II PROTOCOLO LOCAL DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y OTRAS VIOLENCIAS MACHISTAS

2026

TOLOSA
berdinzalea

ÍNDICE

ÍNDICE 2
INTRODUCCIÓN 4
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS 7
Y SE ACUERDA: 8
MARCO LEGISLATIVO 10
MARCO TERMINOLÓGICO 13
PRINCIPIOS RECTORES 17
PROTECCIÓN DE DATOS 22
PROCEDIMIENTOS ANTE CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA EN TOLOSA 23
Puntos de entrada: vías de acceso y servicios de detección 23
Procedimientos de atención municipal 29
Atención continua 31
Atención en la urgencia 34
Atención en casos de agresiones sexuales 38
Atención ante agresiones sexuales recientes 38
Atención ante agresiones sexuales no recientes 39
COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL 41
Mesa de coordinación técnica 41
Integrantes 41
Funciones de la mesa de coordinación técnica 42
Periodicidad y convocatoria 43
SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO 44
escenarios de respuesta pública 49
ANEXO 1: INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS 52
ANEXO II: FLUJOGRAMA OSAKIDETZA 54

En Tolosa, a 30 de junio de 2026

Tolosako Udala

Osakidetza

Lanbide
Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo

ERTZAINTZA

Tolosaldea
garatzen

Asuncion
Klinika

Tolosako Asanblada Feminista

INTRODUCCIÓN

El primer *protocolo local de actuación y coordinación interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales* firmado en el año 2014, fue producto de la vocación del ayuntamiento de adaptarse a la realidad del municipio y los cambios que se van generando en la atención a las mujeres víctimas de violencia machista.

Los años posteriores al protocolo han supuesto un conjunto de avances tanto a nivel social como legislativo que suponen que el mismo no alcance a cubrir las necesidades y obligaciones existentes. Esto hace que desde el Ayuntamiento de Tolosa se haya detectado la necesidad de elaborar un nuevo protocolo que, tanto en su enfoque como en la atención, pueda dar respuesta a estos avances y que se corresponda con la realidad actual y venidera de Tolosa.

Este segundo protocolo se elabora tras varios cambios legislativos que inciden en los procedimientos de atención municipal:

- ***Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.***

Se amplía el concepto de violencia machista contra las mujeres, introduciendo otras formas y ámbitos. También modifica los modelos de atención incidiendo en los diferentes espacios competenciales.

- ***Capitulo VI Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.***

Donde se reconoce expresamente como víctimas de violencia de género a los menores y se hace hincapié en la obligación de los jueces de pronunciarse sobre las medidas civiles que afectan a los menores que dependen de la mujer sobre la que se ejerce violencia

- ***Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia:***

Se introducen novedades sobre la protección de las personas niñas, niños y adolescentes (en adelante NNA), las cuales afectan a los modelos de atención local y foral.

- ***Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual:***

Con la entrada en vigor de esta nueva ley las víctimas de violencia sexual disponen de los mismos derechos que las víctimas de violencia de género y doméstica, por lo que se deberá coordinar su atención en el marco de los protocolos.

Asimismo, las víctimas de violencia sexual de los mismos derechos que las víctimas de violencia de género y doméstica (Art. 3.- Ámbitos de Actuación). La especialización profesional se garantizará, en todos los niveles de la Administración, a través de la formación inicial obligatoria y la formación continua que deberán recibir todos los sectores profesionales (Art. 23.- Garantía de especialización profesional a través de la formación.). A los efectos del reconocimiento de los derechos regulados en esta ley (Art. 37. Acreditación de la existencia de violencias sexuales.)

- ***Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.***

Esta ley regula los mecanismos y establece las medidas generales de protección y reparación frente a la discriminación por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales. Asimismo, regula las medidas específicas de asistencia y protección frente a la violencia basada en LGTBIfobia; las medidas específicas de protección de los derechos de determinadas personas LGTBI en situaciones especiales (las personas menores de edad, las personas con discapacidad o en situación de dependencia, las personas migrantes, las personas mayores, las personas en el ámbito rural y las personas intersexuales).

Estas leyes tienen un impacto directo en el presente protocolo de cara a una mejora de la atención y ampliación de la mirada y de dar respuesta a todas las casuísticas de violencia de género y/o machista, atendiendo a sus diferentes ámbitos y formas.

Asimismo, pretende atender a la ampliación del concepto de víctimas de violencia machista, la cual abarca toda violencia que se ejerza contra las mujeres, incluidas las niñas y adolescentes y las mujeres transexuales, por el hecho de ser mujeres, o que les afecte de forma desproporcionada, tanto en el ámbito público como en el privado. También, incluir a familiares y personas allegadas como víctimas de esta violencia y por tanto personas que deben ser atendidas por los recursos. Sin olvidar que la violencia de género sigue siendo una de las manifestaciones más claras de la desigualdad, subordinación y de las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres.

Este protocolo se concibe desde una perspectiva interseccional y combatirá la discriminación múltiple que enfrentan aquellas mujeres o grupos de mujeres en quienes concurran otros factores que puedan dar lugar a situaciones de discriminación como raza, color, origen étnico o social, lengua, religión, cultura, opiniones políticas o de otro tipo, pertenencia a una minoría

nacional, patrimonio, nacimiento, configuración familiar, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad sexual o de género, expresión de género, condición rural, situación migratoria, de refugiada, de seropositividad, de monoparentalidad o cualquier otra condición o circunstancia personal, social o administrativa. Asimismo, este enfoque permitirá abordar el carácter específico que adquiere la violencia cuando estas condiciones interactúan, generando formas diferenciadas y agravadas de violencia.

Conforme a la definición de la Orden Foral de Gipuzkoa 2/2015 de 9 de marzo, es violencia machista todas aquellas formas y actos de control, agresión, rechazo, imposición directa, estructural y simbólica que por un lado se dirige contra los cuerpos diversos que incumplen la heteronormatividad del sistema sexo/género/sexualidad, como contra los cuerpos que, sin transgredirlo, son el objeto que soporta las relaciones de poder implícito en él, es decir, las mujeres. En ambos casos la violencia machista se manifiesta desde la infancia y se mantiene a lo largo de la vida. La violencia machista abarca la violencia sexista y también otras formas de violencia machista como la transfobia, lesbofobia y homofobia.

Asimismo, con el presente protocolo se pretende abarcar otras violencias machistas como son las dirigidas a personas de los colectivos LGTBI+. Se parte de ver el carácter específico de estas violencias y su finalidad de mecanismo de ejercicio de control y mantenimiento del sistema sexo-género-sexualidad heteronormativo. Por ello, se plantea la necesidad de incorporar mecanismos que aborden estas violencias, se recojan datos sobre las mismas, así como se ofrezcan formaciones específicas a las y los profesionales con el objetivo de realizar intervenciones adecuadas.

En definitiva, supone un nuevo protocolo que persigue el avance y mejora continua de la atención a las víctimas de violencia de género y agresiones sexuales y otras víctimas de violencia machista, aunando entre las diferentes entidades los recursos y herramientas a su alcance.

Junio 2026

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Las entidades firmantes de este Protocolo consideramos que:

- ☐ La violencia machista contra las mujeres se dirige **hacia las mujeres solo por el hecho de serlo**, independientemente de sus comportamientos y expresiones, y supone una grave **vulneración de Derechos Humanos**.

- ☐ La violencia sexista reproduce unas relaciones sociales de poder que tiene como resultado el mantenimiento de la **desigualdad jerárquica** en las relaciones entre mujeres y hombres, quedando las primeras en posición de subordinación.

- ☐ La violencia machista contra las mujeres, **afecta también al conjunto de la población.** Desde el entorno más cercano de las víctimas (amistades, familiares, nuevas parejas etc.) hasta el vecindario y la ciudadanía general. Los abordajes deben abarcar también a estas personas que viven las consecuencias de la violencia.

- ☐ La violencia machista contra las mujeres es un **problema de salud pública**, puesto que los daños a las víctimas se traducen en sufrimiento o perjuicio físico, sexual, psicológico, social, además de los de orden socioeconómico o patrimonial que, en conjunto, deterioran la salud de las víctimas directas, por exposición y vicarias de la violencia machista.

- ☐ La violencia de género es una manifestación de **desequilibrio histórico** entre la mujer y el hombre, que ha llevado a la dominación el hombre sobre quien sea o haya sido su esposa o pareja o relación análoga privando, así a la mujer de su plena emancipación.

- ☐ La violencia machista también se dirige contra toda persona que no se comporte, exprese o encaje en el sistema **sexo-género-sexualidad** heteronormativo, tales como las personas de los colectivos LGTBI+.

- ☐ Que este protocolo quiere subrayar su vocación de mejora continua, esto es, no se trata de un documento cerrado, sino que irá **adaptándose a las diferentes necesidades detectadas** en los espacios provistos para el seguimiento del protocolo.

Y SE ACUERDA:

PRIMERO: La firma del presente protocolo por las entidades participantes como una muestra del compromiso real con la aplicación del mismo.

SEGUNDO: La continuación y actualización de procedimientos en la Mesa de trabajo permanente con la participación de: Servicios Sociales de Base, Departamento de Igualdad, Policía Municipal del Ayuntamiento de Tolosa, Osakidetza, Clínica de la Asunción, Ertzaintza, Servicio Foral de Urgencias Sociales (en adelante SFUS), Un o una representante de cada partido con representación política en el Ayuntamiento, Lanbide, la Técnica de migración y diversidad de Tolosaldea Garatzen, Tolosako Asanblada Feminista y, según disponibilidad, podrán acudir mujeres y personas del colectivo LGTBI+ afectadas por la violencia machista.

TERCERO: Formar y mantener una actualización continua en lo referente a las últimas modificaciones legislativas que tienen un impacto directo en la intervención con víctimas supervivientes.

CUARTO: Abogar por una mejora continua de la intervención y una ampliación del concepto de víctima. Para ello, ofertar formaciones específicas en materia de violencia machista, atención e intervención a mujeres y colectivos LGTBI+ desde una perspectiva interseccional.

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

SEXTO: Contar con un registro de datos del número de mujeres y NNA víctimas de violencia machista, así como de en el municipio. El análisis de estos datos tendrá como objetivo conocer lo mejor posible el tipo de población afectada, sus necesidades y dificultades en el proceso de solicitud de apoyo.

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

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

favorezcan la mejora de la atención y reconocer al Departamento de igualdad como el organismo que asume el liderazgo y coordinación general.

MARCO LEGISLATIVO

Este segundo protocolo se elabora bajo un marco legislativo que se ha visto recientemente ampliado, existiendo así diversas normas que reconocen este tipo de violencias y entre otras cosas, enmarcan la actuación de los poderes públicos en la CAPV:

En el ámbito de la **violencia contra las mujeres:**

a) Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Protocolo de Estambul) del 11 de mayo del 2011 ratificado por el estado español el 11 de abril del 2014 con plena vigencia a partir del 1 de agosto de 2014.
b) Convenio de Beijing. IV Conferencia Mundial sobre la Mujer aprobó por unanimidad la **Declaración y la Plataforma de Acción de Beijing** que incorpora un nuevo mecanismo de actuación denominado transversalidad de la perspectiva de género, esto es, la incorporación de la sensibilidad de género como una herramienta para el diseño, la ejecución y la evaluación de todas las políticas públicas.
c) CEDAW, Convenio sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Es un tratado internacional de derechos humanos de Naciones Unidas específico sobre las mujeres.
d) Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.
e) Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género.
f) Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
g) Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.
h) NORMA FORAL 2/2015, de 9 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres. (Gipuzkoa)

Además de las ya mencionadas, en el ámbito de la **violencia contra las mujeres extranjeras** se contemplan las siguientes**:**

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

En el ámbito de la **protección de NNA**

- Ley 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia que en su Disposición final tercera establece la Modificación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

En el marco de los **derechos de personas de los colectivos LGTBI+:**

- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- DECRETO 234/2015, de 22 de diciembre, sobre la documentación administrativa de las personas transexuales (Euskadi)
- CARTA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA (2000). Artículo 21 que regula la no discriminación.

