

***PRIMER PROTOCOLO LOCAL DE ACTUACIÓN  
Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL  
PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN  
A MUJERES AFECTADAS POR  
VIOLENCIA DE GÉNERO  
Y AGRESIONES SEXUALES***

**AYUNTAMIENTO DE TOLOSA**

**Octubre 2014**

## ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS .....	5
ACUERDOS .....	7
PROPUESTA TERMINOLÓGICA .....	10
I. PRINCIPIOS RECTORES DE LA ASISTENCIA E INTERVENCIÓN CON MUJERES AFECTADAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES .....	14
II. LA ORGANIZACIÓN EN LA INTERVENCIÓN Y LOS PUNTOS DE ENTRADA PARA LAS MUJERES AFECTADAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES .....	18
II.1. La organización en la intervención .....	18
II.2. Puntos de entrada para las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales .....	19
III. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN Y RESPONSABILIDAD DE CADA SERVICIO .....	21
III.1. Atención urgente en casos de violencia de género .....	21
III.2. Atención prioritaria en casos de violencia de género .....	26
III.3. Atención urgente en casos de agresiones sexuales .....	28
III.4. Atención en casos de agresiones sexuales no recientes .....	29
III.5. Solicitudes de información y coordinación durante el proceso de intervención .....	30
III.6. Finalización del proceso de intervención .....	30
IV. PROCEDIMIENTOS PARA LA INTERVENCIÓN .....	31
IV. 1. Procedimiento de atención en casos urgentes de violencia de género .....	31
IV.1.1. Primera intervención .....	31
IV.1.2. Acompañamiento durante el proceso de intervención .....	33
IV.1.3. Alojamiento de urgencia .....	34
IV.1.4. Atención a las y los menores .....	34
IV.1.5. Información y asesoramiento y derivación .....	35
IV.1.6. Seguimiento y finalización del proceso de intervención .....	37
IV.2. Procedimientos de atención en casos urgentes de agresiones sexuales .....	38
IV.2.1. Primera intervención .....	38
IV.2.2. Seguimiento y finalización del proceso de intervención .....	39
IV.3. Procedimientos de atención en casos de agresiones sexuales no recientes .....	39
V. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL .....	41
V.1. COMISIÓN DE COORDINACIÓN .....	41
VI.1.1. Funciones: .....	41
V.2. MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA DEL PROTOCOLO .....	43
VI.2.1. Integrantes: .....	43
VI.2.2. Funciones: .....	43
V.2.3. Periodicidad de las reuniones: .....	44
VI. SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO .....	45
VII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR VIOLENCIA DE GÉNERO O AGRESIONES SEXUALES DE UNA MUJER DEL MUNICIPIO .....	46

ANEXO 1: DISPOSICIONES LEGISLATIVAS Y ACUERDOS QUE SE HAN TENIDO EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DE ESTE PROTOCOLO.....	47
ANEXO 2: RECURSOS DE GIPUZKOA.....	49
ANEXO 3: FM0093 .....	51
ANEXO 4: FM0161 .....	52
ANEXO 5: CONSENTIMIENTO PARA LA RECOGIDA DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL_SERVICIOS SOCIALES .....	53
ANEXO 6: CONSENTIMIENTO PARA LA CESIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.SERVICIOS SOCIALES .....	54
ANEXO 7: MODELO DE DOCUMENTO DE DERIVACIÓN SERVICIOS SOCIALES...55	
ANEXO 8: DIRECTORIO DE RESPONSABLES DE CADA SERVICIO .....	56

**PRIMER PROTOCOLO LOCAL DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN  
INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A  
MUJERES AFECTADAS POR  
VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES**

En Tolosa, a 25 de Noviembre de 2014

**SE REÚNEN:**

Ayuntamiento de Tolosa



Comisaría de la Ertzaintza de Oria



Gipuzkoa Eskualdea  
Comarca Gipuzkoa



**Mujeres afectadas de Tolosa**

## **EXPONEN**

---

- Que la violencia machista que en sus diferentes formas se ejerce contra las mujeres, atenta gravemente 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 afecta a todas las mujeres independientemente de su condición social, edad, status, religión, educación, nacionalidad, etc.
- Que en Euskal Herria, gracias al trabajo y esfuerzo realizado por el movimiento feminista y grupos de mujeres, la violencia sexista ha sido reconocida como un problema público y no privado, y por ello supone un reto para las políticas públicas diseñar medidas y actuaciones adecuadas a esta concepción.
- Que esta violencia 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 sistema sexo-género-sexualidad, el cual sitúa a las mujeres en una posición subordinada respecto de los hombres. Por lo tanto, las políticas de actuación ante la violencia machista tienen que insertarse en conjunto de políticas para el logro de la igualdad entre mujeres y hombres.
- Que las políticas de igualdad para la prevención de la violencia sexista deben combatir la invisibilización, naturalización y justificación que se hace de ella resaltando su carácter de mecanismo de control social de los hombres hacia las mujeres.
- Que la violencia contra las mujeres, según la Organización Mundial de la Salud, es una causa de muerte e incapacidad entre las mujeres en edad reproductiva tan grave como el cáncer, y es una causa de mala salud mayor que los accidentes de tráfico y la malaria combinados.
- Que en nuestro municipio la violencia sexista también se ha cobrado vidas de mujeres, y decenas mujeres al año hacen pública la violencia que

padecen acudiendo a algún servicio público a solicitar apoyo para poder ejercer su derecho a una vida libre de violencia.

- Que la violencia machista contra las mujeres tiene distintas expresiones, destacándose algunas formas más que otras en cada país. En el nuestro, la forma más frecuentes y que ha adquirido mayor relevancia es llamada violencia de género<sup>1</sup> que ejerce contra una mujer por parte de su pareja o ex pareja, con convivencia o sin ella.
- Que las distintas instituciones involucradas en la atención a las mujeres afectadas por la violencia de género y agresiones sexuales han elaborado durante los últimos años sus protocolos de actuación, por lo que ahora se avanza en la elaboración de un protocolo de coordinación interinstitucional a fin de armonizar los diversos procedimientos de los protocolos específicos.
- Que este protocolo se centra fundamentalmente en los mecanismos y procedimientos para la atención de las mujeres que han sido o están siendo afectadas por violencia de género o han sufrido una agresión sexual. Otros ámbitos de trabajo como la detección, prevención, formación y sensibilización están recogidos en el II Plan de Igualdad del ayuntamiento de Tolosa, en el que, se integrarán los acuerdos firmados en este protocolo.
- Que en el proceso de elaboración del protocolo no sólo han participado las instituciones implicadas, ha estado presente también una representación del movimiento feminista de Tolosa y las propias mujeres afectadas, cuyas propuestas y correcciones al mismo han sido relevantes.
- 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. De igual modo, quiere poner de relieve la importancia de la formación en torno a la violencia machista contra las mujeres como elemento esencial para garantizar la elaboración de políticas adecuadas de prevención así como la mejora de la atención a mujeres afectadas por estos tipos de violencia.

---

<sup>1</sup> Véase la propuesta terminológica

## Y ACUERDAN

---

---

**PRIMERO:** Firmar un Primer Protocolo Local de Actuación y Coordinación Interinstitucional que precisa los mecanismos para la mejora de la atención a las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales en el municipio de Tolosa.

**SEGUNDO:** Formar una Mesa de Trabajo permanente y establecer responsabilidades de las tareas de ejecución y seguimiento del protocolo a las siguientes instituciones: Servicios Sociales, Departamento de Igualdad, Policía Municipal del Ayuntamiento de Tolosa, Osakidetza, Clínica de la Asunción, Ertzaintza, Bilgune Feminista y mujeres afectadas por este tipo de violencia en Tolosa.

Instituciones que se comprometen con la revisión continua, difusión, implementación de este protocolo y el desarrollo del mismo en torno a otras formas de violencia machista contra las mujeres como la que ocurre en el ámbito familiar.

**TERCERO:** Armonizar la intervención en casos de violencia de género con las políticas municipales de igualdad, de manera que todas las áreas municipales desarrollen las acciones de formación, detección, prevención y derivación necesarias para hacer realidad que la lucha contra la violencia machista se convierta en un eje transversal de estas políticas.

