



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE BENESTAR I INTEGRACIÓ
SECCIÓ DE LES DONES I IGUALTAT

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
EN SITUACIONES DE
VIOLENCIA CONTRA LAS
MUJERES EN LA
CIUDAD DE VALENCIA**

Mayo 2010

EL TRABAJO METODOLÓGICO, DE RECOGIDA Y SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL ACTUAL PROTOCOLO, ASÍ COMO LA REDACCIÓN FINAL DEL DOCUMENTO HA ESTADO A CARGO DE FOLIA CONSULTORES S.L

SUBVENCIONADO POR:



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO

Para dar respuesta a la necesidad de coordinación municipal entre agentes intervinientes en situaciones de violencia de género, el Ayuntamiento de Valencia ha proyectado el desarrollo de un seminario de trabajo en el que se elabore un protocolo de atención a víctimas, entre los diferentes recursos y profesionales que intervienen en casos de violencia: CMIO, Policía Local y Nacional, Centros de Salud, Centros Municipales de Servicios Sociales, Juzgados, Centro Mujer 24 horas, recursos de atención psicosocial, asociaciones y recursos de atención a diferentes colectivos.

Un protocolo¹ es un procedimiento escrito que establece una entidad local sobre qué debe hacerse, cómo, quién y cuándo para identificar y responder de forma apropiada a las víctimas de violencia. Es una herramienta para la sistematización y coordinación del trabajo que se realiza en ese ámbito y debe estar incluido en el programa o plan que esa administración local adopte para combatir la violencia contra las mujeres.

El **objetivo general** de este procedimiento de trabajo es:

- Establecer procedimientos de actuación y coordinación de los diferentes recursos y agentes implicados en la intervención de casos de violencia contra las mujeres en el municipio de Valencia y formalizar dichos procedimientos.

Y como **objetivos específicos**:

- Establecer consensos y compartir **criterios** de actuación. Desarrollar una estrategia de acción común, una misma **metodología** de trabajo, procedimientos y formas de actuación conocidos, comprendidos y compartidos.
- Definir de forma consensuada las **competencias y funciones entre recursos** y compartir con el resto de los actores implicados dichas funciones.
- Establecer **sistemas de comunicación** estables, eficaces y continuos entre recursos que faciliten el trabajo en red de diferentes servicios municipales

Para la elaboración de este documento de protocolo y cumplir con los objetivos y el proceso de trabajo, se han puesto en marcha las siguientes acciones:

- Creación de Comisión Técnica: El Plan Nacional establece como medida la realización de protocolos de actuación locales que aseguren una actuación global e integral de los servicios implicados en las situaciones de violencia. Estos protocolos contemplarán la creación de grupos de trabajo específicos en los que se analice la intervención de las distintas instancias implicadas en la atención de cada situación de violencia.

¹ Guía para sensibilizar y Prevenir desde las Entidades Locales la Violencia contra las Mujeres. FEMP (2007)

Con este marco de trabajo y como punto de partida se formalizó una **comisión técnica** formada por los agentes implicados en la intervención de casos de violencia contra las mujeres. Dicha Comisión Técnica, constituida por profesionales de las áreas sanitarias, judiciales, sociales, policiales, específicas de atención a mujeres, se ha encargado de facilitar información sobre la intervención desde los diferentes ámbitos implicados (recursos de prevención, atención, etc).

La Comisión ha contado con el apoyo técnico de Folia Consultores para organizar y concretar la información.

En la propuesta de trabajo se aconsejaba metodológicamente crear una **comisión política** formada por personal con responsabilidad política en el proceso que designase un responsable técnico de su área. No ha sido posible la creación de esta comisión.

- Invitación actores del proceso: Para informar sobre el proceso de trabajo a seguir y solicitar colaboración de las partes implicadas se hizo extensiva una carta de invitación para participar.
- Reunión de presentación: Posteriormente y con fecha del 28 de noviembre de 2008 se realizó en la Concejalía de Bienestar Social una reunión de presentación de las entidades participantes y del proceso de trabajo para la elaboración del protocolo.
- Coordinación de recopilación de información: Para la elaboración del diagnóstico así como el contenido del protocolo se confeccionó una herramienta de recogida de información cuantitativa y cualitativa de procesos de atención, intervención y derivación y recursos existentes enviada a los y las profesionales de los distintos ámbitos integrantes de la Comisión Técnica de dicho Protocolo.
- Convocatoria y organización de Seminario de trabajo: Para completar la elaboración de la documentación, identificación de problemas y contrastar documentos, se desarrolló un seminario de trabajo presencial coordinado por Folia Consultores el 16 y 17 de diciembre de 2008.