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

- ✓ Derecho a la información.
- ✓ Derecho a no declarar en presencia de su agresor y a utilizar todos los medios que garanticen su seguridad y bienestar emocional.

- ✓ Derecho a la restitución de la cosa[1], reparación del daño e indemnización del perjuicio causado.
- ✓ Derecho a la protección de dignidad e intimidad.

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

MARCO TERMINOLÓGICO

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

La *Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres* incorpora una ampliación del concepto de víctimas:

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

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

Asimismo, señalar que la *Norma Foral 2/2015*[2] *y el "Documento sobre la violencia machista, la terminología utilizada por la Diputación Foral de Gipuzkoa y el análisis que la sustenta"*[3] recogen como parte de la violencia machista:

[2] Norma Foral 2/2015, de 9 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres
[3] 3Disponible en:https://www.gipuzkoa.eus/documents/2556071/2587709/Terminologi%CC%81a-+Indarkeria+matxistaren+arloko+kontzeptuak.pdf

- *La violencia sexista: todas aquellas formas y actos de control, agresión, rechazo, imposición directa, estructural y simbólica que se efectúan en el marco de la relación jerárquica y desigual de los hombres sobre las mujeres, implícito en el sistema sexo-genero- sexualidad heteronormativo.*

Define igualmente, otras formas de violencia machista como la transfobia, lesbofobia, homofobia y la violencia intragénero, que, deberían recibir atención parte de los servicios públicos especializados forales y autonómicos.

Con la obligación de ir planteando la manera de abordar estas violencias, a continuación, se presenta un marco de referencia tanto para conocer todas las violencias machistas como para que puedan ser abordadas por los servicios municipales.

Ámbitos y formas de la violencia machista:

Ámbito de la pareja (violencia de género[4]), familiar (violencia doméstica), laboral, escolar, espacios públicos y de ocio, espacios deportivos, culturales, virtuales, etc.

Uno de los ámbitos que tiene especial relevancia es el referente a la **violencia institucional**. Esta violencia está directamente relacionada con la revictimización. Se da a través de carencias en el proceso de acogida, planteamiento de preguntas intrusivas o que ponen en duda a la víctima, minimización de lo escuchado, llevar a que se dé una repetición del relato, hacer uso de actitudes paternalistas, omitir o no informar de todas las opciones a su disposición, no respetar sus tiempos, etc.

En cuanto a las **formas** se distinguen las siguientes:

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”.

[4] Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género

Maltrato físico. Este tipo de maltrato se manifiesta en agresiones intencionales o repetitivas que conllevan riesgo o daño para la integridad física de la víctima. Siempre que hay un maltrato físico hay también un maltrato psicológico.

Maltrato psicológico o emocional. Son los actos u omisiones que tienen como finalidad anular, degradar o controlar las acciones, comportamientos, conductas, creencias y decisiones de la mujer.

Maltrato económico. Son los actos u omisiones destinados a controlar las acciones, comportamientos y decisiones de la mujer sobre aspectos de su vida relacionados con el dinero, los bienes comunes, el trabajo, las pensiones.

Violencia económica. Una de las formas de dominación que históricamente se ha utilizado sobre las mujeres es hacer vivir en una situación de absoluta precariedad económica que vulnera los derechos fundamentales, atendiendo a la dignidad, debilitándolos, traumatizándolos y impidiendo su humanidad.

Violencia económica. Una de las maneras que, históricamente, se ha utilizado para dominar a las mujeres es hacerlas vivir en una situación de total precariedad económica, algo que vulnera derechos fundamentales que atenta a la dignidad, las fragiliza, traumatiza y deshumaniza

Maltrato social. Es el aislamiento de la mujer maltratada: se le priva de relaciones sociales, se la aleja de su familia o amistades o se la humilla ante ellas.

Violencia vicaria: Se realiza la violencia sobre otra persona, especialmente hijas e hijos, aunque pueden ser nuevas parejas, hermanas y hermanos, etc. e incluso animales. El fin de esta violencia es ejercer mayor daño sobre la víctima directa, es decir, la mujer.

Violencia sexual: Se consideran violencias sexuales los actos de naturaleza sexual no consentidos o que condicionan el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye la agresión sexual, el acoso sexual y la explotación de la prostitución ajena, así como todos los demás delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, orientados específicamente a proteger a personas menores de edad, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual a través de medios tecnológicos, la pornografía no consentida y la extorsión sexual.

Asimismo, se consideran violencias sexuales la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso con connotación sexual y la trata con fines de explotación sexual.

Por último, en coherencia con las recomendaciones de la Relatora Especial de Naciones Unidas sobre violencia contra las mujeres, sus causas y sus consecuencias, se incluye el homicidio de mujeres vinculado a la violencia sexual, o feminicidio sexual, como la violación más grave de los derechos humanos vinculada a las violencias sexuales, que debe ser visibilizada y a la que se ha de dar una respuesta específica.

Violencia simbólica: La violencia oculta que se ejerce de forma cotidiana e imperceptible. Asociada con el ejercicio del poder y la dominación operan por medio de mecanismos implícitos, indetectables, que muchas veces parecen formar parte del orden natural de las cosas. El lenguaje y la cultura son algunos mecanismos a través de los cuales se introduce esta violencia.

PRINCIPIOS RECTORES



- **Vivir sin violencia.** La finalidad de la intervención realizada deberá ser siempre que pueda vivir sus relaciones afectivas y sociales libre de violencia. La denuncia es un instrumento importante para conseguir una vida libre de violencia y deberá ser contemplada como parte de un proceso, valorando siempre su influencia en la seguridad de la víctima. La separación de la pareja es una decisión que corresponde a cada mujer, no un fin de la intervención. El inicio de un proceso de separación o de poner fin a la relación es uno de los momentos críticos y de mayor peligrosidad para la víctima.

- **Prioridad**. La atención a las mujeres víctimas de cualquier forma de violencia machista en cualquiera de los ámbitos en que ocurra se atenderá de inmediato de manera integral por el recurso al que ella acuda en primera instancia, ofreciendo la actuación coordinada con otros recursos.

- **Eficacia y agilidad.** Deberá garantizarse una articulación eficaz y ágil, con el fin de actuar con la inmediatez requerida por la urgencia propia de estas situaciones

- **Igualdad y accesibilidad.** La atención deberá garantizarse a todas las víctimas sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística o nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social.

Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia, y en especial, las mujeres con discapacidad, las mujeres de edad y las mujeres migradas, con independencia de su situación administrativa, derivándolas a recursos supramunicipales si fuera necesario.

Durante toda la intervención deberá garantizarse la confidencialidad e informarse del uso que se va a dar a los datos recogidos y de sus derechos al respecto.

En particular, para garantizar el derecho de las mujeres con discapacidad al acceso a la información y a los recursos existentes, se deberán realizar las adaptaciones que en cada caso sean necesarias: ayudas para el transporte, acompañamientos, intérpretes de lengua de signos, documentos en braille, comunicación aumentativa, etc.

Igualmente se adoptarán medidas para superar o mitigar las barreras idiomáticas de las mujeres cuya lengua vehicular no sea el castellano o euskera. A estas se les recordará la importancia de que soliciten su empadronamiento como vía para el acceso a las prestaciones básicas de la red de protección social, ya que el empadronamiento es uno de los factores que ayudan a mitigar la vulnerabilidad de la víctima.

Se tomarán las medidas necesarias para facilitar la accesibilidad a la información en la materia contenida en la página web del Ayuntamiento con el objetivo de que tenga una localización, tipo y tamaño de letra, color de letra y color de fondo de pantalla y contenido, que la hagan fácil de acceder y comprender.

- **Acompañamiento integral y personalizado** atendiendo a las características propias de cada víctima y siempre teniendo en cuenta factores interseccionales como pueden ser el tipo de violencia sufrido, la duración de la misma, la edad, su procedencia, el apoyo del entorno y otros factores protectores. Así mismo, y tomando en cuenta que no es necesario interponer denuncia para acceder a todos los servicios y recursos a los que víctimas tienen derecho, se trabajará esta opción de acuerdo a las necesidades y características de cada mujer atendida.

- **Seguridad y protección.** Las intervenciones deberán guiarse de manera que prevalezca la integridad personal de la víctima: su protección física y la protección de los ficheros o datos de carácter personal de la víctima, sin fomentar la impunidad de los hechos violentos que viven o hayan vivido. Como medidas de protección, se deberán contemplar en las instalaciones de atención espacios de buena accesibilidad, prioridad, seguridad, privacidad e intimidad para las mujeres mientras se encuentran en ellas, a fin de evitar que la víctima y el agresor coincidan durante los trámites de la denuncia, atención y seguimiento.

En toda la intervención se deberá asegurar confidencialidad y se le deberá informar del uso que se va a dar a los datos recabados y de sus derechos al respecto. Se deberá asegurar que la víctima lo ha comprendido en todos sus términos. Se recogerá su consentimiento informado en un documento al que previamente se le dará acceso para su lectura y comprensión, mediante firma en el documento, sin que sea tratado este requisito como algo banal y de puro trámite.

- **Responsabilidad.** Las y los profesionales en la atención a víctimas de violencia machista están obligadas a comunicar a su dirección o supervisión las carencias existentes en su trabajo y solicitar los recursos necesarios para subsanar dichas carencias

- **Evitar la revictimización.** Siendo un objetivo prioritario de la intervención la no revictimización, se perseguirá evitar la violencia institucional. Esto implica tanto una buena coordinación que evite repeticiones innecesarias del relato como una atención donde se acoja, se explique de manera clara y adecuada a cada persona el proceso, con una escucha activa, paciente y sin juzgar y donde el foco sea la propia persona y sus decisiones.

- **Principio de reparación y orientada al empoderamiento.** supone que los servicios públicos que atienden a las víctimas-supervivientes pongan en marcha acciones que atiendan el daño sufrido en todos los niveles y que trabajen para garantizar la atención a las secuelas de la violencia, así como la realización de medidas que garanticen la no repetición de las condiciones que han permitido la vulneración de sus derechos[5].
- **Defensa del interés de las personas NNA.** Se adoptarán las medidas necesarias a la atención y protección de las personas NNA entendiéndolas como víctimas por exposición

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

de acuerdo a los principios de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

Particularmente se deberá garantizar que las **hijas e hijos** menores de mujeres víctimas no estén presentes en ningún procedimiento en el que la víctima declare sobre la violencia que sobre ella ejerce su pareja y, si la acompañan durante la interposición de la denuncia o tramitación de algún recurso, se debe procurar un espacio en donde las y los menores puedan recibir una atención adecuada a sus necesidades.

Reconocer que la violencia machista se ejerce a través de diversas formas y acciones es un elemento que ya estaba presente en las políticas de atención a las víctimas y sobrevivientes, pero ahora se agrega una obligación de las administraciones públicas a elaborar políticas adecuadas de prevención a todos los niveles:



Una prevención que tenga un enfoque que aborde todos los ámbitos de la persona y lleve a cabo:

- **Intervención individual** que sea reparadora, contemple indemnizaciones económicas y se encamine a la restitución de sus derechos, mediante procesos de empoderamiento y medidas de reparación individual y social a consensuar con las víctimas supervivientes y/o familiares y personas allegadas.

- **Intervención colectiva** que promueva el asociacionismo, el proceso de empoderamiento grupal y la participación de quienes sufren violencia machista en grupos y diferentes asociaciones.

- **Intervención pública** que garantice el reconocimiento de lo vivido y de quienes enfrentan la violencia machista, y la no repetición, realizando mejoras continuas que permitan una protección integral.

PROTECCIÓN DE DATOS

En todos los casos de violencia machista recogidos en este Protocolo, las instituciones implicadas deberán actuar atendiendo a la protección de datos personales según lo regulado en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales ("LOPDyGDD").

Esta ley recoge algunas obligatoriedades de las administraciones, que deben ser tenidas en cuenta a la hora de llevar a cabo el consentimiento de cesión de datos:

Libre, específico, informado e inequívoco

Especificarse entidades concretas y finalidad.