**CUARTO:** Asignar el seguimiento del protocolo de coordinación local a una comisión formada por la Técnica de Igualdad y la responsable del tema en los Servicios Sociales.

**QUINTO:** Nombrar a una persona de referencia en cada institución para dar seguimiento a las tareas de coordinación acordadas en este Primer Protocolo, así como a una persona suplente para que cubra los periodos de ausencia de la persona titular.

**SEXTO:** Difundir los contenidos de este Primer Protocolo de Actuación y Coordinación Interinstitucional entre todas y todos los profesionales que integren o dependan de cada una de las instituciones firmantes, y que a su vez tengan

implicación en la atención a las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales.

**SÉPTIMO:** Guiar la actuación de las instituciones firmantes de acuerdo a los principios de actuación contenidos en el apartado I del presente Protocolo: "Principios rectores de la asistencia e intervención con mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales".

**OCTAVO:** Realizar y coordinar la actuación de las instituciones firmantes de acuerdo a los procedimientos y mecanismos desarrollados en el apartado IV del presente Protocolo.

**NOVENO:** Comprometerse a que, cada organismo, entre su personal, realice una sesión formativa acerca de la puesta en marcha del protocolo, además de desarrollar programas de formación continua que permitan, a todo el personal involucrado en la atención de las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales, prestar una atención adecuada a la complejidad del problema.

**DÉCIMO:** Impulsar la participación, dentro de los mecanismos de coordinación establecidos en este Protocolo, de otros agentes sociales involucrados en la lucha contra la violencia hacia las mujeres, como los centros educativos, las asociaciones de madres y padres, las asociaciones de mujeres y plataformas ciudadanas, asociaciones de hombres por la igualdad, etc.

**DÉCIMO PRIMERO:** Contar con un registro lo más exhaustivo posible del número de mujeres afectadas en el municipio. Para este fin, se incluirán en las estadísticas a las mujeres que soliciten información sobre los recursos existentes, aun en el caso que no hagan uso de ellos. 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.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Desarrollar un proceso de evaluación continua del funcionamiento del protocolo que permita incorporar de manera inmediata las mejoras necesarias para el mejor funcionamiento de la atención. Además de lo anterior, las entidades firmantes se comprometen a realizar una evaluación tanto del protocolo como de las políticas de atención, dos años después de su puesta en marcha. En dicha evaluación, se asegurará la participación de las usuarias de los



distintos servicios, con el fin de constatar la efectividad de las mejoras en la atención.

**DÉCIMO TERCERO:** Promover el conocimiento del presente protocolo en otros ayuntamientos de la comarca impulsando acuerdos de colaboración y coordinación con ellos en torno a las políticas de actuación contra la violencia machista hacia las mujeres.

**DÉCIMO CUARTO:** Cumplir y hacer cumplir con los acuerdos firmados.

## 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;
- Que la Diputación Foral de Gipuzkoa ha aprobado una terminología que pretende ayudar tanto en la comprensión de esta realidad como en la sistematización de los datos y la mejora de su análisis;

Se utilizarán en este documento la siguiente terminología:

Violencia sexista/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

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 las mujeres. 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 las mujeres. 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: Cualquier conducta que atente contra la libertad sexual de otra persona, con violencia o intimidación, entendiendo violencia como utilización de fuerza física e intimidación como la(s) conducta(s) de tipo psicológico que tiene(n) como fin infundir temor a sufrir un mal inminente y grave, o amenazas de sufrirlo en la persona de la víctima u otras allegadas a ella.

Una de las formas más frecuentes de agresión sexual es la violación, definida como el acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, o introducción de miembros corporales u objetos por alguna de las dos primeras vías.

- ❑ 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 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 sexista 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".

***PRIMER PROTOCOLO LOCAL  
DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL  
PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A MUJERES AFECTADAS POR  
VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES DE TOLOSA<sup>2</sup>***

---

<sup>2</sup> Tal y como se señala en la exposición de motivos y los acuerdos, existe un compromiso por parte de las entidades firmantes de revisión y ampliación de este Primer Protocolo Local que, por ahora, protocoliza las actuaciones en torno a dos formas de violencia sexista: la llamada violencia de género (relación afectivo-sexual con convivencia o sin convivencia, pasado o actual) y las distintas formas de agresiones sexuales. En la medida que se incorporen al protocolo otras formas de violencia, también podrá cambiar su nombre.

## **I. PRINCIPIOS RECTORES DE LA ASISTENCIA E INTERVENCIÓN CON MUJERES AFECTADAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES**

---

En el cumplimiento de las pautas recogidas en el presente Protocolo de actuación, los y las diferentes profesionales e instituciones implicadas deberán atender a los siguientes principios<sup>3</sup>:

- **Vivir sin violencia.** La finalidad de la intervención realizada con una mujer que enfrenta violencia de género deberá ser siempre que pueda vivir sus relaciones afectivas libres de violencia. Para ello será importante promover que pueda integrar las dolorosas consecuencias de las agresiones vividas, tanto ella como las y los hijos, si los hay, u otras personas de su entorno que hayan sido también afectadas por esa 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 quienes padecen la violencia. La separación de la pareja es una decisión que corresponde a cada mujer, no un fin de la intervención.
  
- **Asistencia integral y personalizada.** La atención a las mujeres a la que se refiere el presente Protocolo y a las personas que dependan de ella, dará cobertura a las diferentes necesidades derivadas de las situación de violencia y para ello se les facilitará el acceso a los servicios y prestaciones que resulten más idóneas en función de las circunstancias personales y sociales que concurren en cada caso.
  
- **Igualdad.** La atención deberá garantizarse a todas las mujeres sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, 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 mujeres cuyas circunstancias personales y sociales supongan

---

<sup>3</sup> Se recogen los principios del II Acuerdo Interinstitucional y se agregan otros de interés fundamental para las instituciones firmantes del Protocolo.

una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia y, en especial, las mujeres con discapacidad y las mujeres inmigrantes, con independencia de su situación administrativa.

- a) 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 e intérpretes de lengua de signos). Igualmente, se adoptarán medidas para superar o mitigar las barreras idiomáticas que puedan tener las mujeres extranjeras. A éstas 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.
  - b) Es importante recordar que, a pesar de los avances en el sistema de intervención con mujeres afectadas por malos tratos, los servicios y recursos existentes tienen limitaciones y están diseñados pensando, sobre todo, en mujeres que tienen un cierto grado de autonomía personal. Los colectivos femeninos con dificultades añadidas tienen menos posibilidades de acceder a estos recursos quedando, en ocasiones, fuera de los servicios existentes.
- **Confianza.** Todas las mujeres que sufran violencia de género, sea esta física, psicológica, económica o sexual, serán atendidas, hayan o no interpuesto una denuncia, estén o no en capacidad de tomar decisiones, puedan explicitar su situación o no puedan ponerle nombre a su vivencia. El que se acerquen más de una vez a los servicios será contemplado como un indicador de confianza y se les ofrecerá siempre la misma cobertura de servicios disponibles.
  - **Prioridad.** La atención a las mujeres que pidan apoyo se hará de manera prioritaria, pudiendo el servicio al que acuda desplazarse hasta el lugar donde está ella y facilitando en todo momento las condiciones para una rápida intervención.
  - **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 estas situaciones.

- **Seguridad y protección.** Las obligaciones jurídicas que devengan del ejercicio profesional son un compromiso ético fundamental así como la garantía de protección que las mujeres merecen. Las intervenciones deberán guiarse de manera que prevalezca su integridad personal sin fomentar la impunidad de los hechos violentos que viven o hayan vivido.

Las medidas de protección dispuestas por las instituciones deberán contemplar en sus instalaciones físicas, espacios de seguridad para las mujeres mientras se encuentran en ellas, procurando evitar que la mujer y el agresor coincidan durante la realización de los trámites de denuncia, atención y seguimiento.

En toda la intervención se deberá asegurar a la mujer la confidencialidad y se deberá informar del uso que se va a dar a los datos recabados y sus derechos al respecto.