A este seminario de trabajo acudieron las y los profesionales del ámbito sanitario, pero únicamente participaron en la presentación y expresaron que no iban a participar dado que ya disponían de un protocolo a nivel autonómico. Esta carencia se observará en el desarrollo del protocolo que a continuación se presenta para la coordinación de recursos que atienden a mujeres víctimas de violencia de género de la ciudad de Valencia.

En la actualidad, se han cerrado las fases de diagnóstico y elaboración de contenido del documento; no obstante, para concluir el proceso de trabajo y consensuar el documento de trabajo desarrollado sería necesario continuar con las siguientes fases:

FASE 3 APROBACIÓN	Aprobación del documento del protocolo a través de una firma de compromiso.
FASE 4 COMUNICACIÓN Y ACCESIBILIDAD	Divulgación del protocolo entre instancias implicadas.
FASE 5 SEGUIMIENTO	Establecer el sistema de seguimiento del protocolo a través de la Comisión Técnica.

INDICE:

	PÁGINA
ENTIDADES PARTICIPANTES	6
OBJETIVO DEL PROTOCOLO	7
MARCO LEGAL	7
MARCO TEÓRICO	9
RED DE RECURSOS	9
CRITERIOS DE ATENCIÓN POR ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN	10
DETECCIÓN	10
CRITERIOS GENERALES	10
ÁMBITO SANITARIO	12
ÁMBITO JUDICIAL	14
ÁMBITO POLICIAL	22
ÁMBITO DE SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS	26
ÁMBITO RECURSOS ESPECIALIZADOS MUJER	28
ÁMBITO RESIDENCIAL	31
ÁMBITO RECURSOS ASOCIATIVOS	31
PUNTOS DE ENCUENTRO	32
COORDINACIÓN	33
CIRCUITO GENERAL DE ATENCIÓN	34
CUANDO LA MUJER VERBALIZA VIOLENCIA	36
CUANDO HAY SOSPECHA DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA	37
CUNADO LA MUJER QUIERE DENUNCIAR	38
COMISIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	39
ANEXO 1	40
TABLA DERIVACIONES	40
INFORMACIÓN SOBRE LA DENUNCIA	41
INFORMACIÓN SOBRE LA ORDEN DE PROTECCIÓN	43
INFORMACIÓN SOBRE JUICIOS RÁPIDOS	46
ANEXO 2: RECURSOS DE ATENCIÓN MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA CIUDAD DE VALENCIA	48
OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OVAD)	49
COLEGIO DE ABOGADOS. TURNO DE OFICIO DE VIOLENCIA DE GÉNERO	53
UNIDADES DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL	55
GRUPOS GAMA (POLICÍA LOCAL) Y UPAP (POLICÍA NACIONAL)	56
CENTRO MUNICIPAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA MUJER (CMIO)	59
CENTRO MUJER 24 HORAS	61
SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE BASE (CMSS)	63
ÁMBITO TELEASISTENCIA	66

ENTIDADES PARTICIPANTES

Las entidades y personas implicadas en la elaboración del actual documento han sido:

ENTIDADES	NOMBRE Y APELLIDO
Área de Justicia Juvenil y Prevención de la Violencia: CONSELLERIA DE JUSTICIA Y A. PÚBLICA	LOLIS PRATS (Jefa de Sección Contra la Violencia de Género)
CM 24 h. CONSELLERIA DE JUSTICIA Y A. PÚBLICAS	CRISTINA NADAL (Coordinadora CM24 H –Valencia)
FISCALÍA	ROSA GUIRALT (Fiscal coordinadora de Violencia de Género)
ICAV. Turno de Oficio	OLGA VILARDELL MIR (Diputada Junta de Gobierno ICAV)
FUNDACION FAVIDE	PILAR GIL (Oficina de Atención a Víctimas del Delito)
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL	MATÍAS VICENTE (Director de IML)
Dirección Territorial. CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL	CARMEN SALAVERT (Técnica Unitat de la Dona)
Dirección General de la Mujer y por la Igualdad. CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL	CARMEN GONZALVO CEBRIÁN (Técnica especialista en víctimas de Violencia de Género)
Dirección General de Salud Pública. CONSELLERIA DE SANIDAD	JOSÉ ANTONIO LLUCH (Técnico Servicio de Promoción de la salud)
Dirección General de Asistencia Sanitaria CONSELLERIA DE SANIDAD	CARMEN PUCHALT (Jefa Área de Coordinación y Planificación)
TELEASISTENCIA	VICENTA BOSCH (Responsable Teleasist). AMPARO DOMÉNECH (Directora TAM)
CASA DE ACOGIDA DE LA DIPUTACIÓN ASOCIACIÓN MUJERES SEPARADAS Y DIVORCIADAS	EVA PLANELLS ROS (Directora casa acogida) ROSA BERGA (Psicóloga) VIRGINIA MOLINA (Pedagoga)
ASOCIACIÓN FENT- CAMI	MAR SEGUÍ (Directora)
ASOCIACIÓN TYRIUS	M^a EUGENIA GARRIGUES (Directora) MARISA MON SANSO (Técnica)
AYTO VALENCIA: SECCIÓN MUJER- CMIO	CAMINA BUSÓ (Jefa Sección de la Mujer) NIEVES MARTÍN (Directora CMIO) ROSA CAMACHO (Técnica CMIO) MARISOL SABORIT (Técnica CMIO)
AYTO VALENCIA: SECCIÓN PROGRAMAS Y CENTROS	MAINA SEMPERE (Directora CMSS Q.Carrereres) MAITE GIRAU (Directora CMSS Campanar)
AYTO VALENCIA: SPAI	ANA SÁNCHEZ (Técnica del C.A.I)
AYTO VALENCIA: CAST	FLOR JIMÉNEZ (Técnica CAST)
POLICÍA LOCAL- GRUPO GAMA	VICENTA LLUSAR (Intendente Principal) ESTEFANÍA NAVARRETE (Inspectora)
POLICÍA NACIONAL	PILAR BOJÓ (Jefa de Servicio de Atención a la Mujer)
JUZGADO DE VIOLENCIA Nº 1	JOSÉ M^a GÓMEZ VILLORA (Magistrado- Juez)
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	BLANCA FORTANET RODRIGUEZ (Coordinadora)
SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA COMUNIDAD DE VALENCIA.	MARINA CALATAYUD (Responsable)

OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Establecer procedimientos de actuación y coordinación de los diferentes recursos y agentes implicados en la intervención de casos de violencia contra las mujeres en el municipio de Valencia.

MARCO LEGAL

Ámbito Internacional:

- IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres (Beijing, 1995) marcó un hito importante en relación con la concepción, conceptualización y principios básicos de acción para atajar la violencia ejercida contra las mujeres.
- Declaración sobre la eliminación de la discriminación contra la mujer. Proclamada por la Asamblea General en su resolución 2263 (XXII), de 7 de noviembre de 1967.
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Adoptada y abierta a la firma y ratificación, o adhesión, por la Asamblea General en su resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979 y ratificado por el Estado Español el 5 de Enero 1984.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Adoptada por la Asamblea General en su resolución A/54/4 de 6 de octubre de 1999 y ratificado por el Estado Español el 6 de Julio de 2001.

Ámbito nacional:

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE n.º 313, de 29 de diciembre de 2004).
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica (BOE n.º 183, 1 de agosto de 2003; DOCV n.º 4474, de 4 de abril de 2003).
- Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género. (Aprobado el 15 de Diciembre de 2008).
- REAL DECRETO 237/2005, de 4 de marzo, por el que se establecen el rango y las funciones de la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer, prevista en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género. En su artículo 2, establece las funciones de dicha estructura que entre otras son las de:
 - Elaborar planes de colaboración y sus respectivos protocolos de actuación que garanticen la ordenación de las actuaciones y procedimientos de prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia de género, que deberán implicar especialmente a las Administraciones sanitarias, la Administración de Justicia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los servicios sociales y los organismos de igualdad, de conformidad con el artículo 32 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

- Colaborar con las Comunidades Autónomas y con las entidades locales para elaborar un diagnóstico conjunto y real sobre el impacto de la violencia de género en las respectivas Comunidades Autónomas, así como una valoración de necesidades, recursos y servicios necesarios para desarrollar una asistencia social integral a las víctimas de la violencia de género.
- Promover la colaboración y participación de las entidades, asociaciones y organizaciones que, desde la sociedad civil, actúan contra la violencia de género a la hora de programar y poner en práctica mecanismos y actuaciones tendentes a erradicar este fenómeno.

Ámbito Autonómico Valenciano², sobresalen las siguientes normas de carácter legal y administrativo relacionadas:

- Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat Valenciana para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. El Capítulo VI está dedicado a la violencia contra las mujeres (DOCV n.º 4.474, 4 de abril de 2003; BOE n.º 110, 8 de mayo de 2003).
- Decreto 143/2002, de 3 de septiembre, del Gobierno Valenciano, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para combatir la Violencia Doméstica en la Comunidad Valenciana (DOCV n.º 4.330, 6 de septiembre de 2002).
- Decreto 202/2003, de 3 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se modifica el Decreto 143/2002, de 3 de septiembre, por el que se creó la Comisión Interdepartamental para combatir la Violencia Doméstica en la Comunitat Valenciana (DOCV n.º 4.603, 7 de octubre de 2003).
- Decreto 52/2004, de 2 de abril, del Consell de la Generalitat, por el que se crea el Foro de la Comunitat Valenciana contra la violencia de género y personas dependientes en el ámbito de la familia (DOCV n.º 4.729, 8 de abril de 2004).
- Orden de 17 de febrero de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social (DOCV n.º 4.447, 25 de febrero de 2003).
- Orden de 22 de diciembre de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre funcionamiento general de los Centros Especializados para Mujeres en situación de riesgo social, por la que se desarrolla el Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre requisitos Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de acción Social, en la Comunidad Valenciana (DOCV n.º 4.677, 26 de enero de 2004).
- Plan de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres de la Comunidad Valenciana (2006-2009).
- Plan de Medidas del Gobierno Valenciano para combatir la Violencia que se ejerce contra las Mujeres (2005-2008).

Ámbito Local

- II Plan Municipal para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2008-2012.

² Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género. Generalitat Valenciana.

MARCO TEÓRICO

“La **violencia contra la mujer** es una violación de los derechos humanos, arraigada en las relaciones de poder históricamente desiguales entre los hombres y las mujeres y la discriminación sistémica contra la mujer que está difundida tanto en la esfera pública como en la privada. El contexto general del que surge comprende las disparidades de poder manifestadas en el patriarcado, las normas y prácticas socioculturales que perpetúan la discriminación por motivos de género y las desigualdades económicas” (ONU 2006).

En España la *Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género* define violencia de género “como la manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, que se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia”; en otra parte del mismo texto se dice que la **violencia de género** “comprende todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad”.

RED DE RECURSOS IMPLICADA EN ESTE PROTOCOLO

Red de recursos de atención a la mujer que sufre violencia en el municipio de Valencia:

ÁMBITO	RECURSOS
ÁMBITO SANITARIO	CENTROS DE SALUD, URGENCIAS HOSPITALARIAS, CENTROS DE SALUD MENTAL
ÁMBITO JUDICIAL	JUZGADOS (JUZGADOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER Y JUZGADOS DE GUARDIA), FISCALÍA OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD), COLEGIO DE ABOGADOS/TURNO DE OFICIO, UNIDAD DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL, PUNTOS DE ENCUENTRO
ÁMBITO POLICIAL	POLICÍA LOCAL (GRUPO GAMA), POLICÍA NACIONAL (UPAP)
ÁMBITO DE SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS	SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE BASE: CMSS, CAST, CAI
ÁMBITO RECURSOS ESPECIALIZADOS MUJER.	CMIO, CENTRO MUJER 24 HORAS, TELEASISTENCIA MÓVIL
ÁMBITO RESIDENCIAL	CASAS DE ACOGIDA Y VIVIENDAS TUTELADAS
ÁMBITO RECURSOS ASOCIATIVOS	TODAS LAS ASOCIACIONES QUE TRABAJAN EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL MUNICIPIO DE VALENCIA.
ÁMBITO INSTITUCIONAL	CONSELLERIA DE JUSTICIA Y AAPP: DIRECCIÓN GRAL. DE JUSTICIA Y MENOR. CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL: DIR. GRAL. MUJER Y POR LA IGUALDAD, DIR. TERRITORIAL UNITAT DE LA DONA SUBDELEGACIÓN DE GOBIERNO

CRITERIOS DE ATENCIÓN POR ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN.

Detección

Previa a la atención en los casos de violencia, estos deben ser detectados. Los diferentes servicios que bien, ya estén actuando en materia de violencia de género, bien estén en contacto con mujeres, pueden detectar casos.

Estos espacios y recursos pueden ser:

DETECCIÓN



- Centros sanitarios
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Servicios Sociales Básicos
- Oficina de Atención a Víctimas del Delito (OAVD)
- Recursos Especializados de Mujer (CMIO, CM24H, INFODONA)
- Servicio de Orientación Jurídica (SOJ)
- Servicios Especializados de Atención a la Familia e Infancias (SEAFIS)
- Puntos de Encuentro
- Servicios Psicopedagógicos Escolares de Zona
- Centro Municipal de Atención a Personas sin Techo (CAST)
- Centro de Apoyo a la Inmigración (CAI) y Servicio de Primera Acogida de Inmigrantes (SPAI)
- ONGs o asociaciones.

Criterios generales de actuación

Algunas pautas generales a tener en cuenta a la hora de prestar la mejor atención profesional a las mujeres que sufren violencia son las siguientes:

- Atender a la mujer a solas, asegurando su intimidad y confidencialidad.
- Facilitar la expresión de sentimientos.
- Mantener una actitud empática, que facilite la comunicación, con una escucha activa.
- Seguir una secuencia lógica de preguntas más generales e indirectas a otras más concretas y directas.
- Expresar claramente que nunca está justificada la violencia en las relaciones humanas.
- Derivar el caso a otros servicios con consentimiento previo de la mujer.