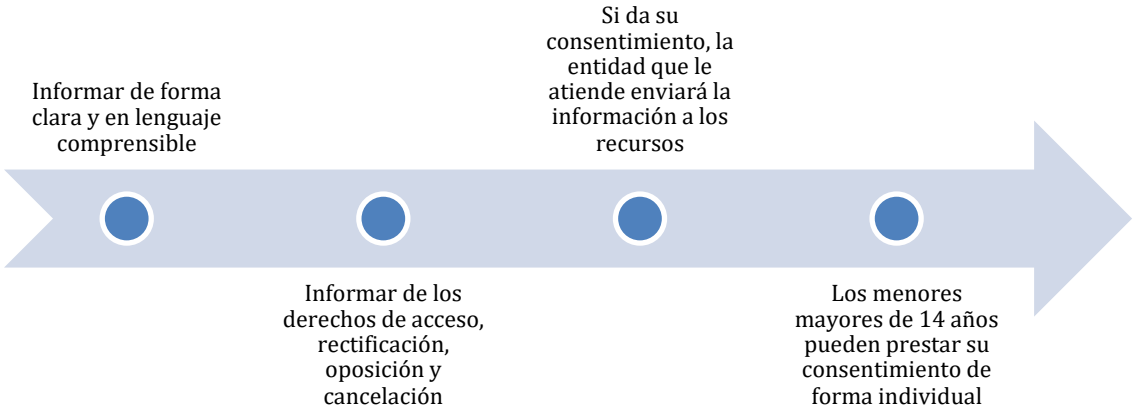
El silencio nunca se admite como consentimiento.

Se recogerá por escrito

Según lo que establece la legislación vigente

El consentimiento se deberá otorgar mediante firma en documento, nunca verbal por ser éste indemostrable.

Ya sea de manera escrita o verbal, las administraciones se comprometen a lo siguiente



PROCEDIMIENTOS ANTE CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA EN TOLOSA

Puntos de entrada: vías de acceso y servicios de detección

Las vías de acceso de las víctimas de violencia machista en Tolosa corresponden a servicios municipales, forales y autonómicos. Además de puntos de **atención**, estos servicios tienen un importante papel como puntos de **detección** de la violencia. Una detección que tendrá un impacto directo en la futura intervención que puedan recibir las víctimas.

1. ÁREAS Y SERVICIOS MUNICIPALES

1.1. Servicios sociales de base

1.2. Policía municipal

1.3. Departamento de igualdad

1.4. Departamento de migración y diversidad de Tolosaldea Garatzen

2. SERVICIOS FORALES

2.1. Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales (SFCUS)

2.2. Servicio Foral de Atención a la violencia sexual

3. SERVICIOS AUTONÓMICOS

3.1. Ertzaintza. Comisaría de Oria

3.2. Osakidetza. Centro de Salud de Tolosa

3.3. Hospital de Donostia San Sebastián

3.4. Clínica de la Asunción

3.5. Servicio de atención a la víctima (SAV)

3.6. Centros escolares

3.7.SATEVI (Servicio de Atención Telefónica 24 horas del Gobierno Vasco)

3.8. Lanbide

3.9. Juzgado.

3.10. Punto de Encuentro Familiar

4. Tolosako Asanblada Feminista

[6] El movimiento feminista no tiene medios materiales ni recursos humanos para la coordinación técnica interinstitucional. Participará en la evaluación del protocolo, popondrá mejoras, pero junto con el resto de agentes.

A continuación, se exponen las características de los principales puntos de atención[7]*.*

SERVICIO SOCIALES DE BASE

Competencia: Municipal
Horario: La atención al público es en horario de 10.00 a 13.00 lunes, martes, miércoles y viernes. Sin embargo, los casos de violencia machista y otras situaciones específicas pueden ser atendidas de 8.00 a 15.00
La coordinación con el SFCUS es constante, pudiendo el servicio foral acoger los casos también en el horario de los SSB, según valoren ambos recursos en su coordinación.
Acceso:

- Acuden las propias personas o llaman por teléfono
- Derivación del SFCUS tras la actuación fuera del horario de SS.SS. de Base
- Por derivación de otros servicios

Actuaciones:

- Acogida, plan individualizado de atención e intervención continua.
- Derivación y coordinación con servicios municipales, forales y autonómicos.
- Acompañamiento en la gestión de trámites específicos (solicitud de ayudas, etc.)
- Recogida y sistematización de datos de atención de todos los servicios.
- **Cierre de expediente** cuando así lo desea la persona, se han alcanzado los objetivos o la persona se desplaza a vivir a otro municipio.

SERVICIO FORAL DE URGENCIAS SOCIALES (SFCUS)

Competencia: Foral
Horario en Tolosa: Atiende 24 horas al día los 365 días del año
Acceso:

- Por llamada telefónica por parte de las víctimas u otras personas (allegadas, vecindario, familiares, etc.)
- Por derivación de otros servicios

Actuaciones: Actuaciones en situaciones de urgencia o fuera del horario de los SSB o siempre que se requiere de la coordinación y actuación de ambos servicios. Esta coordinación es inmediata.

[7] Otros servicios, características de los mismos y canal de contacto 1. Se recogen en el anexo.

Gestión de acceso al recurso de alojamiento de urgencia en caso de que se requiera.
Las actuaciones concretas se recogen en el Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco[8].

HARIBERRIA - SERVICIO FORAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA SEXUAL

Competencia: Foral

Horario en Donostia: Atiende 24 horas al día los 365 días del año

Acceso:

- Presencial, telefónica, online
- Por derivación de otros servicios

Actuaciones: para la atención y acompañamiento inmediato, integral y especializado para mujeres que han sufrido, o tienen la sospecha de haber sufrido, cualquier tipo de violencia sexual, recientemente o en el pasado, y para sus familias y entorno cercano.

ÁREA DE IGUALDAD

Competencia: Municipal

Acceso:

Las víctimas acuden ellas mismas, son derivadas por otros servicios. A través de la Escuela de Empoderamiento, Casa de las Mujeres, Asamblea Feminista de Tolosa, etc.

Actuaciones:

• Liderazgo y coordinación general de las políticas dirigidas a prevenir, combatir, reparar y erradicar la violencia machista contra las mujeres.
• Mecanismos para mejorar la atención a las mujeres víctimas de violencia machista
• Promover actividades de sensibilización, prevención y atención.

ANDRAGORA, TOLOSALDEKO EMAKUMEEN ETXEA

Competencia: 27 municipios de Tolosaldea

Acceso: Las personas que sufren violencia machista acuden por sí mismas. ó a través de:

- Los Servicios Sociales de Tolosaldea
- La Escuela de Empoderamiento
- Otras Casas de Mujeres
- Asamblea Feminista de Tolosa y de Tolosaldea
- Horario: 10:00-14: 00 y 16:00-19: 00

Actuaciones:

[8] 185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa: https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2015/10/1504561e.pdf

- Atención, información y derivación.
- Asesoría jurídica y psicológica
- Asesoramiento laboral al personal del hogar.
- Grupo de autoayuda, zona libre de violencia machista.
- Punto de encuentro para mujeres de origen múltiple

SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL DE DONOSTIA	**CENTRO DE SALUD OSAKIDETZA SERVICIO VASCO DE SALUD DE TOLOSA ATENCIÓN 24H**	**CLÍNICA DE LA ASUNCIÓN DE TOLOSA**
Competencia: Autonómica **Horario:** 24 horas los 365 días del año. y festivos: 24 horas **Acceso:** • Por acceso de las propias mujeres. • Por derivación de Policía municipal, Ertzaintza o cualquier servicio que detecte la necesidad. **Actuaciones:** Osakidetza cuenta con una guía de actuación ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi.[9]	**Competencia:** Autonómica **Horario:** 24 horas al día los 365 días del año. **Acceso:** • Acceso de las propias mujeres **Actuaciones**: Atención inicial y continua. Derivación y traslado a Hospital en caso de agresiones sexuales recientes.	**Competencia:** Autonómica **Horario:** Urgencias 24 horas al día 365 días al año. **Acceso:** • Acceso de las propias mujeres. **Actuaciones**: Atención sanitaria inicial y continua. Derivación y traslado a Hospital en caso de agresiones sexuales recientes con posible Seguimiento posterior.

[9] Acceso a la guía: https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_pro_otras_guias_actuacion/eu_def/adjuntos/GuiaViolenciaSexualEu.pdf

POLICÍA MUNICIPAL	ERTZAINTZA
Competencia: Municipal **Horario:** 24 horas al día los 365 días **Acceso:** • Acuden o llaman las propiaspersonas, su entorno otestigos de una agresión • Petición de presencia policial por parte de otros servicios. **Actuaciones:** Realización de primeraatención y derivación a la Ertzaintza. Tareas de vigilancia y protección cuando hay una orden de protección vigente y la Ertzaintza solicita su apoyo.	**Competencia**: Autonómica **Horario:** 24 horas al día de los 365 días Unidad VG/VD: 8.00-15.00 **Acceso:** • Acuden o llaman las propias personas, su entorno o testigos de una agresión • Petición de presencia policial por parte de otros servicios. • Derivación de otros servicios. **Actuaciones:** Primera atención en la urgencia. Tramitación de solicitudes de protección Valoración de riesgo y Ofrecimiento de medidas de protección según valoración Informar sobre la existencia y adecuación de otros servicios a las víctimas. Realizar las actuaciones correspondientes recogidas en el

	protocolo entre Ertzaintza y DFG

JUZGADO DE TOLOSA	**PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR**	**SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VICTIMA**
Competencia: Autonómica **Acceso:** Acude la propia persona. Derivación por parte de Osakidetza con la remisión del parte de lesiones. Derivación y acompañamiento por parte de SSB, SFCUS y Ertzaintza. **Actuaciones:** Procedimiento judicialde los casos. Establecimiento de Punto de Encuentro Familiar. Establecer medidas de protección judiciales.	**Competencia:** Autonómica **Acceso:** Por derivación judicial **Actuaciones:** Visitas supervisadas	**Competencia:** Autonómica. Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco y cuenta con sedejudicial en Donostia. **Horario:** 9.00 a 14.00 concita previa **Acceso:** Puede acudir cualquier persona que seavíctima de un delito. **Actuaciones:** Apoyo jurídico, psicológico y asistencial.

Tolosako Asanblada Feminista, dependiendo de la gravedad o urgencia de la situación, derivará al Departamento de Igualdad del Ayuntamiento de Tolosa o a los distintos servicios detallados hasta ahora, a las mujeres que acudan a su asociación refiriendo ser víctimas de violencia machista.