- **Empoderamiento y normalización.** La articulación de las medidas idóneas a cada caso deberá tratar de favorecer la autonomía personal de las mujeres y un modo de vida normalizado. Para ello, se realizará un abordaje donde se potencie la capacidad de la mujer para afrontar estas situaciones, se reconozca su valor y se refuerce su toma de decisiones.
- **Prevención.** El conjunto de pautas recogidas se aplicarán con el objeto de evitar que se reproduzcan situaciones de violencia contra las mujeres, tanto en ellas mismas como en los niños, niñas y adolescentes a su cargo o en las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.
- **Responsabilidad.** No se debe olvidar que las personas intervinientes en la atención a mujeres afectadas por violencia de género y/o agresiones sexuales están obligadas a comunicar a su dirección o supervisión las carencias existentes que pudieran detectar en su trabajo y así, deben solicitar los recursos necesarios para subsanar dichas carencias.
- **Defensa de interés de las personas menores de edad.** Las menores y los menores son también afectadas por violencia de género, por lo tanto, en la aplicación del Protocolo local se adoptarán las medidas necesarias para su



atención y protección, 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.

Particularmente se garantizará que estos niños, niñas y adolescentes no estén presentes en ningún procedimiento donde su madre declare sobre la violencia que sobre ella ejerce su padre o su pareja y, si la acompañan durante la interposición de la denuncia o tramitación de algún recurso, se debe procurar la existencia de un espacio en donde puedan recibir una atención adecuada a sus necesidades.

- **Mínima victimización.** Se tratará de evitar 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 derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones.

En este sentido, la iniciativa para el cumplimiento de las pautas e itinerarios de atención previstos en el presente Protocolo, y para la coordinación de las diferentes instituciones implicadas, ha de ser de las y los profesionales, sin que quepa hacer recaer en las mujeres tal responsabilidad.

- **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.

## **II. LA ORGANIZACIÓN EN LA INTERVENCIÓN Y LOS PUNTOS DE ENTRADA PARA LAS MUJERES AFECTADAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES**

---

### **II.1. La organización en la intervención**

En el proceso de intervención con las mujeres afectadas por situaciones de maltrato intervienen distintos servicios que dan respuesta a las diversas y múltiples necesidades de esta población. Por su nivel competencial, estos recursos pueden ser:

- ≥ De competencia municipal, agrupados bajo distintos Departamentos o Áreas en las que se organiza el Ayuntamiento y que, por tanto, requerirán mecanismos de coordinación intramunicipal.
- ≥ De competencia foral que pueden ser utilizados de manera complementaria a los servicios municipales y/o se constituyen en una alternativa a éstos (acogida de urgencia, atención jurídica y psicológica, por ejemplo).
- ≥ De competencia autonómica o estatal pero que son la única opción a la que pueden recurrir las mujeres del municipio (Ertzaintza, servicios sanitarios, Juzgado, por ejemplo).

Por el diseño de los servicios, estos pueden ser:

- × **De carácter general:** todos aquellos de tipo polivalente que recogen la demanda de malos tratos junto con otro conjunto de demandas de la población en general y poblaciones específicas. Entre ellos se ubican los Servicios Sociales de Base, los Servicios Sanitarios (medicina familiar, pediatría y urgencias), y los Cuerpos de seguridad (Ertzaintza y Policía Municipal). En algunos de ellos pueden existir áreas o unidades específicas para la atención a las mujeres afectadas por malos tratos.
- × **De carácter especializado:** estructurados para responder a las necesidades de una población o problemática particular. Para atender a las mujeres en problemáticas de violencia género existen los servicios forales de

apoyo psicológico, jurídico y de acogimiento residencial en situaciones de urgencia.

## **II.2. Puntos de entrada para las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales**

Los “Puntos de entrada” son las vías de acceso que tienen las mujeres de Tolosa 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.

Además de ello, algunos puntos de entrada de las mujeres pueden ser, dependiendo de la casuística de la violencia, puntos de detección. Dichos puntos de detección, en determinados casos y trabajando desde diferentes perspectivas, pueden suponer un papel crucial cuando se activan los mecanismos de la intervención y atención con las mujeres que han sufrido o están sufriendo violencia machista o agresiones sexuales, y en gran parte ello dependerá del personal que trabaja en los diferentes servicios (grado de sensibilización e implicación en el tema de la violencia machista) para detectar y derivar a recursos especializados.

Los puntos de entrada existentes en Tolosa son los siguientes:

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

- 1.1** SERVICIOS SOCIALES DE BASE
- 1.2** POLICÍA MUNICIPAL
- 1.3** DEPARTAMENTO DE IGUALDAD
- 1.4** SERVICIO DE INMIGRACIÓN

### **2. SERVICIOS FORALES**

- 2.1** SERVICIO FORAL DE URGENCIAS SOCIALES

### **3. SERVICIOS AUTONÓMICOS**

- 3.1** ERTZAINZA. COMISARÍA DE ORIA
- 3.2** CENTRO DE SALUD. OSAKIDETZA-SERVICIO VASCO DE SALUD DE TOLOSA
- 3.3** HOSPITAL DE DONOSTIA
- 3.4** SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA (SAV)

**3.5 SATEVI (Servicio de Atención telefónica 24 horas del Gobierno Vasco)**

**3.6 CLINICA DE LA ASUNCIÓN**

**4. OTROS:** Bilgune Feminista y otros grupos de mujeres de Tolosa

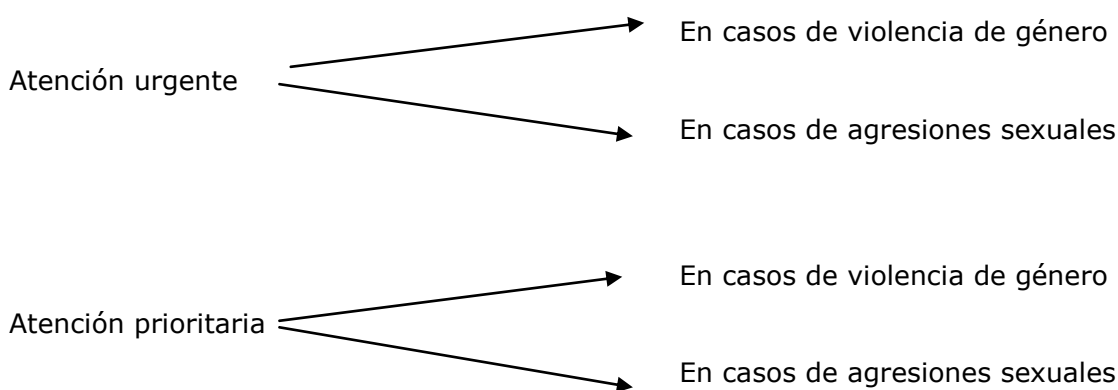
Como Puntos de detección Tolosa cuenta con los siguientes organismos o servicios:

- 1. Servicio de Empleo LANBIDE:** De acuerdo con el protocolo de Lanbide de noviembre 2008, las mujeres que se acerquen a este servicio y manifiesten sufrir violencia de género o sean detectadas como afectadas por violencia de género, serán derivadas inmediatamente a los Servicios Sociales de Base, previo consentimiento firmado de la mujer atendida.
- 2. CENTROS EDUCATIVOS:** A pesar de que los centros educativos no dan atención directa ante un caso de violencia de género o agresiones sexuales, suponen un punto importante de detección de estos casos, así como de derivación a recursos especializados.
- 3. Tolosaldea Garatzen- Área de Inmigración:** En cuanto que ofrece un servicio de información sobre las personas inmigrantes de Tolosaldea y de promoción de actitudes de interculturalidad, supone un punto de detección de casos de violencia de género entre las mujeres inmigrantes.
- 4.** Los Departamentos municipales que prestan **atención directa a la ciudadanía** tendrán información sobre los servicios municipales de atención a la violencia de género y agresiones sexuales, para entregar a las mujeres usuarias que lo soliciten.