- Informar sobre la valoración profesional de la situación de violencia que presenta
- Respetar el ritmo y las posibilidades de cada mujer, en cada etapa del proceso.
- Ayudar a la mujer a tomar conciencia de lo que está viviendo.
- Ayudar a identificar las situaciones de riesgo y prevenirlas.
- Establecer actuaciones que ayuden a recuperar la autonomía personal de la mujer, necesaria para cuestionarse qué está ocurriendo con ella y con su vida.
- Establecer actuaciones que faciliten el empoderamiento de la mujer.
- Reconocer que el hecho de que las mujeres estén informadas sobre recursos y lugares donde acudir es algo necesario pero no suficiente.
- Partir de lo que le preocupa a la mujer en el momento de acudir al recurso.

EN EL CASO DE QUE LA MUJER RECONOZCA LA VIOLENCIA QUE SUFRE:

- Hacer sentir a la mujer que NO es culpable de la violencia que sufre.
- Creer a la mujer, sin poner en duda la interpretación de los hechos, sin emitir juicios, intentando quitar miedo a la revelación del abuso.
- Ayudarle a pensar, a ordenar sus ideas y a tomar decisiones.
- Alertar a la mujer de los riesgos y aceptar su elección.
- NO dar la impresión de que todo se va a arreglar fácilmente.
- NO dar falsas esperanzas.
- NO criticar la actitud o ausencia de respuesta de la mujer con frases como: « ¿Por qué sigue con él?; Si usted quisiera acabar, se iría...».
- NO infravalorar la sensación de peligro expresada por la mujer.
- NO recomendar terapia de pareja ni mediación familiar.
- NO prescribir fármacos que disminuyan la capacidad de reacción de la mujer.
- NO utilizar una actitud paternalista.
- NO imponer criterios o decisiones.

Ámbito Sanitario³

CENTROS DE SALUD, URGENCIAS HOSPITALARIAS, CENTROS DE SALUD MENTAL⁴

El protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de violencia de género de la Generalitat Valenciana⁵, es el marco de actuación del actual protocolo local. Así mismo, éste recoge indicaciones de actuación para el personal sanitario y las plantillas de documentos creados para recoger y trasladar información a otros agentes implicados⁶.

En el “Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de género” de la Comisión Contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, vienen indicadas las medidas a adoptar en las siguientes situaciones: Ante el maltrato manifestado por la víctima pero no peligro extremo; ante el maltrato manifestado por la víctima con peligro extremo; ante sospecha de maltrato; en caso de posible agresión sexual.

Los Centros de Salud en atención primaria son una fuente de información prioritaria para la Fiscalía siendo necesaria la existencia de un convenio entre ambas instituciones, puesto que, ellos son el inicio en muchas ocasiones para la detección de situaciones de violencia sobre la mujer, así como para detectar el riesgo que las mismas padecen.

Por ello sería necesario que cuando un/a médico detecta en una paciente indicios de maltrato ponga en conocimiento del Ministerio Fiscal esta situación a fin de que se pueda iniciar una investigación desde la Fiscalía, con anterioridad a la obligación de poner en conocimiento de la autoridad judicial en caso de lesión cuando por sus sospechas y la situación de la víctima a si lo requieran.