Procedimientos de atención municipal

La atención en violencia machista se dirige a los siguientes casos:

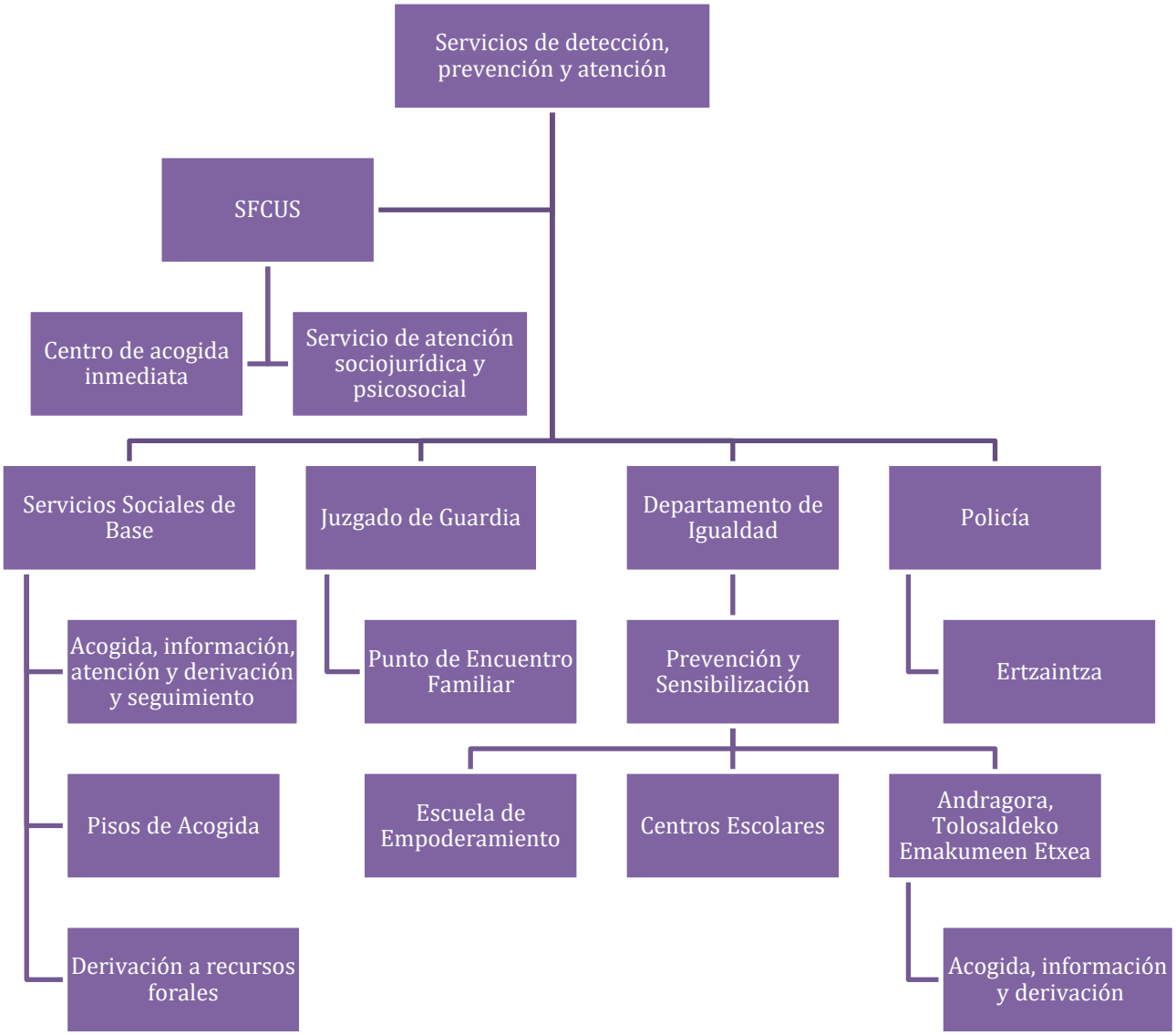


Además de estas actuaciones, el Ayuntamiento de Tolosa prestará atención especializada ante situaciones de violencia vicaria contra niñas, niños y adolescentes.

Asimismo, el Ayuntamiento de Tolosa prestará atención especializada ante situaciones de violencia dirigida a personas de los colectivos LGTBI+.

A continuación, se muestra un esquema con los diferentes recursos de atención a víctimas de violencia machista.

RECURSOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA



Atención continua

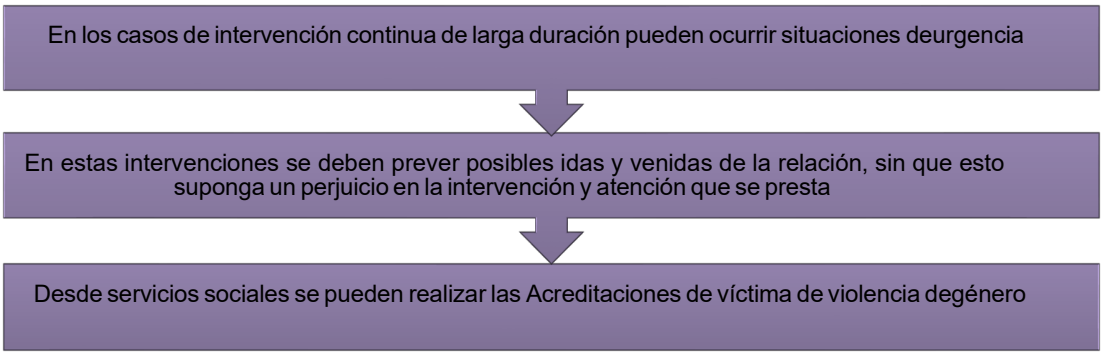
La atención continua o también llamada prioritaria, se da en aquellos casos de violencia machista en los que no es necesaria una actuación inmediata, sino que requiere de un **proceso continuado** de intervención que implique una posible coordinación con servicios especializados (atención psicológica, jurídica, etc.).

Las mujeres víctimas de violencia machista pueden acudir a cualquiera de los servicios expuestos en el cuadro anterior, siendo los **Servicios Sociales de Base** la puerta de entrada al resto de servicios municipales y forales.

Tras la acogida, información y elaboración junto con la mujer del Plan De intervención, se diseña el Itinerario de apoyo e intervención social más adecuado realizándose la gestión de los diferentes recursos que la mujer pueda requerir:

- **Orientación laboral, formativa y de prestaciones** de desempleo (Lanbide, SEPE)
- **Gestión e información de permisos de residencia, trabajo, etc**. (Técnica de migración y diversidad y Biltzen (Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural)
- **Ayudas económicas gestionadas a nivel autonómico**
- **Acceso a piso de acogida municipal**
- **Centro foral de Acogida Inmediata/urgencia o Posibilidad puntual de alojamiento en un centro hostelero o alojamiento municipal.**
- **Atención psicológica de la Diputación Foral de Gipuzkoa**
  - Esta atención se puede prestar también a las hijas e hijos menores de edad que son también víctimas de esa violencia.
- **Atención socio jurídica** de la Diputación Foral de Gipuzkoa
- **Gestión de adjudicación directa de vivienda.**

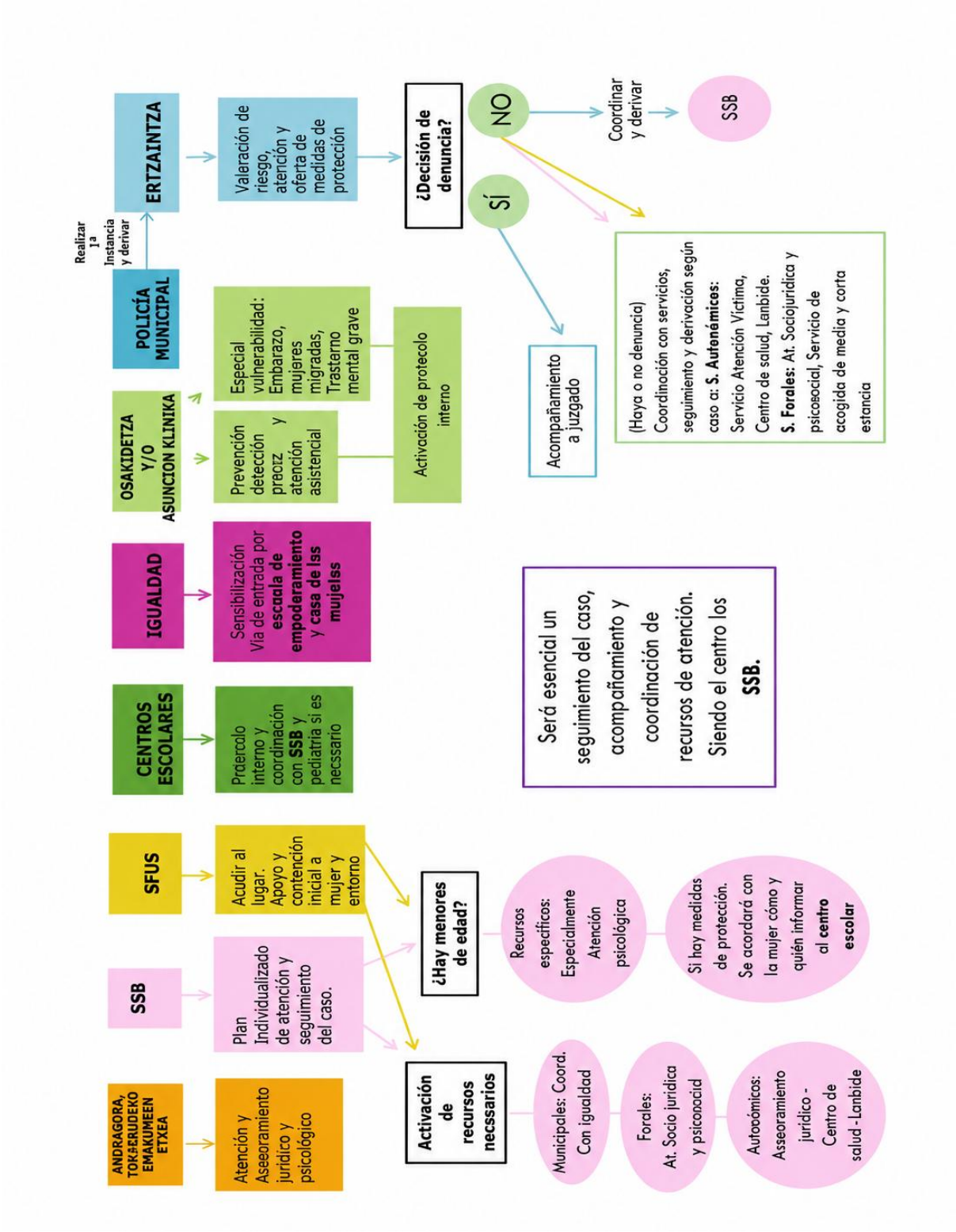
Aspectos a tener en cuenta:



En las intervenciones **con NNA víctimas de violencia de género:**

- Se ofertarán todos los recursos específicos al alcance, especialmente de atención psicológica.
- Si no está siendo atendida por Servicios Sociales. de Base, pero hay NNA, seinformará a este servicio de acuerdo al Interés Superior del Menor.
- Si está siendo atendida por Servicios Sociales y tienen medidas de protección, la trabajadora social de referencia, con el consentimiento explícito de la mujer,acordará con ella la forma de dar a conocer dicha situación al centro escolar,a fin de que el centro tome las medidas correspondientes.
- Se podrá poner en marcha el servicio de intervención socioeducativa y psicosocial[10] con el acompañamiento de un educador o una educadora familiar.
- El acceso de niñas y niños al servicio de atención psicológica foral puede darsea partir de los 6 años.