### III. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN Y RESPONSABILIDAD DE CADA SERVICIO

---

Entendiendo que los casos de violencia de género son amplios y diversos, se establecen dos criterios para la intervención según el grado de riesgo percibido por la usuaria y/o por el personal técnico:



#### III.1. 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 mujer 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 ex-pareja) 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 si detecta algunos signos y/o síntomas 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 mujer puede rechazar las medidas 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 las mujeres:

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

- La experiencia del personal técnico junto con la valoración de riesgo continuada 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 siguientes organismos:

### **Servicio Foral de Urgencias Sociales (SFUS)**

- Es un recurso que funciona las 24 horas del día los 365 días del año que interviene en las situaciones de emergencia y urgencia en casos de violencia de género y agresiones sexuales. En el caso del municipio de Tolosa su horario de actuación es de 14:30 a 8:00 en días de labor, y las 24 horas en días de fiesta. Todas las acciones de este Servicio se basarán en el II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual.

- El SFUS se trasladará al lugar donde se encuentre la mujer 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 mujer y las personas que dependan de ella en caso necesario.
- El SFUS establecerá contacto con las entidades pertinentes (Ertzaintza, Servicios Sociales de Base) para coordinar la atención y seguimiento del caso.

#### **Servicio de Urgencias del Hospital de Donostia**

- El horario de atención es de lunes a domingo las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Para los casos de agresiones sexuales existe un Acuerdo firmado entre: Servicio de Infección, Servicio de Ginecología, Servicio de Urgencias y Medicina Forense de Donostia. En él se fija el modo de proceder ante este tipo de agresiones (tipo de tratamiento, muestra, análisis efectuados...)
- Las mujeres con necesidad de atención física y/o emocional se atienden en las Urgencias generales; en las Urgencias ginecológicas se atienden los casos de agresiones sexuales. En los casos de agresiones sexuales, si existiese alguna duda (porque ha habido otro tipo de lesiones además) en primer lugar se atenderá a la mujer en Urgencias Generales y posteriormente se le derivará a las Urgencias Ginecológicas.

#### **Centro de Salud. Osakidetza- Servicio Vasco de Salud de Tolosa atención 24 horas**

- La atención médica se lleva a cabo las 24 horas del día los 365 días al año

#### **Clínica de la Asunción de Tolosa**

- Servicio de urgencias las 24 horas del día los 365 días al año

## Ertzaintza

La Ertzaintza presta, dentro de sus servicios, intervenciones especializadas para los supuestos tanto de violencia de género como violencia doméstica.

Los servicios que presta son:

- Atención en caso de urgencia:
  - \* Neutralización incidente
  - \* Información
  - \* Acompañamiento
- Tramitación de solicitudes de Órdenes de Protección.
- Servicio de atención para recogida de denuncias 24 horas:
  - \* Servicio de traducción
  - \* Sala no compartida
  - \* Clima de seguridad privado e íntimo
- Servicio de atención personalizada:
  - \* Seguimiento periódico
  - \* Derivación Servicios Asistenciales
- Teléfono móvil (Bortxa) para avisos de urgencia. Contacto con:
  - \* 112-S.O.S. Deiak
  - \* Comisaría (experto en Vd/Vg, responsable de turno)
  - \* Servicio de Atención telefónica 24 horas (apoyo y contención emocional)
- Medidas policiales de protección:
  - \* Formación en medidas autoprotección
  - \* Traslados
  - \* Actividades preventivas
  - \* Contra-vigilancia
  - \* Vigilancia permanente
  - .....\* Gestión de medidas policiales de protección
- Medidas judiciales de protección
  - \* Medidas telemáticas (pulsera)



- Como consecuencia de una primera intervención de alguno de estos servicios y superada la fase de urgencia, 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 durante todo el tiempo en que se presten estos servicios.

- Estos procedimientos pueden requerir tanto intervenciones urgentes como prioritarias que se realizarán de acuerdo a los protocolos de actuación de cada servicio.

- 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 o de las valoraciones correspondientes

- Se le solicitará a la mujer su permiso por escrito<sup>4</sup>, de acuerdo a la normativa de la Ley de protección de datos, en el cual se autoriza al servicio que le atiende en primera instancia a proporcionar la información necesaria 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.
- 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.
- Si la mujer no da su consentimiento para el contacto con otros recursos y la Ertzaintza no es la primera puerta de entrada, según las circunstancias y la gravedad del caso, las y los profesionales de ese servicio notificarán del caso a la Ertzaintza.

---

<sup>4</sup> Ver los Anexo correspondientes a los formatos de autorización para recoger y compartir información.

### III.2. 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 mujer 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.

- Las situaciones prioritarias pueden ser atendidas por los siguientes organismos:

#### Servicios Sociales de Base

- En el municipio de Tolosa se cuenta con una Trabajadora Social responsable de la atención a los casos de violencia, con horario de lunes a viernes de 8.00 a 15.00 todos los días laborables. La atención al público se realiza de 8.00 a 13.00 todos los días de la semana, excepto los jueves.
- 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.

#### Centro de Salud. Osakidetza-Servicio Vasco de Salud de Tolosa Atención 24 horas

- Cuando la mujer tenga lesiones que requieran de una intervención especializada, se llamará a una ambulancia y se la derivará al hospital de referencia (actualmente la Clínica de la Asunción)

### **Ertzaintza:**

- La responsabilidad de este servicio con relación a la intervención será la misma que en la atención urgente.
- En función de los hechos, el acompañamiento se hará al Centro de Salud, Juzgado, domicilio o al Recurso Foral de acogida.

#### **Policía Municipal**

- Atención inmediata durante las 24 horas del día por personal masculino y femenino con formación especializado en violencia recibida en la Academia de Arkaute.
- 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 las mujeres en una actuación coordinada.

#### **Juzgado de Guardia de Tolosa**

- En el Juzgado de Guardia de Tolosa ocasionalmente se pueden recibir a mujeres que no han interpuesto denuncia y que llegan directamente a pedir información sobre qué hacer en caso de sufrir malos tratos. Esta primera información normalmente se realiza desde el Servicio de Atención a la Víctima (SAV), donde se le proporciona información sobre el proceso y sus consecuencias. En el caso de que la mujer no haya recibido esta información, la o el magistrado responsable del Juzgado realiza esta función.

#### **Servicio de Atención a la Víctima (SAV)**

- Teléfono de asistencia e información 900 100 928- 943 000 768
- Atención por cita previa en horario de 9:00 a 14:00 horas.
- Depende del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco y cuenta con sede judicial en Donostia.
- Tiene por objeto prestar apoyo jurídico, psicológico y asistencial a las mujeres afectadas, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar.

#### **SATEVI**

- Un recurso de competencia autonómica al que las mujeres de Tolosa pueden tener acceso para los servicios de acogimiento, información y derivación es

el Teléfono de Atención 900 840 111. Depende del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

- Se trata de un servicio de carácter público en funcionamiento las 24 horas todos los días del año y que, además de garantizar la confidencialidad a la usuaria, se presta en 53 idiomas.
- A este número se derivan las llamadas del 016, teléfono de competencia estatal.

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

### **III.3. Atención urgente en casos de agresiones sexuales**

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

- Prestar una atención a las mujeres 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 mujer se presenta a pedir apoyo en un plazo mayor a 72 horas, la atención seguirá los protocolos correspondientes a cada servicio.

- Es también 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 solicitará a la mujer su permiso por escrito, en el cual se autoriza al servicio que le atiende en primera instancia a proporcionar la información necesaria al resto de entidades que le prestan algún servicio o recurso a fin de poder 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.
  - Si la atención inicial se presta desde los servicios sociales, dependiendo de las circunstancias y la gravedad del caso se informará a la Ertzaintza.
  - Las agresiones sexuales urgentes pueden ser atendidas por los siguientes organismos: Servicio Foral de Urgencias Sociales, Servicio de Urgencias del Hospital de Donostia, Ertzaintza.
- En todos los casos citados en los artículos 259 y 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, es tarea del personal técnico que recibe a la mujer en primera instancia informarle de que 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.

#### **III.4. 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 mujer decide revelar los hechos) serán atendidos por el servicio correspondiente, derivando en caso de necesidad y aceptación por parte de la mujer, a los servicios complementarios existentes.

- Las agresiones sexuales no recientes pueden ser atendidas por los siguientes organismos: Centro de Salud de Tolosa, Servicios Sociales de Base, Centro de Salud Mental de Tolosa.