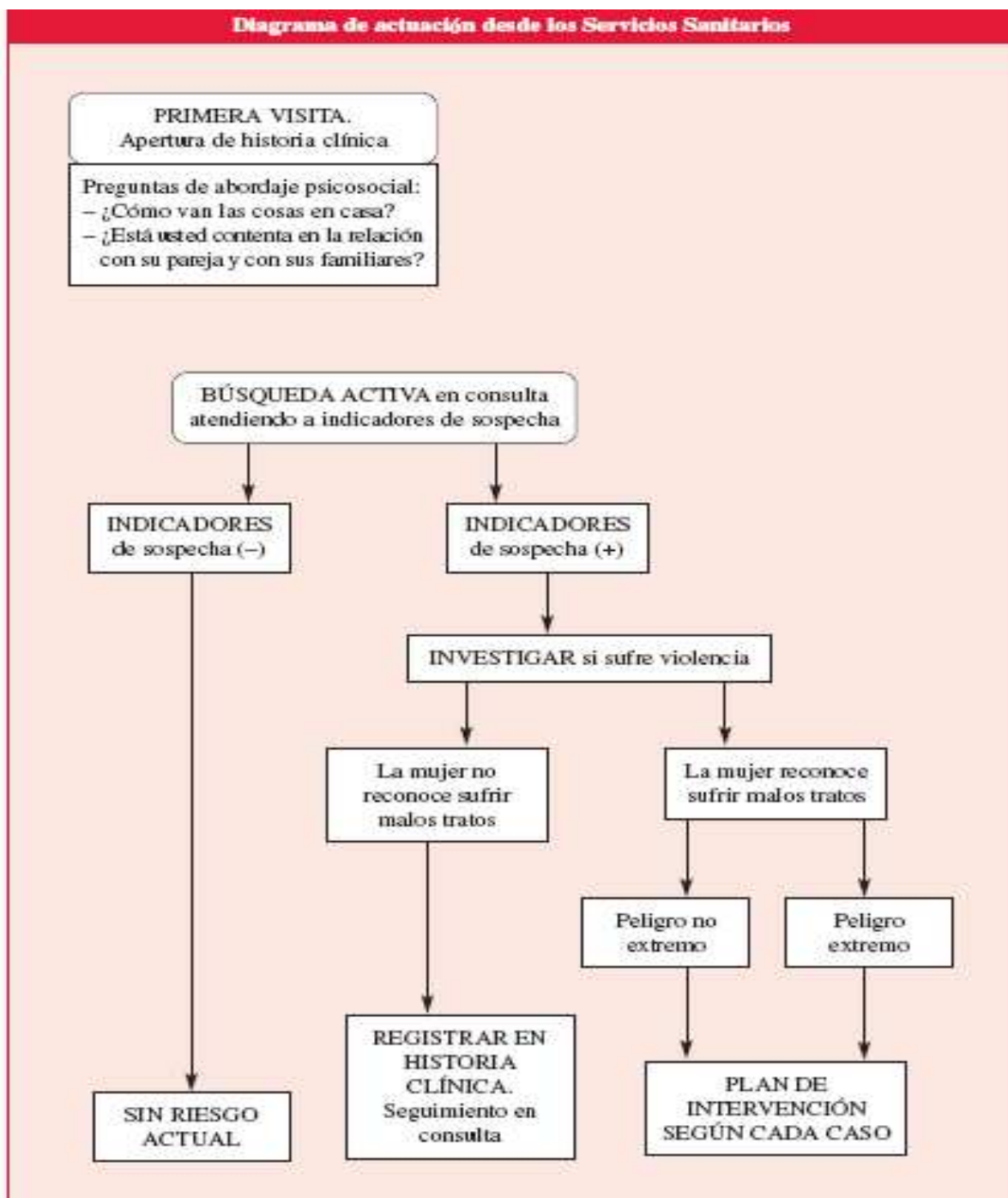
El diagrama que se presenta a continuación está recogido del Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género de la Generalitat Valenciana.

³ Los agentes del ámbito sanitario no permanecieron en las sesiones de trabajo del protocolo.

⁴ Más información “Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género. Comisión Contra la Violencia de Género. Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud”

⁵ No se nos ha facilitado el Protocolo de actuación de profesionales sanitarios de la Comunidad Valenciana que está elaborado pero no editado. Sería necesario completar el documento actual con las indicaciones planteadas en el documento de la Comunitat Valenciana.

⁶ “Informe médico y pruebas complementarias en caso de agresión” y “Escrito profesional médico por el que se comunica al Juzgado la existencia de un hecho de violencia doméstica”.



Ámbito Judicial⁷

JUZGADOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER Y JUZGADOS DE GUARDIA, FISCALÍA, OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD), COLEGIO DE ABOGADOS/TURNO DE OFICIO, UNIDAD DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL, EQUIPO PSICOSOCIAL

El artículo 15 de la Decisión Marco del Consejo de Europa obliga a los Estados a adoptar medidas necesarias que eviten la victimización que supone someter a la usuaria a tensiones innecesarias. Son las siguientes pautas a tener presentes⁸:

- Ofrecer atención personalizada a la víctima.
- Acogida respetuosa y acorde con la situación.
- Informarle sobre sus derechos.
- En cuanto a los espacios físicos, la entrevista debe mantenerse en lugar adecuado, con la garantía de la reserva y la confidencialidad, evitando interrupciones y ocupando el tiempo necesario a tal fin.
- La persona que va a transmitir la información ha de tener la capacidad de adaptar tanto el lenguaje como el tipo y cantidad de información a la situación concreta de la víctima, siendo importante el lenguaje verbal como no verbal. El profesional ha de tener adquiridas determinadas habilidades de comunicación:
 - Dejar que la víctima relate los hechos abiertamente.
 - Permitir la libre expresión de sus sentimientos.
 - Hacer preguntas abiertas.
 - Lanzar mensajes esquemáticos y con vocabulario asequible.
 - Tener capacidad de escucha.
 - No emitir juicios de valor.
 - Evitar comentarios que puedan hacerla sentir culpable de la situación.
- Informarle sobre las fases por las que pasará en el procedimiento penal. Hacerle saber todas las decisiones que puedan afectar a su seguridad.
- La atención a una víctima en estado de shock, que no hable nuestro idioma, que tenga algún tipo de discapacidad sensorial o psíquica... son datos a tener en cuenta y a superar, en su caso, con los medios necesarios y apropiados a dicha situación.