[10] Punto 1.3. de la Cartera de Servicios Sociales del País Vasco. Disponible: https://www.irekia.euskadi.eus/uploads/attachments/7043/DECRETO_DE_CARTERA.pdf?14447304 31


ANDRAGORA, TOKIKERUDEKO EMAKUMEEN ETXEA
Atención y Aseeoramiento juridico y psicológico
SSB
Plan Individualizado de atención y seguimiento del caso.
SFUS
Acudir al lugar. Apoyo y contención inicial a mujer y entorno
CENTROS ESCOLARES
Protocolo interno y coordinación con SSB y pediatria si es necssario
IGUALDAD
Sensibilización Vía de entrada por escuela de empoderamiento y casa de Iss mujelss
OSAKIDETZA Y/O ASUNCION KLINIKA
Prevención detección precoz y atención asistencial
Especial vulnerabilidad: Embarazo, mujeres migradas, Trasterno mental grave
Activación de protecolo interno
POLICÍA MUNICIPAL
Realizar 1ª Instancia y derivar
ERTZAINTZA
Valeración de riesgo, atención y oferta de medidas de protección
¿Decisión de denuncia?
NO
Coordinar y derivar
SSB
SÍ
Acompañamiento a juzgado
(Haya o no denuncia) Coordinación con servicios, seguimiento y derivación según caso a: S. Autonómicos: Servicio Atención Victima, Centro de salud, Lanbide. S. Forales: At. Sociojuridica y psicosocial, Servicio de acogida de media y corta estancia
Será esencial un seguimiento del caso, acompañamiento y coordinación de recursos de atención. Siendo el centro los SSB.
¿Hay menores de edad?
Recursos especificos: Especialmente Atención psicológica
Si hay medidas de protección. Se acordará con la mujer cómo y quién informar al centro escolar
Activación de recursos necssarios
Municipales: Coord. Con igualdad
Forales: At. Socio juridica y psicosocial
Autonómicos: Asseoramiento juridico - Centro de salud - Lanbide

Atención en la urgencia

Situaciones en las que:



Además, se debe prestar atención a diferentes **indicadores de riesgo:**

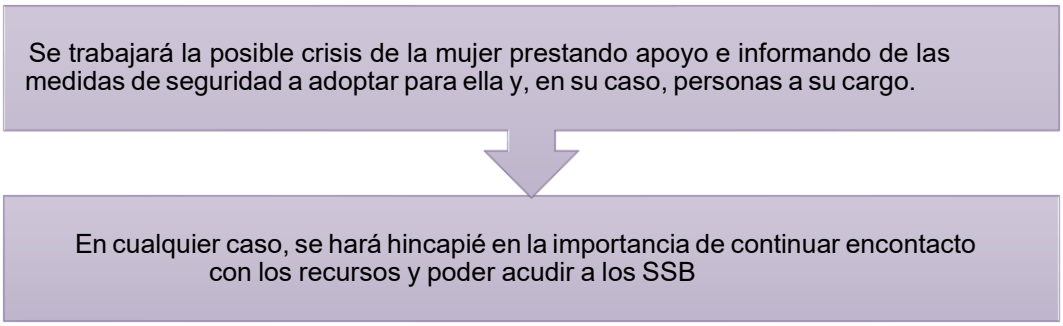


Es posible que la mujer rechace medidas urgentes como es el acceso a un piso de acogida de urgencia o la interposición de la denuncia. En estos casos el personal técnico:

- Acompañará en el proceso, consensuando con la mujer posibles medidasde seguridad necesarias y medidas de protección en el caso de la Ertzaintza.
- Hará un seguimiento del caso.
- Asegurará una coordinación entre servicios que permitan un adecuado seguimiento y abordaje del caso.

Los servicios que pueden atender en urgencias son: Policía municipal, que derivará a Ertzaintza, servicios sociales de base, Hariberria I Servicio foral de atención integral a la violencia sexual, SFCUS, Clínica de la Asunción y Hospital Donostia- San Sebastián, PAC Osakidetza.

Sea cual sea el servicio que atiende en primera instancia, se debe tener en cuenta:



Acompañamiento durante el proceso de intervención en la urgencia

En caso de que la situación de la mujer así lo requiera (por la gravedad de la misma u otros factores que se presenten), se valorará entre los servicios sociales de base y de urgencia la necesidad de un acompañamiento más estrecho.

En caso necesario se solicitará presencia de la Ertzaintza para realizar el acompañamiento. Será prioritario, siempre que se pueda, que la pareja policial que acuda lo haga sin uniforme.

Alojamiento de urgencia: Centro de Acogida inmediata

Por motivos de riesgo, estado emocional y físico de la mujer y presencia de NNA u otras personas dependientes a cargo de la mujer puede valorarse su derivación al centro de acogida inmediata de carácter foral.

En aquellos casos en los que la mujer tenga a su cargo alguna persona en situación de dependencia mayor y sin posibilidades de movilidad del domicilio, el Servicio Social que la atienda deberá garantizar que esa persona recibe la atención adecuada (a través de un

apoyo domiciliario puntual) a fin de que la mujer pueda realizar los trámites correspondientes de denuncia y/o atención de su propio estado físico y emocional.

Atención a niñas, niños y adolescentes (NNA)

En los casos de urgencia en los que es posible que el proceso de atención lleve un largo tiempo, se priorizará que las hijas e hijos se puedan quedar con alguna persona cercana que la mujer considere.

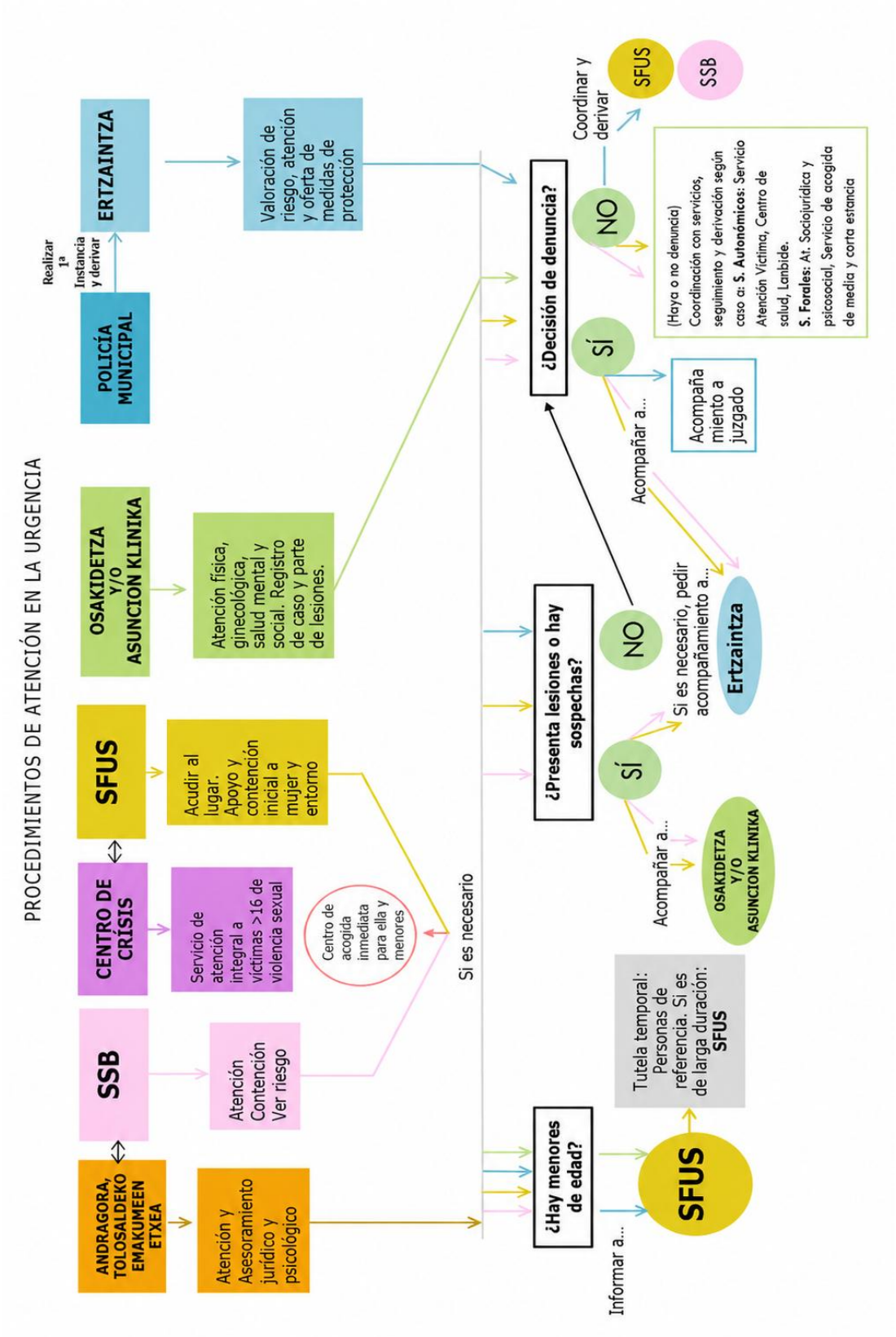
Si esto no es posible, se dirimen dos posibles situaciones de urgencia:

- Urgencia que requiere de atención durante el tiempo de denuncia o realización de pruebas en centro hospitalario.
- Urgencia de larga duración (habitualmente por ingreso hospitalario): lashijas e hijos quedarán de forma temporal bajo la tutela de los servicios forales, realizando el traslado al SFCUS.

Información y asesoramiento y derivación

Sea cual sea el recurso que le atienda en primera instancia, se le informará a la mujer de los recursos municipales, forales y autonómicos a su disposición (Servicios autonómicos: Asesoramiento jurídico, Osakidetza, Lanbide; Servicios forales: Atención socio-jurídica, atención psicosocial, Servicio de acogida de corta y media estancia.). A pesar de que esta información puede ofertarla cualquier recurso, se dará prioridad a que sea derivada a los servicios sociales y reciba una mayor información a este respecto.

Se hará especial hincapié en que podrá acudir a ellos **independientemente de que interponga o no una denuncia.**

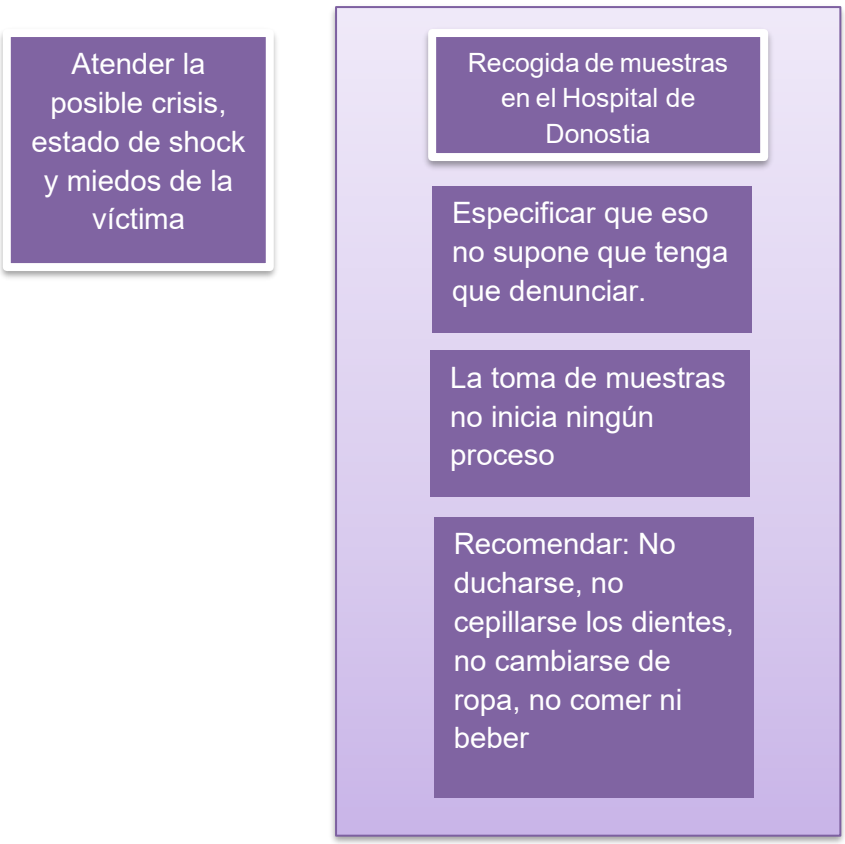

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN EN LA URGENCIA
ANDRAGORA, TOLOSALDEKO EMAKUMEEN ETXEA
Atención y Asesoramiento jurídico y psicológico
SSB
Atención Contención Ver riesgo
CENTRO DE CRÍSIS
Servicio de atención integral a víctimas >16 de violencia sexual
SFUS
Acudir al lugar. Apoyo y contención inicial a mujer y entorno
Centro de acogida inmediata para ella y menores
OSAKIDETZA Y/O ASUNCION KLINIKA
Atención física, ginecológica, salud mental y social. Registro de caso y parte de lesiones.
POLICÍA MUNICIPAL
Realizar 1ª Instancia y derivar
ERTZAINTZA
Valoración de riesgo, atención y oferta de medidas de protección
Si es necesario
¿Hay menores de edad?
Informar a...
SFUS
Tutela temporal: Personas de referencia. Si es de larga duración: SFUS
¿Presenta lesiones o hay sospechas?
SÍ
Acompañar a...
OSAKIDETZA Y/O ASUNCION KLINIKA
NO
Si es necesario, pedir acompañamiento a...
Ertzaintza
¿Decisión de denuncia?
SÍ
Acompañar a...
Acompaña miento a juzgado
NO
Coordinar y derivar
SFUS
SSB
(Haya o no denuncia) Coordinación con servicios, seguimiento y derivación según caso a: S. Autonómicos: Servicio Atención Víctima, Centro de salud, Lanbide.
S. Forales: At. Sociojurídica y psicosocial, Servicio de acogida de media y corta estancia

Atención en casos de agresiones sexuales

En este caso se deben distinguir dos vías, una en la que la agresión sexual se haya producido recientemente **(140 horas/ 10 días)** y agresiones sexuales no recientes que se hayan vivido hace más de **10 días**.