### **III.5. Solicitudes de información y coordinación durante el proceso de intervención**

- Las Trabajadora Social responsable de este tema, la Ertzaintza y la Policía Municipal de Tolosa se coordinarán para dar una mejor atención a las mujeres afectadas por violencia de género y agresiones sexuales, siempre con el consentimiento por escrito de las mismas.
  
- Asimismo, las Trabajadoras Sociales y/o educadoras sociales realizarán los informes correspondientes cuando lo requiera la Ertzaintza u otras instancias oficiales, completándolos con datos sobre su propia intervención, y serán las responsables de su remisión a estas instancias por la misma vía.

### **III.6. Finalización del proceso de intervención**

Debido a las características de la violencia de género, las intervenciones pueden alternar respuestas a situaciones de urgencia y prioritarias, solicitud de la mujer 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. Está información se dará por escrito y se hará constar que la usuaria 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 mujer 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.

## **IV. PROCEDIMIENTOS PARA LA INTERVENCIÓN**

---

Los procedimientos que se describen a continuación son “puntos de entrada”, es decir, se resaltan los servicios a través de los cuales las mujeres maltratadas tienen un **primer contacto** con el sistema público de apoyo para continuar con posterioridad su recorrido por el resto de servicios, de acuerdo a la valoración de su situación y al ajuste necesario entre su demanda y los recursos existentes.

Además, cada mujer es diferente y cada caso requiere de una intervención determinada; por ello, los y las profesionales de distintas instituciones deben conocer los recursos municipales, forales, autonómicos y estatales para poder dar una información adecuada y hacer una derivación correcta.

### **IV. 1. Procedimiento de atención en casos urgentes de violencia de género**

El orden en que se describen las intervenciones tiene un objetivo funcional ya que, en la realidad, muy probablemente se realizan varias intervenciones de manera simultánea.

#### **IV.1.1. Primera intervención**

La primera intervención podrá ser telefónica (si esa es la vía del primer contacto) o presencial. El personal del servicio que reciba la primera demanda confirmará que se trata de una situación de violencia de género que requiere una intervención urgente.

- En el centro de salud. Osakidetza-Servicio Vasco de Salud

- Si la mujer acude en primera instancia al Centro de Salud y presenta lesiones que requieran de una intervención especializada, se llamará a una ambulancia y se la derivará al hospital de referencia, quien prestará la asistencia sanitaria iniciando el plan de actuaciones terapéuticas que corresponda, de acuerdo con el Protocolo de atención de Osakidetza.

- En los Servicios Sociales

- Se procurará la atención a la mujer en un espacio que garantice la intimidad y donde se pueda realizar sin interrupciones la escucha y atención de su demanda. 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.

- En casos de riesgo para la integridad física o emocional de la mujer o de su seguridad o la de alguna persona que dependa de ella, se trasladará la información pertinente a la Ertzaintza para que valore y decida si procede su intervención.

- La intervención fuera de los horarios de Servicios Sociales será asumida por el Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa, que cuenta con un centro integral de acogida de urgencias las 24 horas.

- En la Ertzaintza

Si la mujer acude en primera instancia a la Comisaría de la Ertzaintza de Oria y presenta lesiones, se le acompañará al servicio médico correspondiente (Centro de Salud de Tolosa o/y hospital de referencia) y se activará el protocolo interno de la Ertzaintza.

- Una vez terminada la atención a la mujer, 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.

- En caso de que esta valoración de riesgo lo indique necesario, se avisará al SFUS para activar los servicios de atención emocional y/o alojamiento de urgencia.



- En los Servicios Forales de Urgencias Sociales (SFUS)

- Si el caso se conoce fuera del horario de los Servicios Sociales, el Servicio Foral de Urgencias Sociales realiza la primera intervención.

- La información de esta actuación a los Servicios Sociales de Base se hará desde el SFUS en cuando éstos vuelvan a estar en activo; no obstante, en caso necesario, el servicio de urgencia establecerá contacto con las entidades pertinentes (Ertzaintza, Servicios Sociales de Base) para coordinar la atención y seguimiento del caso.

#### **IV.1.2. Acompañamiento durante el proceso de intervención**

En la fase de urgencia, el recorrido por los distintos servicios se hace en un tiempo corto por lo que, en muchos casos, es necesario el acompañamiento a la mujer para garantizar su seguridad y proporcionar el apoyo necesario. 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.

Para garantizar la seguridad de las víctimas, las o los agentes de la Ertzaintza encargados del acompañamiento (a los servicios sanitarios, Juzgado y/o alojamiento de urgencia) como criterio general lo harán sin uniforme que les identifique.

A fin de evitar la victimización secundaria de las mujeres se procurará que no haya un exceso de personal en el acompañamiento.

##### *Acompañamiento para la asistencia sanitaria*

- Si la mujer 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 Tolosa u Hospital de Donostia). Dependiendo de las circunstancias y gravedad del caso, se informará a la Ertzaintza.

- Si por cualquier motivo no fuese posible realizar el acompañamiento por parte de las Trabajadoras Sociales, se derivará al Servicio Foral de Urgencias Sociales para que realice este acompañamiento.

- Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se recabará la atención policial por parte de la Ertzaintza y se aplicará la normativa interna que abarca más allá del presente protocolo.

#### **IV.1.3. Alojamiento de urgencia**

Teniendo en cuenta factores como el riesgo, la opinión de la mujer, su estado físico y emocional, la existencia de menores u otras personas dependientes a su cargo, se valorará su derivación al Centro de Acogida de Urgencias del *Servicio Foral de Urgencias Sociales*.

- En caso de que se realice fuera de los horarios de funcionamiento de los Servicios Sociales, será la Policía Municipal o la Ertzaintza quienes derivarán a la mujer y a las personas que tenga a su cargo al recurso foral de acogida, que vendrá a recogerle a dependencias de la policía municipal de Tolosa.

- 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 atiende 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.

#### **IV.1.4. Atención a las y los menores**

- Una de las prioridades de la intervención en la urgencia es la atención a las hijas e hijos menores, cuando los haya. Se entiende que un elemento de seguridad para que las mujeres sigan adelante con su proceso es la garantía de que sus hijas e hijos estarán a salvo, con las personas más adecuadas para su cuidado que les puedan brindar la protección necesaria ante el progenitor o pareja de la madre maltratante.

- Durante el tiempo que la mujer no pueda ocuparse de sus hijas e hijos, por realización de trámites, atención médica u hospitalización, se pondrá a las y los menores de inmediato bajo tutela de la persona designada por ella y si no existiere esa persona, quedarían bajo guarda temporal de los servicios sociales forales.
- Si se realiza el traslado al centro de acogida, el SFUS será responsable del cuidado inmediato y la custodia provisional de las y los menores mientras la madre realiza los trámites correspondientes o recibe la atención sanitaria necesaria.
- El objetivo de la intervención inmediata con las y los menores es garantizar su seguridad al igual que la de la madre. Una vez resuelta esta fase, se podrá solicitar a la Diputación Foral de Gipuzkoa suspender con carácter provisional o preventivo la guarda al padre.

El principio de defensa de los intereses de las y los menores de edad parte de la convicción de que niñas y niños son siempre víctimas directas de la violencia de género. No es necesario que reciban golpes o insultos para que queden afectados por esta violencia; la exposición a la violencia que vive su madre por parte de su padre o nueva pareja está alterando su desarrollo psicoafectivo y poniendo en riesgo su salud física y mental.

- Además de ello, con el fin de evitar la victimización secundaria, se tratará de garantizar una mínima cercanía geográfica entre la madre y sus hijos e hijas durante esta fase del proceso de intervención.

#### **IV.1.5. Información y asesoramiento y derivación**

- Desde cualquiera de los servicios que intervienen en los casos de violencia de género, se informará a la mujer verbalmente y por escrito (a través de un folleto informativo de tamaño discreto y cuyo contenido será consensuado en la Mesa de Coordinación Técnica de este protocolo), acerca de los recursos municipales, forales, autonómicos y estatales existentes para apoyarla, aclarándole en qué consisten cada uno de ellos, cuántas sesiones podrá obtener, que requisitos necesita para acceder, etc., con el fin de no crearle expectativas falsas con recursos de duración y alcance limitados.