⁷ Más información: Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género; Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género. CGPJ y Guía de Criterios de Actuación Judicial frente a la violencia de género. CGPJ.

⁸ Guía de Criterios de Actuación Judicial frente a la violencia de género. CGPJ.2008.

Algunas **pautas** a tener en cuenta a la hora de prestar la mejor atención profesional a estas mujeres son las siguientes:

- La información facilitada: se ofrece a las víctimas información sobre los derechos que les asisten, así como la posibilidad de contactar con la oficina de ayuda a la víctima y sobre asistencia médica y legal. La información a la víctima de sus derechos corresponde tanto a las Fuerzas y cuerpos de Seguridad como al Juzgado y a las Oficinas de atención a la víctima. Deberá realizarse de forma comprensible, con lenguaje desprovisto de formulismos jurídicos, de forma que se garantice su completa comprensión. Es preciso adecuar el lenguaje jurídico-técnico a sus circunstancias personales, prestando especial atención a su situación emocional.
- Durante el procedimiento penal y en cómo se va a llevar a cabo la comparecencia de la orden de protección, es necesaria la no confrontación con su agresor, asegurar que la usuaria haya solicitado las medidas adecuadas a su situación, medios de prueba, cómo se lleva a cabo el juicio oral. Se protegerá la garantía de intimidad de la mujer creando salas en las que las víctimas permanecen alejadas de los denunciados, evitando así el contacto incluso visual con ellos.

Se solicita a los Juzgados con competencias en violencia sobre la Mujer presten durante la fase de instrucción especial atención a la protección de los derechos de las víctimas.⁹

⁹ Guía de Criterios de Actuación Judicial frente a la violencia de género. CGPJ. 2008.

JUZGADOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER¹⁰

FUNCIONES Y OBJETIVOS

Estos juzgados se ocupan del orden penal y civil de todos los asuntos relacionados con la violencia de género y de los procesos que de ellos se deriven, como pueden ser la separación, divorcio o custodia de los hijos. En la ciudad de Valencia existen tres Juzgados de Violencia sobre la Mujer (Juzgado N° 1, N° 2 y N° 3).

Todas las actuaciones ante los Juzgados de Violencia Sobre la Mujer se practican en horas de audiencia, es decir, no hay horarios de guardia, pero la ley prevé que la tramitación de determinados actos de instrucción, como las faltas inmediatas o las diligencias urgentes para el enjuiciamiento rápido de determinados delitos, que en principio se han de practicar ante el Juzgado de Guardia, se lleven ante el Juzgado de Violencia sobre la Mujer, cuando se trate de los delitos que caen en su ámbito de competencia, en relación a las personas relacionadas en el artículo 173 de Código Penal.

A estos efectos, el Juez de Instrucción que atienda el servicio de guardia actuará en sustitución del correspondiente Juez de Violencia sobre la Mujer. Adoptada la decisión que proceda, el Juez de Instrucción en funciones de guardia remitirá lo actuado al órgano competente y pondrá a su disposición, en su caso, al imputado.

Al Juzgado de Guardia le corresponde la adopción de medidas en dos supuestos diferenciados:

1. Fuera de las horas de audiencia del Juzgado de Violencia sobre la Mujer (fines de semana, tarde, festivos).
2. Dentro de las horas de audiencia del Juzgado de Violencia sobre la Mujer, cuando este Juzgado no sea competente territorialmente por tener la denunciante su domicilio fuera del partido judicial.

¹⁰ El representante del Juzgado de Violencia no participó en las sesiones de trabajo.

FISCALÍA¹¹

FUNCIONES Y OBJETIVOS

Es una misión fundamental de la Fiscalía contra la Violencia sobre la Mujer velar por los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género y doméstica. Cuidarán que sean informadas de sus derechos, de forma clara y accesible, comprendiendo dicha información, además del ofrecimiento de acciones de los arts. 109 y 110 LECrim, la obligación de comunicarles los actos procesales que puedan afectar a su seguridad. La Fiscalía intervendrá en los procedimientos penales por los hechos constitutivos de delitos o faltas cuya competencia esté atribuida a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, además de intervenir en los procesos civiles de nulidad, separación o divorcio, o que versen sobre la guarda y custodia de las hijas e hijos menores en los que se aleguen malos tratos al cónyuge o a sus menores.