Atención ante agresiones sexuales recientes

En estos casos cobran especial importancia dos elementos:



El primer recurso que atienda a la mujer, será quien le acompañará al Hospital de Donostia donde se aplicará el protocolo de Osakidetza. En caso de que se presente en el centro de salud de Tolosa o la Clínica de la Asunción será trasladada igualmente al Hospital Donostia, siempre que no exista un riesgo vital que requiera de intervención inmediata. Posteriormente estos centros realizarán un seguimiento y atención continuada de la mujer.

Se puede ver un resumen en forma de flujograma del este protocolo que rige la asistencia en Osakidetza ante las agresiones sexuales en el anexo 2.

Recordando siempre que no se debe forzar a la realización de la denuncia si la mujer no quiere, se le informará sobre la posibilidad de recibir asistencia jurídica gratuita.

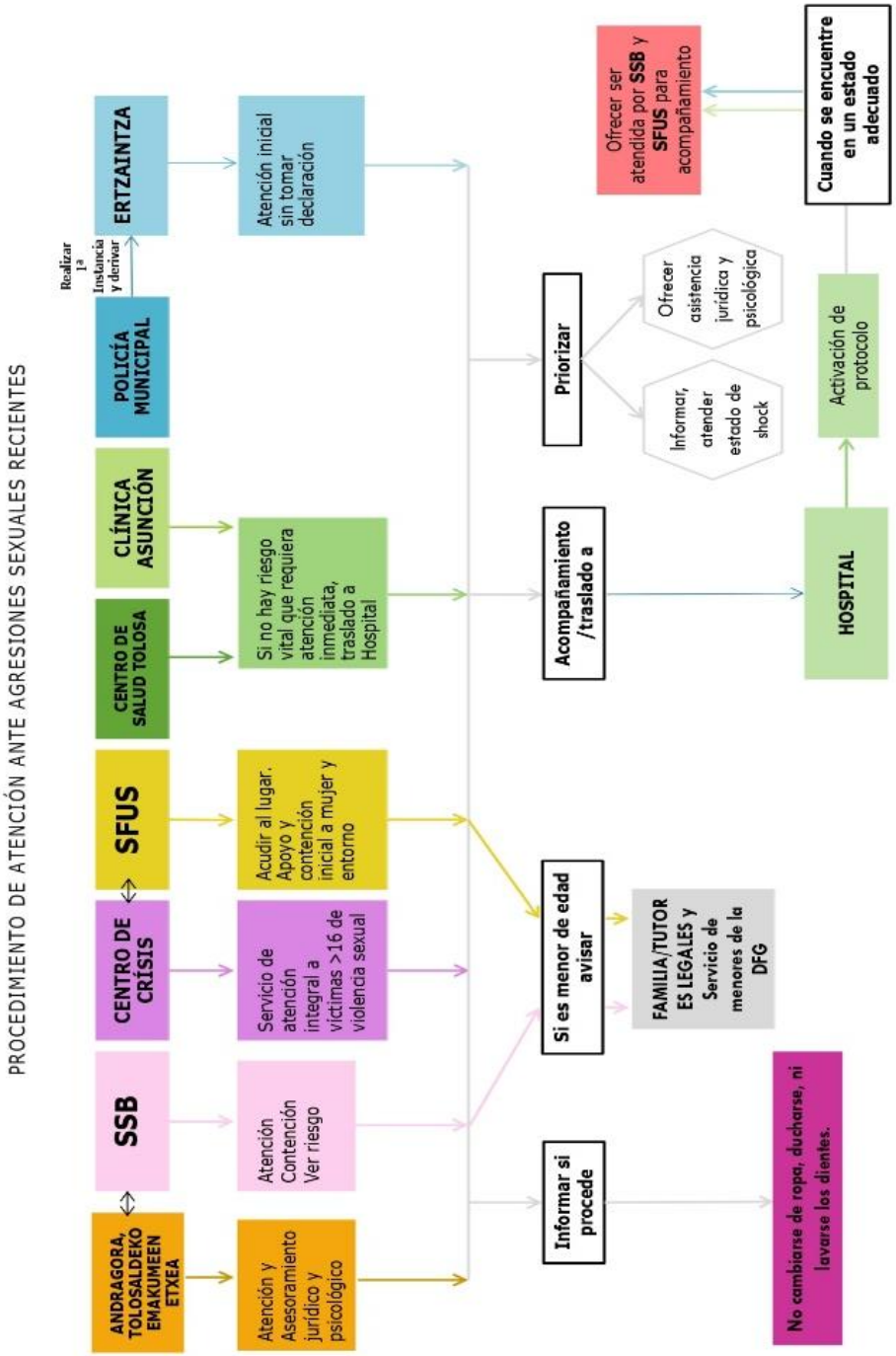
Si la víctima es **menor de edad** se avisará a la familia o tutores legales y al Servicio de Menores de la Diputación Foral de Gipuzkoa **y/o** al SFCUS, para prestar ayuda y apoyo emocional a la mujer, así como informar sobre los servicios de apoyo socio jurídico y psicosocial.

La víctima mayor de 16 años podrá ser atendida en los Centros de Crisis o Servicio Foral de Atención Integral a la Violencia Sexual.

Atención ante agresiones sexuales no recientes

Todas aquellas en las que han trascurrido más de **10 días** desde la agresión. En este caso, se prescinde del procedimiento de recogida de muestras, pero se realiza igualmente si la mujer así lo desea una coordinación con servicios sanitarios y con servicios psicológicos especializados.

Los servicios que prestan atención en estos casos son: Servicios Sociales de Base, Centro de Salud de Tolosa, Centro de Salud Mental de Tolosa, Centro de Crisis Donostia Hariberria I, Servicio Foral de Atención Integral a la violencia sexual.


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN ANTE AGRESIONES SEXUALES RECIENTES
ANDRAGORA, TOLOSALDEKO EMAKUMEEN ETXEA
SSB
CENTRO DE CRÍSIS
SFUS
CENTRO DE SALUD TOLOSA
CLÍNICA ASUNCIÓN
POLICÍA MUNICIPAL
ERTZAINTZA
Realizar 1ª Instancia y derivar
Atención y Asesoramiento jurídico y psicológico
Atención Contención Ver riesgo
Servicio de atención integral a víctimas >16 de violencia sexual
Acudir al lugar. Apoyo y contención inicial a mujer y entorno
Si no hay riesgo vital que requiera atención inmediata, traslado a Hospital
Atención inicial sin tomar declaración
Informar si procede
Si es menor de edad avisar
FAMILIA/TUTORES LEGALES y Servicio de menores de la DFG
Acompañamiento /traslado a
Priorizar
Informar, atender estado de shock
Ofrecer asistencia jurídica y psicológica
HOSPITAL
Activación de protocolo
Ofrecer ser atendida por SSB y SFUS para acompañamiento
Cuando se encuentre en un estado adecuado
No cambiarse de ropa, ducharse, ni lavarse los dientes.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

A efectos de mejorar la coordinación entre las instituciones firmantes y de hacer un seguimiento y evaluación de la ejecución de los contenidos del presente Protocolo, se continuará, reforzará y asegurará el funcionamiento de las mesas de seguimiento del protocolo:

Mesa de coordinación técnica

Integrantes

1. Técnica de Igualdad del Ayuntamiento de Tolosa
2. Trabajadora social de los Servicios Sociales de Base
3. Agente de la Policía Municipal
4. Agente responsable de la atención a los casos de violencia de género y agresiones sexuales de la Ertzaintza de la Comisaría de Oria
5. Representante del Centro de Salud. Osakidetza- Servicio Vasco de Salud de Tolosa
6. Representante de la Clínica de la Asunción
7. Técnica de migración y diversidad
8. Servicio Foral de Urgencias Sociales
9. Representante de cada partido con representación política en el Ayuntamiento
10. Representante de Lanbide de Tolosaldea
11. Representante de los grupos feministas[11] y grupo de mujeres de Tolosa
12. Las propias mujeres y personas del colectivo LGTBI+ afectadas (Según disponibilidad e interés de las propias afectadas)

[11] El movimiento feminista no tiene medios materiales ni recursos humanos para la coordinación técnica interinstitucional. Participará en la evaluación del protocolo, propondrá mejoras, pero junto con el resto de agentes.

Funciones de la mesa de coordinación técnica



1. **Dar una respuesta coordinada:** Analizar y dar seguimiento y respuesta coordinada a casos cuya casuística requiera de especial atención o suponga una dificultad para alguno de los servicios.
2. **Revisar y mejorar los procedimientos y actuaciones en los casos de violencia machista**, asícomo en ámbitos no contemplados hasta ahora y que tengan lugar en Tolosa.
3. **Revisar y mejorar** las actuaciones ante agresiones a **personas LGTBI+**
4. **Elaborar un informe de datos:** Analizar los datos de atención que se recopilen de los servicios involucrados (desagregados por edad y sexo) que deberán compartirlo con el grupo motor. Serán estas profesionales quienes sistematicen lo recopilado y, con los datos, elaborarán un informe anual que será revisado en la Mesade coordinación de cara a valorar mejoras o modificaciones a incorporar.
5. **Garantizar el desarrollo y aplicación del protocolo:** A través de las reuniones establecidas y las extraordinarias se irá revisando el cumplimiento del protocolo. Para ello se hará una evaluación, con una periodicidad máxima de dos años, para la valoración de su cumplimiento y la implantación de las mejoras y las actualizaciones y modificaciones necesarias.
6. **Formación continua:** Garantizar y proponer formaciones específicas que se detecte que son necesarias en los diferentes servicios.
7. **Resolver imprevistos:** Resolver aspectos operativos que no se contemplen en el

presente protocolo y requieran de una respuesta inmediata. Todosaquellos que sean de interés de alguna entidad integrante de la Mesa o que se propongan por la coordinación de la misma.

8. Mantener un **compromiso y participación** como parte de la mesa de coordinación técnica. Se considera conveniente que, en la medida de loposible, sean las mismas personas quienes participen de manera regular en las reuniones de la mesa de coordinación y evaluación de este protocolo.

La técnica de igualdad será a quien se le enviarán los temas a abordar y quien difundirá tras las reuniones un acta con los contenidos tratados de manera que se asegure que todo el personal de la mesa conoce los contenidos abordados.

Periodicidad y convocatoria

- Esta mesa de coordinación se reunirá **trimestralmente** de manera regularen el primer año desde la puesta en marcha del Protocolo. Pasado ese tiempo se revisará y valorará la periodicidad adecuada para realizar lasreuniones.
- La mesa se reunirá también las veces que sea necesario de manera extraordinaria.
    - Será convocada, por escrito, desde el departamento de Igualdad por lo menos con 7 días de anticipación para las reuniones ordinarias. En los casos en los que se aporte documentación para su estudio y posterior debate, se enviará con la convocatoria para que cada entidad tenga la posibilidad real de su análisis y realización de propuestas. La técnica de igualdad será la responsable de las convocatorias, la dinamización de las reuniones y la elaboración de las actas.
    - Cualquier integrante de la mesa podrá convocar reuniones extraordinariascon carácter de urgencia, con un día de antelación.

SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO

Es obligación del Ayuntamiento de Tolosa y de sus autoridades competentes realizar las acciones que se consideren convenientes para crear una cultura de rechazo a la violencia machista. Para lograrlo, procurará dar una respuesta **proporcional y adecuada,** que sitúe la protección de las víctimas y de su entorno en el centro del sistema de atención. Su objetivo es garantizar una actuación pública integral, coordinada y transformadora, orientada a la reparación del daño, la prevención de nuevas violencias y la construcción de una sociedad libre de violencia machista.

Este protocolo de respuesta pública **se activará siempre** que:

La agresión haya ocurrido en Tolosa

La agresión haya tenido lugar fuera del municipio, pero la víctima o el agresor sean residentes y/o naturales de Tolosa

Se haya agredido a cualquier persona que haya salido en defensa o ayuda de las víctimas de una agresión machista en cualquiera de los supuestos anteriores.

> **"La activación del protocolo de respuesta pública será independiente de la interposición de la denuncia ya que cumple un papel de concienciación de la población y el ayuntamiento lo realiza como parte de su compromiso contra la violencia machista"**

Los departamentos de Igualdad y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tolosa, responsables de la atención a las víctimas y de la gestión y funcionamiento del Protocolo, establecerán una coordinación con el Departamento de Cuidados y Política Social de la DFG, con el objetivo de ofrecer los servicios de atención de los que disponen ambas instituciones y efectuar las derivaciones que sean necesarias.

En el caso de que se trate de una menor de edad, el primer contacto será con la familia o tutora/tutor legal a fin de ofrecer apoyo y establecer una vía de contacto.

Con el fin de buscar su consentimiento, se informará a la víctima o al entorno, de la posibilidad de que el Ayuntamiento realice acciones de repulsa ante los hechos sucedidos. Si la víctima o su familia manifiestan su desacuerdo o muestran dudas, se valorará esta reacción en la estructura de coordinación, pero no necesariamente será un impedimento para seguir valorando la posibilidad de una respuesta pública, continuando la comunicación con la víctima y/o su entorno.

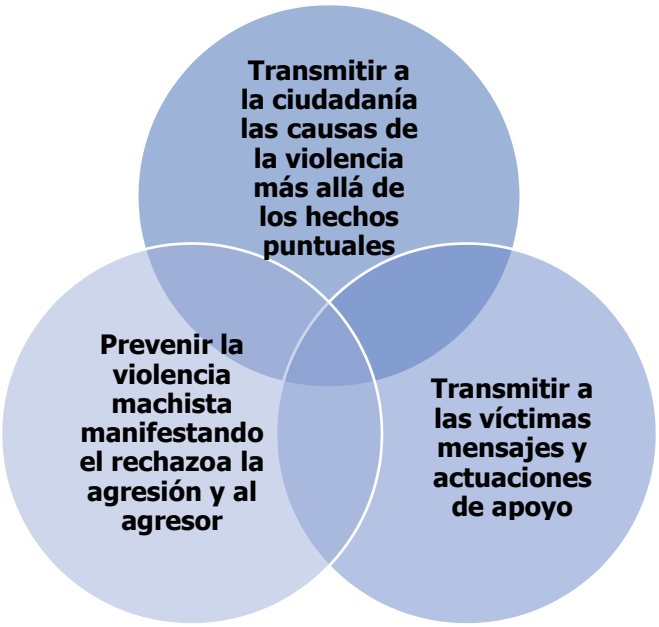
Se deberá de evitar la realización de actuaciones en casos de negativa rotunda y/o falta de información a la víctima.

Los departamentos responsables del Protocolo en coordinación con la Policía Municipal u otros agentes implicados, recabarán toda la información sobre la agresión y se trasladará a la estructura de coordinación (definir la estructura), para que se valore y se diseñe la respuesta pública adecuada.

Para efectuar las convocatorias de movilizaciones y concentraciones de repulsa a la agresión, se coordinará con las asociaciones y agentes sociales del municipio. En el caso de no lograr un acuerdo, el ayuntamiento seguirá las pautas establecidas sobre los criterios para la respuesta institucional de este protocolo.

Salvo en casos de muerte por violencia machista (Escenario 1), que la respuesta se guiará por el Procedimiento de respuesta pública ante asesinatos por violencia machista contra las mujeres de noviembre de 2024 (III Acuerdo Interinstitucional) que se activa desde Emakunde, en el resto de escenarios el ayuntamiento involucrado convocará a la Junta de Portavoces y/o representantes de cada grupo político para aprobar las acciones acordadas y, una vez conocida la posición de la víctima y/o su entorno, se decidirá la convocatoria de concentración y el comunicado de respuesta.

El consistorio dará una respuesta proporcionada, fruto de un trabajo de reflexión continua, ante los casos que estén en su conocimiento, con el objetivo de constituirse como una **acción de reparación** para las víctimas, por lo que siempre estará en contacto con ella y/o la persona o personas de su entorno que la puedan representar y respetará la decisión que ella tome en cuanto a los actos públicos de repulsa institucional o vecinal que se proponga realizar.



En la creación de esta cultura de rechazo a la violencia y a quienes la ejercen, a la vez que se muestra el apoyo a la o las víctimas, es una responsabilidad institucional fundamental saber y poder dar respuestas adecuadas y proporcionales en cada caso que haya merecido un pronunciamiento público.

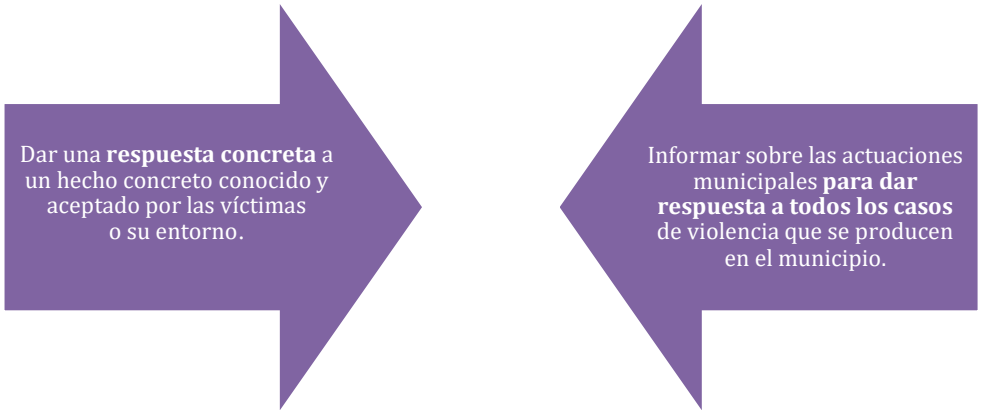
- Hay que **contextualizar** siempre el hecho en una sociedad en donde la violenciatodavía se normaliza en algunos sectores y explicar por qué las autoridades locales se expresan en contra de esa normalización.

- Hay que **explicar** siempre las causas de la violencia y, sin entrar en detalles que

vulneren la intimidad de la o las víctimas, entrelazar esas causas generales con los hechos particulares.

Al hacer una respuesta institucional de carácter público se está dando relevancia a los hechos ofreciendo a la ciudadanía un espacio y un cauce para manifestar su descontento, su sorpresa, su indignación, su rabia y su dolor, entre otras emociones y se le está ofreciendo un marco de análisis para que vaya convirtiendo estas emociones en una conciencia de la necesidad de reparación que tienen las víctimas exigiendo verdad y justicia para ellas.

Las **FORMAS** en que se puede dar esta respuesta son varias y pueden tener dos modalidades:



Estas modalidades se pueden expresar con las acciones que se describen a continuación:

- Cuando se conozca un caso o una situación determinada a través de víasoficiales y/o creíbles, manifestando directamente el apoyo institucional a las víctimas a través de los canales que en cada caso se consideren más adecuados.

- Se garantizará el apoyo necesario a las mujeres, familiares y otras personas cercanas de inmediato a través de los recursos municipales y otros que se puedan

activar desde el municipio.

- Manifestando públicamente el rechazo a los casos particulares de violencia machista -siempre medie consentimiento de la víctima y siempre que sea posible se acordará con la víctima con las formas en que se hará este rechazopúblico, salvo en los casos de asesinato en que se hará una manifestación pública contundente.

- Esta respuesta será inmediata, lo que no significa que se tenga que dar en elmismo día o al siguiente al que ocurran los hechos. Se puede esperar el tiempoprudencial para que la o las víctimas no se sientan presionadas y puedan reconocer el valor de estas actuaciones.

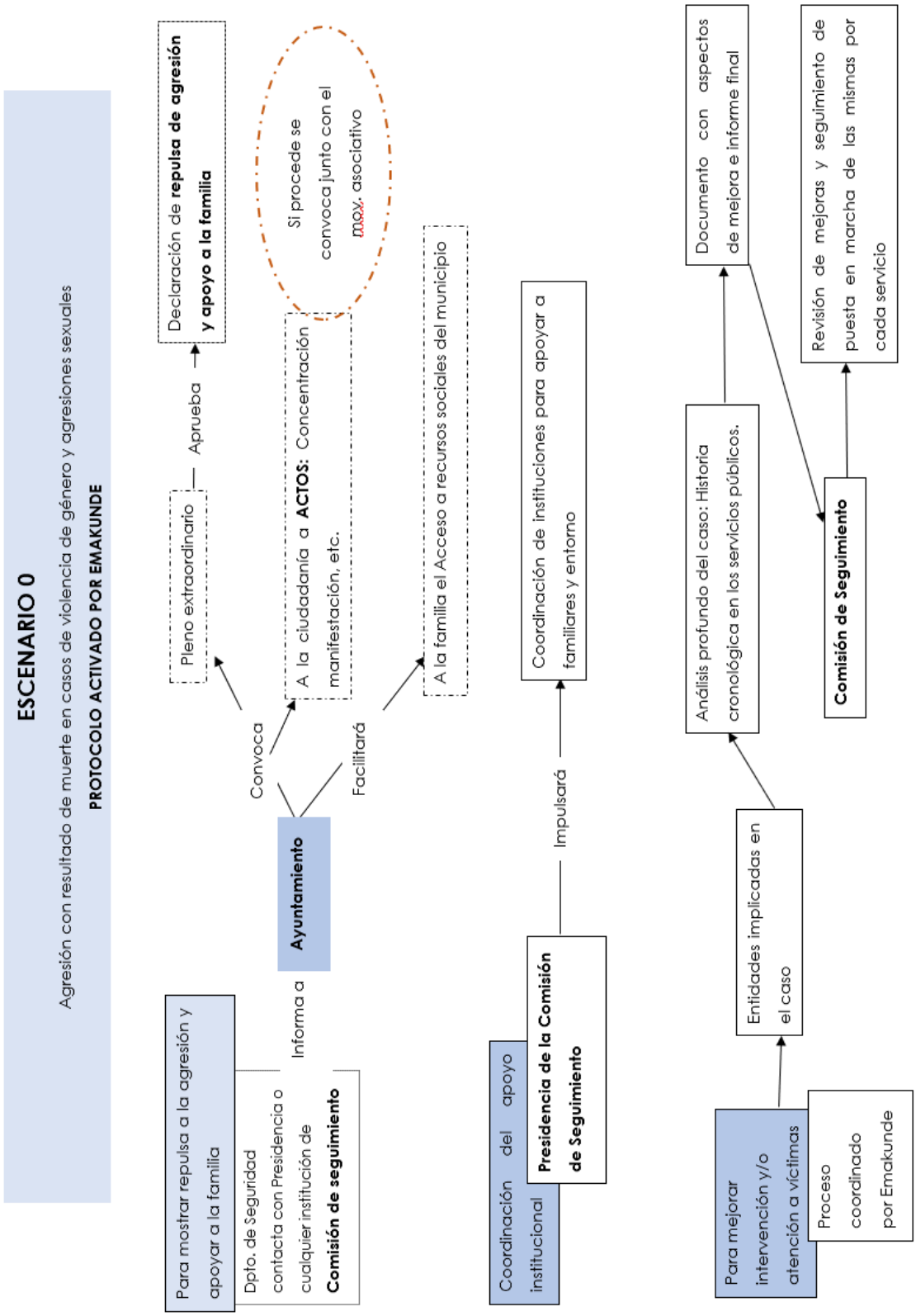
- Si se reciben demandas de la ciudadanía para dar una respuesta y no se tieneel consentimiento de la o las víctimas o se está esperando ese consentimiento, se puede hacer referencia a esta situación en un comunicado para transmitir la información de que el ayuntamiento está actuando internamente y con la necesaria sensibilidad, empatía, respeto a su privacidad e intimidad en relacióncon la o las víctimas.