Con independencia de la información que se facilite a la mujer, se considerará especialmente importante tratar de canalizar el caso hacia los Servicios Sociales del municipio.

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

#### Servicios autonómicos

- Asesoramiento jurídico. Departamento de Justicia Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. Ofrece asesoramiento previo a la interposición de la denuncia, respondiendo a la solicitud realizada desde la comisaría de la Ertzaintza, el juzgado, o los Servicios Sociales de Base.
- Centros de Salud. Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. Ofrece asistencia sanitaria de urgencia o regular.
- LANBIDE. Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Ofrece asesoría y seguimiento para posibilitar la incorporación de las mujeres a los programas de formación, reinserción y empleo, así como a la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos, si fuese necesario.

#### Servicios Forales

- Atención socio-jurídica: Asesoramiento jurídico pre-procesal de carácter informativo que se activa desde los servicios sociales de base.
- Atención psicosocial: Atiende a las personas que sufren malos tratos y/o delitos contra la libertad sexual. Las sesiones son ofrecidas en el despacho de la o el profesional designado en la localidad de residencia de la mujer o en otra, si ella así lo prefiere.
- Servicio de acogida de corta y media estancia: Atiende las necesidades residenciales de las mujeres y las personas que dependen de ella. Este recurso es activado desde los servicios sociales de base o de urgencia.

- De igual manera, con el previo consentimiento escrito de la mujer mediante el formato correspondiente, la o el profesional que le haya atendido en primera instancia se pondrá en contacto cuando proceda, con el resto de los servicios que intervienen en casos de violencia de género, para comunicar la situación y coordinar la atención, a fin de que todos ellos estén informados y puedan prestarle una mejor y más adecuada atención.

#### **IV.1.6. Seguimiento y finalización del proceso de intervención**

- Desde los Servicios Sociales

- La Trabajadora Social es la figura de referencia responsable de la intervención que podrá activar recursos y personas en momentos concretos, manteniendo siempre la coordinación y seguimiento periódico con la mujer, adaptado a las necesidades que presente su recuperación. Ella será, por tanto, la responsable de dar por finalizado el proceso de intervención siempre que la petición de apoyo sea retirada por la mujer, sea porque ha roto el ciclo de violencia, ha terminado su relación de pareja, haya mudado su lugar de residencia o cualquier otra razón.

- La falta de asistencia a alguna cita no deberá ser razón para finalizar el proceso de intervención por lo que la Trabajadora Social tendrá que indagar y constatar que alguno de los supuestos anteriores se da y que la mujer, en ese momento, ya no necesita o quiere recibir apoyo.

- Desde la Ertzaintza

- La Ertzaintza realizará un seguimiento de acuerdo a la valoración de riesgo realizada y adecuando ésta a los distintos momentos por los que pueda pasar el agresor y la vigencia o no de las medidas de protección. La protección de la mujer y el seguimiento del agresor se podrán coordinar con la Policía Municipal.

## **IV.2. Procedimientos de atención en casos urgentes de agresiones sexuales**

### **IV.2.1. Primera intervención**

- Si la mujer afectada por una agresión sexual reciente se presenta a los Servicios Sociales o la Comisaría de la Ertzaintza, o Policía Local, se activarán los protocolos de actuación correspondiente. Se pondrá el caso en conocimiento de SOS-Deiak para que realice las gestiones oportunas (envío de ambulancia, solicitar presencia policial, avisar al SFUS...), se garantizará el acompañamiento a la mujer al Servicio de Urgencias del Hospital de Donostia.

Se le informará a la mujer, 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.

- Si la mujer se presentase en el Centro de Salud de Tolosa, salvo que tenga que ser atendida en el propio centro por un supuesto de gravedad y riesgo vital, se trasladará al hospital de referencia, donde se activará el Protocolo de Osakidetza<sup>5</sup>. 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 a la mujer que solicite la copia correspondiente del Parte de Lesiones, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

- Se le subrayará la posibilidad de optar al asesoramiento jurídico preprocesal, ya que no es exclusivo para casos de violencia de género.

- 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 y si es fuera de horario de oficina, al SFUS, para prestar ayuda y apoyo emocional a la mujer, así como informar sobre los servicios de apoyo socio jurídico y psicosocial.

---

<sup>5</sup> Protocolo Interinstitucional de Actuación en la Agresiones Sexuales que coordina las actuaciones entre Osakidetza, Juzgado, Fiscalía y Cuerpos Policiales.

- No se tomará declaración hasta que la mujer haya sido reconocida por personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales.

- Si la mujer se presenta en la Clínica de la Asunción se remitirá inmediatamente al Hospital de Donostia en una ambulancia de Osakidetza. Posteriormente, personal de la clínica, dependiendo de las lesiones y el criterio médico, se hará un seguimiento del caso.

#### **IV.2.2. Seguimiento y finalización del proceso de intervención**

- En todos los casos, y una vez que la mujer esté en condiciones de recibir la información, es tarea del personal que la recibe en primera instancia resaltar la importancia de la acción coordinada entre los distintos profesionales que la atienden para lo que se le solicitará su permiso por escrito.

- Si la mujer no accede a dar permiso para realizar esa coordinación, dependiendo de las circunstancias y gravedad del caso, se informará a la Ertzaintza.

- En el caso del personal sanitario o policial, se le sugerirá a la mujer 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, se comunicará a dicho servicio municipal con el fin de que se encarguen de llamar a la mujer a la mayor brevedad posible.

- También por parte del personal profesional que haya atendido a la mujer se le sugerirá la posibilidad de que el personal Servicio Foral de Urgencias Sociales la acompañe y asesore para comunicar los hechos a su familia o a otras personas significativas para ella.

#### **IV.3. Procedimientos de atención en casos de agresiones sexuales no recientes**

- Se entenderá por este tipo de situaciones aquellas en las que hayan pasado más de 72 horas tras la agresión, siendo este un tiempo flexible que se indica principalmente para la recuperación de pruebas físicas.

En estos casos, los procedimientos serán semejantes que en el apartado anterior con la salvedad de la recogida de pruebas físicas.

- También se entenderá por agresiones sexuales no recientes aquellas que hayan ocurrido en algún momento del pasado de las mujeres, infancia, adolescencia o durante un pasado más reciente pero ya no sea posible la recuperación de ningún tipo de prueba física ni haya que hacer una intervención médica.

En estos casos, se le ofrecerá el servicio de asistencia psicológica.

- Si en el transcurso de alguna otra intervención, la mujer relata algún hecho que pueda generar sospecha de que la mujer haya sido afectada por una agresión sexual o agresiones continuadas en el pasado, pero ella no quiere reconocerlo, el personal que detecte esta situación le proporcionará información acerca de los recursos municipales y forales existentes ante casos de agresiones sexuales.



## V. 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 nombrará en el pleno municipal al Alcalde como responsable político del protocolo y asumirá la tarea de garantizar su cumplimiento y adoptar las medidas necesarias para ello.

Se acuerda también formar dos comisiones de seguimiento del protocolo: Comisión de Coordinación y Mesa de Coordinación Técnica.

### COMISIÓN DE COORDINACIÓN

- Formada por la Trabajadora Social responsable y la Técnica de Igualdad.
- Garantiza el seguimiento del Protocolo de Coordinación.

### MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA

- Integrada por personal técnico que interviene en la atención, por el movimiento feminista y las propias mujeres afectadas.
- Evalúa el funcionamiento del Protocolo, lo difunde, incorpora mejoras y elabora perfil de atención.

## V.1. COMISIÓN DE COORDINACIÓN

### VI.1.1. Funciones:

1. Asegurar que haya una atención adecuada a la demanda de las mujeres, sea a través de los recursos municipales o forales.
2. Informar al personal político cuando haya que tomar decisiones que deriven en una actuación pública del Ayuntamiento, pronunciamientos, convocatorias a movilización de rechazo a la violencia y otras actuaciones en este campo.

