personalizado sobre ayudas económicas para mejorar la empleabilidad para de las mujeres víctimas de violencia de género, orientación laboral e itinerarios personalizados.
- Derivación en su caso a otros servicios (servicios sociales de base u otros).
- Coordinación técnica con las trabajadoras sociales de los diferentes municipios para evitar la duplicidad de acciones a favor de la eficiencia de la intervención.
- Itinerarios personalizados para la activación laboral de las víctimas de violencia de género, trabajando especialmente la autoestima y la motivación y dando prioridad a la mujer víctima de violencia de género para el acceso a los programas de empleo y formación en los que pueda entrar.



**Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales**

En materia de Renta de Garantía de Ingresos: (Lanbide)

- Exentas de cumplimiento del convenio de inserción.
- 1 año de antigüedad en el padrón y de residencia efectiva frente a los 3 años exigidos al resto de la población.
- 18 años en vez de 23 años exigidos al resto.
- Consideración de unidad convivencial (UC) aparte, a efectos de los ingresos y durante 1 año (renovable a 2), en caso de que la víctima (y/o las personas a su cargo) se haya visto obligada a abandonar su domicilio habitual como consecuencia del maltrato y a trasladarse a vivir al domicilio de familiares u otras personas.
- No computa como ingreso a la hora de percibir la RGI cualquier otra prestación que haya sido otorgada, precisamente, por ser víctimas de violencia de género (Renta Activa de Inserción por violencia de género y ayuda de pago único).
- A las mujeres víctimas de violencia de género se les exceptiona del requisito de constituir una UC como mínimo con un año de antelación a la fecha de presentación de la solicitud.
- Las mujeres víctima de violencia de género que estén acogidas en recursos de acogida temporal y siempre que cumplan el resto de requisitos, tendrán derecho a percibir la RGI aun cuando su manutención básica esté siendo cubierta por dichos recursos de acogida.

En materia de Renta de vivienda

**Adjudicación directa de vivienda en régimen de alquiler:**

A la mujer víctima de violencia de género se le adjudica una vivienda en régimen de alquiler cuya cuota dependerá de sus ingresos y revisable anualmente.

Esta medida se aplica en casos graves y excepcionales y siempre que se cumplan una serie de requisitos:





***Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales***

- Haber sido la solicitante usuarias de pisos y centros de acogida municipales o forales,
- Haber cubierto su tiempo de estancia y haberse constatado la imposibilidad de permanencia en ellos;
- Haber buscado vivienda durante un tiempo oportuno sin conseguirlo y carecer de red social o familiar con la que poder establecerse.

Además tal solicitud deberá ser suscrita por la alcaldía o concejalía correspondiente y justificada por un informe del servicio social competente.

**Inscripción en Etxebide en régimen de alquiler:**

- 10 puntos más en la baremación general.
- Exoneración de acreditación de ingresos mínimos.
- Posibilidad de excepcionar del requisito de carencia de vivienda.
- Exoneración de la obligación de empadronamiento en cualquiera de los municipios que solicite.

Posibilidad de cambio de vivienda en régimen de alquiler en caso de riesgo.

**🇪🇺 Dpto. de Educación, Política Lingüística y Cultura**

- Otorgamiento de becas no universitarias y universitarias.
- Traslado de expedientes académicos.



**Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales**

**ANEXO 3. AGENDA DE TELÉFONOS ÚTILES**

<b>ERAGILEA-AGENTE</b>	<b>TELÉFONOA /FAX-a /E-MAIL-a</b>	<b>INFORMAZIOA DATOS INTERÉS</b>
<b>Servicios Sociales de Base (SSB)</b>	943 741008 ongizatea@elgoibar.net	
<b>Servicio de Igualdad</b>	94 3741050 berdintasuna@elgoibar.net	
<b>Policía Municipal</b>	943 741394 udaltzaingoa@elgoibar.net	
<b>Ertzaintza Eibar</b>	943 531700 / 943 531701 vdvg_eibar@ertzaintza.net	
<b>Juzgado Primera Instancia e Instrucción nº 2 en Eibar</b>	943 03 34 01; Fax: 943 03 34 00 (9 a 14h)	
<b>Juzgado Guardia en Eibar</b>	943 033 405	
<b>Ambulatorio Elgoibar</b>	943 032610	
<b>Hospital Mendaro</b>	Centralita: 943 03 28 00 Urgencias: 943 03 28 22	
<b>SOS Deiak</b>	112 943 447904– FAX en Gipuzkoa para personas con dificultades para la comunicación oral	
<b>Cáritas</b>	943 740842	
<b>Haizea Emakume Taldea</b>	943 743342	
<b>Servicio Foral de Urgencias Sociales en Gipuzkoa</b>	943 224411	<ul style="list-style-type: none"><li>· Laborables de 15:00 a 8:00 h.</li><li>· Sábados y festivos todo el día.</li></ul> <b>Cubre la franja horaria en la que los Servicios de Asistencia Social de los Ayuntamientos no</b>



**Protocolo de actuación municipal y coordinación interinstitucional para la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales**

ERAGILEA-AGENTE	TELÉFONO / FAX-a / E-MAIL-a	INFORMAZIOA DATOS INTERÉS
		<b>están operativos.</b>
<b>Servicio gratuito de Asistencia a la Víctima en Gipuzkoa (SAV)</b>	900 100928 (gratuito)	Depende del Dpto. Justicia Empleo y Seguridad Social. Se trata de un servicio presencial, con cita previa. También se asiste en Araba y Bizkaia.  Horario: 9:00-14:00
<b>Servicio gratuito de Información Telefónica para mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales en toda CAV. SATEVI</b>	<b>900 840111</b> (gratuito)	Depende del Dpto. Vivienda y Servicios Sociales. Proporciona atención telefónica las 24 horas.
<b>Servicio gratuito 24 horas de información jurídica y de recursos para las mujeres víctimas de violencia sexista en el ámbito estatal</b>	016  900 116016 (para personas con discapacidad auditiva)	Depende del Ministerio de Igualdad. Se atiende en castellano, euskera, catalán, gallego, inglés y francés.  <b>La llamada es gratuita y no quedará registrada en la factura, PERO SÍ EN EL TELÉFONO TANTO FIJO COMO MÓVIL. POR LO QUE SE DEBE BORRAR ESA LLAMADA.</b>
<b>Servicio gratuito 24 horas de Asistencia Letrada</b>	902 103 908	Depende del Dpto. de Justicia, Empleo y Seguridad Social.
<b>Servicio gratuito de Asistencia a la Reinserción en Donostia (SAER)</b>	943 000769	Depende el Dpto. de Justicia, Empleo y Seguridad Social. Asiste en los tres territorios históricos.