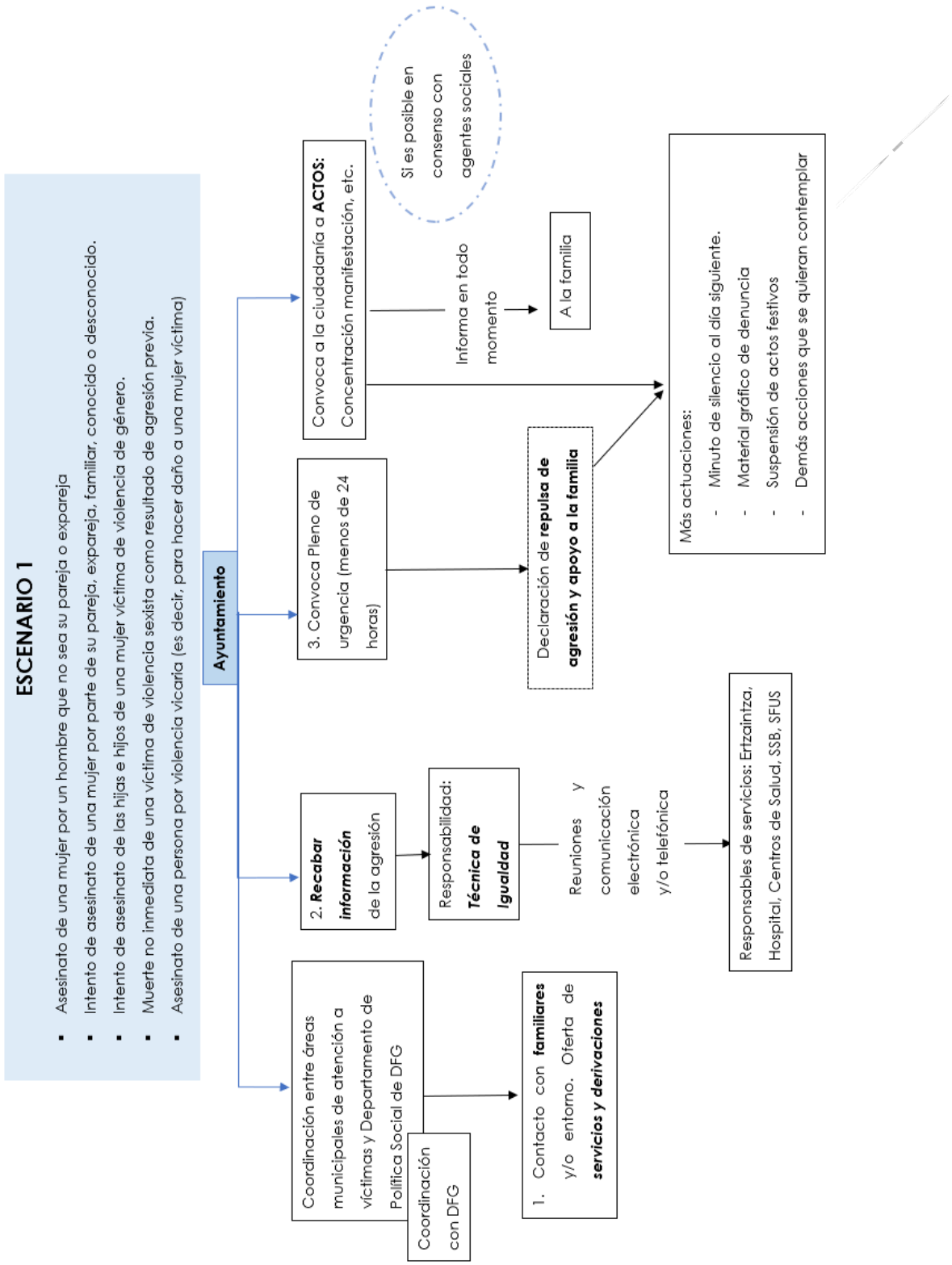
- Se realizarán manifiestos institucionales en fechas señaladas como: 8 de Marzo, Día Internacional de las Mujeres; 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer; y 28 de junio, Día Internacional del Orgullo LGTBI+.

- Se realizará una vez al año una rendición de cuentas en torno a la violencia machista consistente en la publicación de los datos en torno al número de casos, (desagregados por edad y sexo) respuesta dada por el ayuntamiento,servicios que han prestado su atención a las víctimas, etc.

- En las ocasiones en las que el movimiento feminista de Tolosa realice algún acto público al que el ayuntamiento se adhiera, se informará a la ciudadanía

A continuación, se proponen los siguientes escenarios de respuesta pública




ESCENARIO 1
Asesinato de una mujer por un hombre que no sea su pareja o expareja
Intento de asesinato de una mujer por parte de su pareja, expareja, familiar, conocido o desconocido.
Intento de asesinato de las hijas e hijos de una mujer víctima de violencia de género.
Muerte no inmediata de una víctima de violencia sexista como resultado de agresión previa.
Asesinato de una persona por violencia vicaria (es decir, para hacer daño a una mujer víctima)
Ayuntamiento
Coordinación entre áreas municipales de atención a víctimas y Departamento de Política Social de DFG
Coordinación con DFG
1. Contacto con familiares y/o entorno. Oferta de servicios y derivaciones
2. Recabar información de la agresión
Responsabilidad: Técnica de Igualdad
Reuniones y comunicación electrónica y/o telefónica
Responsables de servicios: Ertzaintza, Hospital, Centros de Salud, SSB, SFUS
3. Convoca Pleno de urgencia (menos de 24 horas)
Declaración de repulsa de agresión y apoyo a la familia
Convoca a la ciudadanía a ACTOS: Concentración manifestación, etc.
Si es posible en consenso con agentes sociales
Informa en todo momento
A la familia
Más actuaciones:
- Minuto de silencio al día siguiente.
- Material gráfico de denuncia
- Suspensión de actos festivos
- Demás acciones que se quieran contemplar

EL ESCENARIO 0 PUEDE ADAPTARSE EN SUS RESPUESTAS A LOS SIGUIENTES CASOS

- Asesinato de una mujer lesbiana por parte de su pareja.

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

- Agresión con lesiones graves que pongan en riesgo la integridad física de la mujer víctima.
- Agresión sexual, abuso sexual y otras circunstancias agravantes que acompañen a la agresión,
- Agresiones que hayan sido cometidas en espacios públicos y presenciados por otras personas.
- Agresiones que, por sus características, puedan suscitar alarma social en el municipio.
- Toda agresión a personas de los colectivos LGTBI+
- En toda situación de violencia machista sea grave o no, que, tras valorar sus características e impacto, sea considera de especial vulneración de derechos y que no esté incluida en los puntos anteriores.

ANEXO 1: INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS

Servicio 24 horas de Atención Presencial y Telefónica (Hariberria): 900 840 188

Servicio Foral de Atención Integral a las Víctimas de agresiones sexuales 24 horas, 365 días. El centro ofrece un servicio integral que incluye información y orientación sobre los derechos y opciones de las mujeres mayores de 16 años, así como atención psicológica y social para facilitar su proceso de recuperación.

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

Servicio es de cobertura autonómica y tiene carácter gratuito**. Está operativo las** 24 horas del día, 365 días al año. Ofrece un servicio de traducción simultánea a varios idiomas y es accesible a personas con discapacidad auditiva. Además, este servicio también presta asesoramiento e información tanto a profesionales, como a familiares El o personas allegadas que requieran solventar cualquier duda o cuestión.

Servicio gratuito de Asistencia a la Víctima en Gipuzkoa (SAV). 900 100928

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

Diputación Foral de Gipuzkoa, Departamento de Política Social, Sección de Violencia Machista. 943113176/ 943112572.

Coordina los recursos forales de Atención Socio jurídica, Psicosocial y de acogida de corta y media estancia. El Centro de Acogida de Urgencias “Urrats”, presta una acogida inmediata a todas las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales en Gipuzkoa que deban abandonar su domicilio, así como a aquellas personas de la unidad familiar que dependan de la mujer afectada. El acceso a este recurso se realiza a

través del Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa (943 224 411), o de los servicios sociales de base.

Servicio gratuito de Asistencia a la Reinserción (SAER). 943 000769

Servicio dependiente del Dpto. de Justicia, Empleo y Seguridad Social. Asiste en los tres territorios históricos. En el caso de Gipuzkoa se ubica en Donostia

- **Juzgado de Violencia sobre la mujer** (Donostia). 943 004 383
- **Juzgado de Primera Instancia e Instrucción** (Tolosa). 943 002 601
- **Fiscalía** (Donostia). 943 000 717
- **Clínica Médico Forense** (Donostia). 943 004 350
- **Andragora, Casa de las Mujeres de Tolosaldea (Tolosa) 943 00 89 67**

Se ofrece asesoramiento psicológico y jurídico.

ANEXO II: FLUJOGRAMA OSAKIDETZA

La agresión sexual puede haber sido reciente o no reciente, dependiendo del tipo de agresión sexual sufrida (ver apartado de toma de muestras de interés legal). De forma general:

- **Reciente:** cuando han pasado ≤10 días (en función de la agresión)
- **No reciente:** cuando han pasado >10 días

FIGURA 1. Circuito de actuación ante agresión sexual reciente.

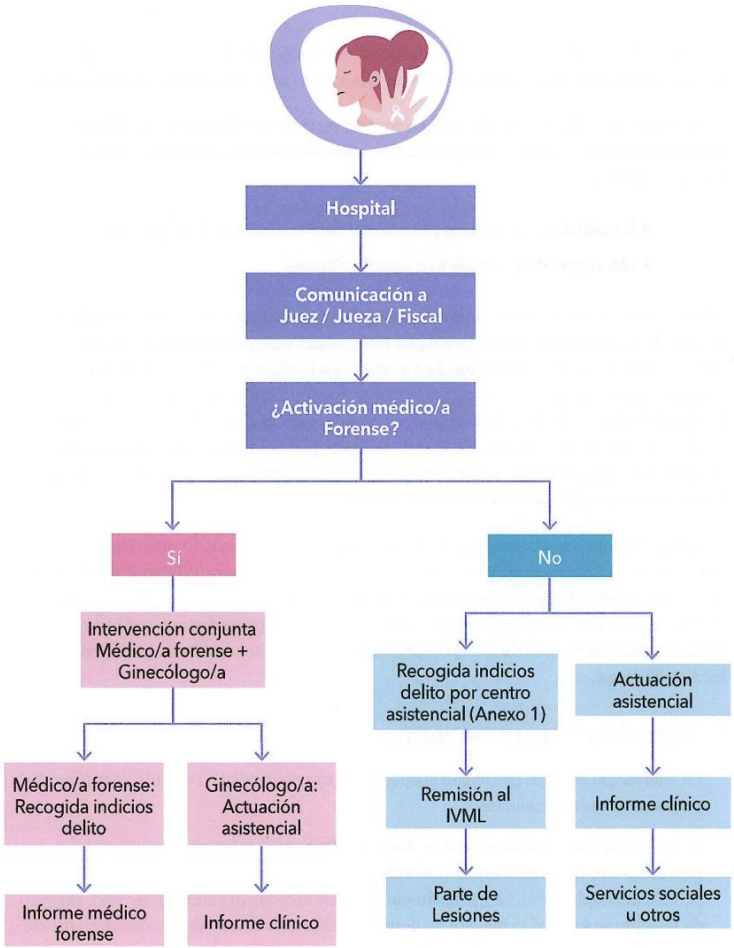


FIGURA 2. Circuito de actuación ante agresión sexual no reciente.