3. Promover y/o adecuar los recursos municipales de manera que puedan responder de la mejor manera a las necesidades reales de las mujeres que los demandan.
4. Presentar anualmente al personal político los datos generales sobre las actuaciones realizadas.
5. Informar al personal político en aquellos casos en que haya que realizar una intervención que contradiga la decisión de la mujer porque haya menores en riesgo o por algún otro factor que lleve a la valoración de hacer una denuncia de oficio.
6. Asegurar la fluidez de la coordinación interinstitucional.
7. Resolver los aspectos operativos no contemplados en este Protocolo y que requieran de una respuesta inmediata.
8. Convocar de manera ordinaria (con dos semanas de antelación) o extraordinaria a la Mesa de Coordinación Técnica, preparando las órdenes del día y las actas.
9. Dinamizar las reuniones de la Mesa de Coordinación preparando previamente los materiales y/o información necesaria de acuerdo a los temas a tratar.
10. Atender cualquier contingencia derivada de la puesta en marcha del protocolo para la que no se considere necesaria la convocatoria de la Mesa de Coordinación técnica.
11. Si lo considera necesario, esta comisión podrá contar con asesoría externa para el desarrollo de sus funciones.

## V.2. MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA DEL PROTOCOLO

### VI.2.1. Integrantes:

1. Técnica de Igualdad
2. Representante de los Servicios Sociales municipales
3. Representante 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 Inmigración
8. Representante de los grupos de mujeres y feministas de Tolosa
9. Las propias mujeres afectadas

Las y los profesionales de los servicios especializados: personal del Servicio Foral de Urgencias Sociales, atención jurídica, atención psicológica o representantes de centros educativos podrán participar cuando sean requeridos por la Mesa para el análisis de alguna situación particular.

### VI.2.2. Funciones:

- 1) Analizar, difundir, implementar y evaluar el funcionamiento del protocolo y la fluidez de la coordinación interinstitucional así como, cuando se requiera, las actuaciones realizadas en los casos atendidos.
- 2) Presentar estadísticas sobre la atención por lo menos una vez al año, destacando las características de la población atendida que puedan ser útiles para la mejora de las políticas de las instituciones firmantes.
- 3) Proponer mejoras al protocolo para elevar la calidad de la atención prestada a las mujeres y elaborar propuestas de nuevos servicios a partir del análisis de las necesidades detectadas.
- 4) Impulsar, acompañar y revisar la armonización de la intervención en casos de violencia de género con las políticas de igualdad.

- 5) Reunirse, cuando sea necesario, con la persona que ejerce la Coordinación General del protocolo.
- 6) Diseñar programas de formación continua en relación con las necesidades detectadas en cada servicio.

V.2.3. Periodicidad de las reuniones:

- La Mesa se reunirá regularmente cada tres meses y extraordinariamente cada vez que sea necesario por un caso de urgencia, bastando para la convocatoria la petición de una de las entidades integrantes.

## **VI. 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 a las distintas situaciones de violencia que se conozcan en el municipio:

1. Manifestando directamente su apoyo a las mujeres afectadas por la violencia machista, siempre y cuando se conozca el caso, sea que haya o no interpuesto denuncia. Se procurará que sin invadir la privacidad de las mujeres y sus familias, se les garantice el apoyo necesario y se les haga saber del interés de las autoridades municipales en la resolución de sus demandas.
2. Manifestando públicamente su rechazo a los casos de violencia machista siempre que las mujeres y/o sus familiares u las asociaciones de pertenencia de ellas, si fuera el caso, así lo soliciten.
3. Convocando a la ciudadanía del municipio a los actos de repulsa y apoyo que se consideren necesarios cuando una mujer, su familia o su asociación de pertenencia así lo soliciten o apoyando las convocatorias que realicen las asociaciones de mujeres o de otro tipo emprendan para el apoyo de casos concretos de violencia machista en el municipio.
4. Convocando a la ciudadanía del municipio a manifestar públicamente su rechazo en manifestaciones públicas o elaborando comunicados de repulsa tras el asesinato de alguna mujer por violencia machista en Euskal Herria.
5. Realizando una manifestación pública contra la violencia machista por parte de las autoridades municipales en el marco de las jornadas de sensibilización cada 25 de noviembre.

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

---

---

Cuando a través de las autoridades competentes se tenga información de la muerte de una vecina de Tolosa ocurrida en cualquier localidad o de una mujer de cualquier localidad ocurrida en Tolosa a causas de violencia de género, agresiones sexuales o alguna otra manifestación de violencia machista:

1. El Ayuntamiento de Tolosa convocará al Pleno, aprobará una declaración institucional de repulsa y convocará a la ciudadanía a los actos que considere oportunos (concentración, manifestación u otros).
2. El Ayuntamiento se coordinará con las autoridades autonómicas competentes a fin de ofrecer a la familia 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 u otras familiares dentro del Estado o al extranjero, etc.
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 mujer para romper con la violencia.
4. El Ayuntamiento ejercerá la acción popular si lo estima oportuno.
5. Se establecerá la responsabilidad de quien deba entablar la comunicación con los medios de comunicación, cuidando especialmente que se proporcione la información de manera precisa y adecuada.

## **ANEXO 1: DISPOSICIONES LEGISLATIVAS Y ACUERDOS QUE SE HAN TENIDO EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DE ESTE PROTOCOLO**

---

---

En el campo normativo competencial la principal legislación que, de acuerdo con el objetivo de mejora de la coordinación en la atención a mujeres afectadas por violencia sexista, enmarcan la actuación de los poderes públicos en la CAPV son:

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

- i. Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- ii. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- iii. Ordenanza municipal para la igualdad de mujeres y hombres de Tolosa, 2008

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

- i. Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.

En el ámbito del **reparto de competencias**:

- i. Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- ii. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- iii. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- iv. Decreto 155/2001, de 30 de julio, de Determinación de funciones en materia de servicios sociales.
- v. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, artículo 19, punto 7, en materias de competencias de los organismos de igualdad.

En el ámbito de la **protección de datos**:

- i. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Además, se contemplan los siguientes acuerdos:

- i. Protocolo facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, 1999.
- ii. Plan de seguridad para las mujeres víctimas de maltrato doméstico, 2002-2004.
- iii. Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género, 2004.
- iv. Protocolo para la implantación de la orden de protección de las víctimas de violencia doméstica, 2003.
- v. Programa para la mejora de los recursos de acogida y vivienda para las víctimas de maltrato doméstico, 2004-2005.
- vi. Protocolo sanitario ante el maltrato en el ámbito doméstico y la violencia sexual contra las mujeres, 2008.
- vii. II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, 2009.



## **ANEXO 2: RECURSOS DE GIPUZKOA**

---

---

- **Servicio de Atención Telefónica 24 horas: 900 840 111**

El 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.

- **Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa: Atención 24 horas. 943 224 411/ 112 (SOS Deiak)**

El Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un servicio, que da respuesta a las demandas urgentes de seguridad de las mujeres afectadas por maltrato doméstico y violencia sexual de Gipuzkoa, que, tras realizar una valoración, si la situación lo requiere acompaña al recurso de acogida en función del lugar de residencia de la mujer. El horario es de 24 horas todo el año y funciona de 7:00 a 21:00 con presencia física del personal y de 21:00 a 7:00 localizables a través de "busca".

- **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.

- **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**

**ANEXO 3: FM0093**

**ERTZAINZA**

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

Expediente de VD/VG: \_\_\_\_\_

Dña./D.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_,

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

\_\_\_\_,

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

1. Se informa que los datos personales, así como información vinculada con este expediente:

- Podrá ser puesta, en caso de ser necesario, a disposición de los distintos cuerpos policiales para su utilización exclusivamente dentro del ámbito policial y para poder hacer efectivas las medidas de protección que pueden establecerse.

2. Asimismo, la citada persona presta su consentimiento para que tales datos y la información que resulte necesaria

- Puedan ser puestos a disposición de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer – pudiéndose realizar encuestas de satisfacción para dar respuesta al seguimiento del cumplimiento efectivo de los derechos reconocidos a las víctimas-, así como a aquellos otros organismos que requieran la información para desarrollar su labor de asistencia social y defensa de los derechos de las víctimas; todo ello, a fin de dar eficaz respuesta a la gestión integral de la asistencia a las personas víctimas de la violencia de género.

Sí                       NO   
(marcar lo que proceda)

Fecha:

Firma:

**ANEXO 4: FM0161**

<b>ERTZAINZA</b>	<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE VÍCTIMA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y/O DE GÉNERO</b>
------------------	--

EXPEDIENTE DE VD/VG: _____	ATESTADO / DENUNCIA _____
----------------------------	------------------------------

MEDIANTE LA PRESENTE Y EN BASE A LOS PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN PARA LA EFICACIA DE LA LEY DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO SE SOLICITA INFORMACIÓN DISPONIBLE SOBRE LA PERSONA ABAJO RESEÑADA (SE ADJUNTA CONSENTIMIENTO DE LA MISMA) A FIN DE COMPLEMENTAR LA VALORACION DE RIESGO Y SU INCORPORACIÓN A LAS DILIGENCIAS QUE SE TRASLADARÁN AL JUZGADO CORRESPONDIENTE.

DÑA./D.: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,

CON D.N.I. / PASAPORTE / PERMISO DE RESIDENCIA / OTRO DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:  
\_\_\_\_\_

LUGAR \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ RESIDENCIA: \_\_\_\_\_

LOS DATOS QUE SE REQUIEREN SON AQUELLOS QUE CONSTEN SOBRE:

A) DATOS SOBRE EL TIPO DE MALTRATO: EPISODIOS, FRECUENCIA, GRAVEDAD,...

B) DATOS SOBRE EL AGRESOR QUE SE DESPRENDAN DEL RELATO DE LA PROPIA MUJER: RASGOS DE PERSONALIDAD DESTACABLE, SITUACIÓN LABORAL, ADICCIONES, PROBLEMAS DE SALUD MENTAL,...

C) DATOS SOBRE LA MUJER: SITUACIÓN LABORAL, MOTIVACIÓN, SENTIMIENTOS DE TEMOR, DEPENDENCIA AFECTIVA, RECURSO PERSONALES Y DE AFRONTAMIENTO, ESTADO EMOCIONAL PERCEPTIBLE, PROBLEMAS DE SALUD, APOYO FAMILIAR Y SOCIAL,...

D) DATOS SOBRE EL GRUPO FAMILIAR: ESTÁN SEPARADOS, EXISTENCIA DE HIJOS/AS MENORES, SI SON VÍCTIMAS DEL MALTRATO, SI ES PRECISO SOLICITAR EL SERVICIO DE VISITAS,...

E) DATOS DE VIVIENDA Y PATRIMONIO: PROPIEDAD COMPARTIDA, ALQUILER, QUIÉN DEBE PERMANECER EN LA VIVIENDA, A QUIÉN ESTÁ ADJUDICADA (SI HAY SEPARACIÓN), VIVEN SEPARADOS,...

Y CUALQUIER OTRO DATO QUE SE CONSIDERE ADECUADO,

FECHA: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES

**ANEXO 5: CONSENTIMIENTO PARA LA RECOGIDA DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.  
SERVICIOS SOCIALES**

Dña.: \_\_\_\_\_,

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

Por medio de la presente ACTA hago constar expresamente que:

He sido informada por el personal del ayuntamiento de Tolosa que los datos personales proporcionados se incorporarán a un fichero denominado PROTOCOLO LOCAL DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A MUJERES AFECTADAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES cuya titularidad es de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tolosa y tiene como finalidad prestarme una atención integral, a mí y a las personas que de mí dependen, coordinando la actuación de los distintos servicios existentes.

Así mismo, he sido informada:

- de que esta información ayudará en la elaboración de políticas públicas basadas en datos objetivos al mismo tiempo que podrán ser utilizada para finalidades estadísticas y de investigación.
- de mi derecho a negarme a facilitar esta autorización de forma total o parcial.
- de las consecuencias que esta negativa puede tener.
- que podré ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Ayuntamiento de Tolosa.

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

Fecha:

Firma:

Siendo mi hija menor de 14 años, doy mi consentimiento como madre, padre o tutor/a para la recogida de datos

**ANEXO 6: CONSENTIMIENTO PARA LA CESIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.  
SERVICIOS SOCIALES**

He sido igualmente informada de que los datos personales que se detallan a continuación serán cedidos a las entidades que yo consienta.

Datos identificativos: Nombre, Edad, Teléfono de contacto

Necesidades: Traducción al castellano, adaptabilidad del espacio y/o la información, transporte y/o atención de bebés o menores

La existencia de orden de alejamiento del agresor para evitar posibles encuentros por coincidencia de citas:

Osakidetza

Además, si hay hijas e hijos en común, el servicio de pediatría debe ser informado de la existencia de orden de alejamiento para evitar citar al mismo tiempo a la madre y al padre

Centros educativos

Además, la existencia de orden de alejamiento del agresor de sus hijas e hijos y/o restricción de las visitas parentales

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Además, situación económica para la adjudicación de una vivienda

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

Fecha:

Firma:

Siendo mi hija menor de 14 años, doy mi consentimiento como madre, padre o tutor/a para la cesión de datos

**ANEXO 7: MODELO DE DOCUMENTO DE DERIVACIÓN SERVICIOS SOCIALES**

---

---

<b><i>Nombre del Servicio/Administración</i></b>	<b>DERIVACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE VÍCTIMA DE VIOLENCIA GÉNERO</b>
--	--

DATOS DEL / LA PROFESIONAL QUE DETECTA/ATIENDE EL CASO:

Nombre y Apellidos del/la profesional:

Servicio:

DATOS DE LA AFECTADA:

Nombre y Apellidos:

con DNI / Pasaporte / Permiso de Residencia / Otro documento de identificación:

Teléfono de contacto:

Dirección de la afectada (siempre y cuando no sea piso protegido):

EPISODIO DE VIOLENCIA E INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LA DERIVACIÓN:

Fecha: Firma del/la profesional que deriva el caso

**ANEXO 8: DIRECTORIO DE RESPONSABLES DE CADA SERVICIO**

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>CARGO/FUNCIÓN</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>E-MAIL</b>	<b>TELÉFONO</b>
Ayuntamiento de Tolosa	Técnica de Igualdad municipal	Agurtza Zubero	<a href="mailto:azubero@tosakoudala.net">azubero@tosakoudala.net</a>	943 67 03 83
Servicios Sociales	Trabajadora Social	Lurdes Senovilla	<a href="mailto:lsenovilla@tosakoudala.net">lsenovilla@tosakoudala.net</a>	943697460
Policía Municipal		Gorka Elustondo	<a href="mailto:udaltzainburuzagitza@tosakoudala.net">udaltzainburuzagitza@tosakoudala.net</a>	943 67 58 58
Tolosaldea Garatzen	Técnica de Inmigración	Kristina Morales	<a href="mailto:inmigrazioa@tolosaldea.net">inmigrazioa@tolosaldea.net</a>	
Ertzaintza	Agentes expertas en tratamiento Violencia Género Ertzaintza de Oria	Belén Medrano Lourdes Lekuona	vdvd_oria@ertzaintza.net	943 53 88 20 677999225 676916045
Osakidetza	Responsable y JUAP del Centro de Salud Osakidetza-Servicio Vasco de Salud de Tolosa	Rosa Domingo Malvadi	<a href="mailto:rosa.domingomalvadi@osakidetza.net">rosa.domingomalvadi@osakidetza.net</a>	943006800
	Responsable del Programa	Esther Antero Berganzos	<a href="mailto:mariaesther.anteroberganzos@osakidetza.net">mariaesther.anteroberganzos@osakidetza.net</a>	
Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa	Jefa de Sección de Atención a Víctimas de Violencia Machista y Urgencias Sociales	Anabel Bárcena González	<a href="mailto:abarcena@gipuzkoa.net">abarcena@gipuzkoa.net</a>	943113176/ 943112572
Clínica de la Asunción	Supervisora de enfermeras	Txari Zabala Idoia Arana	<a href="mailto:charizabgoi@gmail.com">charizabgoi@gmail.com</a> <a href="mailto:jarana@clinicadelaasuncion.com">jarana@clinicadelaasuncion.com</a>	943 69 92 10/ 643 699 201
Bilgune Feminista		Eider Olazar	<a href="mailto:e.olazarelduaien@gmail.com">e.olazarelduaien@gmail.com</a>	
Mujeres afectadas de Tolosa		Maite Tolosa		605 247 132