Corresponde al Ministerio Fiscal acreditar la condición de víctima de Violencia de Género conforme a lo previsto en los artículos 23, 26 y 27 de la Ley Orgánica 1/2004.

MEDIDAS PROFESIONALES¹²

- En la presentación de la denuncia en los Juzgados debe comunicarse sin demora al Ministerio Fiscal a fin de que pueda asistir a la víctima desde el primer instante y estar presente en el acto de formalización de aquella y en las diligencias posteriores.
- El Ministerio Fiscal deberá continuar con el procedimiento aun cuando la mujer retire su testimonio o se niegue a declarar, siempre y cuando cuenten con pruebas o indicios suficientes, o con la posibilidad de tener pruebas periciales que determinen la peligrosidad del agresor y la vulnerabilidad de la víctima y que su decisión de no declarar no ha sido realizada con libertad.
- El Ministerio Fiscal, a través de sus órganos, mantendrá los contactos institucionales precisos con las instancias judiciales, policiales, sanitarias y asistenciales, así como con los colegios de abogados y procuradores, a fin de posibilitar una cooperación eficaz en la respuesta a la violencia de género y doméstica.

¹¹ Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género. CGPJ.

¹² Documentos nacionales en relación a las actuaciones de la Fiscalía: "Circular 1/1998, de 24 de octubre, sobre la intervención del Ministerio Fiscal en la persecución de los malos tratos en el ámbito doméstico y familiar. BMJ 1841/1999, de 15 marzo 1999"; "Circular 3/1986, de 15 de diciembre, sobre intervención del Ministerio Fiscal en los procesos de separación y divorcio. [Fiscalía General del Estado] BMJ 1486/1988, 25 de marzo de 1988"., "Instrucción 3/1988, de 1 de junio, sobre persecución de malos tratos ocasionados a personas desamparadas y necesidad de hacer cumplir las obligaciones alimenticias fijadas en los procesos matrimoniales. [Fiscalía General del Estado]"

OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD)

En la ciudad de Valencia, existe una oficina en el Edificio de la Ciudad de la Justicia, Avenida del Saler 14, con ámbito de actuación en la capital. Este servicio depende de la Conselleria de Justicia, Administraciones Públicas y Menor, y es gestionado por la Fundación para la Atención a las Víctimas del Delito y Punto de Encuentro Familiar (FAVIDE).

FUNCIONES Y OBJETIVOS

Desde finales del año 2003, y a pesar de no ser un recurso especializado en víctimas de violencia de género y si de todas las víctimas de delito, las Oficinas fueron designadas por la Generalitat Valenciana como puntos de coordinación de las Órdenes de Protección, en virtud de lo dispuesto por la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica y el Real Decreto 355/04, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro Central para la protección de las Víctimas de Violencia Doméstica.

Los objetivos de la OAVD son:

- Conseguir la mejor protección y defensa de los intereses de la víctima en el marco del proceso penal y en la efectividad de los derechos que la asisten en función de sus concretas circunstancias.
- Propiciar la toma de decisiones, teniendo a su alcance toda la información y recursos para tomar la mejor decisión de las posibles. Dando la voz a la víctima para que exprese y manifieste qué quiere, qué necesita de la Oficina y de las instituciones.
- Propiciar la coordinación de las distintas instituciones, además fomentando la solidaridad social y reforzando la red social de apoyo. Dicha coordinación con toda la red de recursos y actualización de la información respecto de los mismos tiene como finalidad evitar solapar intervenciones ya realizadas por otros servicios.

La OAVD deberá informar a la Fiscalía de:

- Las necesidades de la víctima, situación social a fin de que determinado el riesgo podamos solicitar las medidas adecuadas para su protección.
- Sobre la evolución social e integración en su contexto de vida de la víctima.
- Sobre las medidas de protección en personación en los Juicios Orales a fin de que se puedan adoptar las medidas adecuadas para su protección en la vista oral.
- Sobre si la Sentencia ha sido notificada a la víctima.
- Sobre la situación penitenciaria del reo a fin de que a través de nuestra institución se adopten las medidas adecuadas para mayor protección de la víctima en los permisos y salidas definitivas penitenciarias.

MEDIDAS PROFESIONALES

La actuación de la OAVD es pro-activa en el procedimiento. Es decir, es la encargada de realizar cuantas gestiones sean necesarias para contactar con la víctima.

La atención a la víctima desde la OAVD se realiza antes, durante y tras el procedimiento judicial. Es decir, en tres fases: prejudicial (antes de la interposición de la denuncia), judicial (con anterioridad a la comparecencia de la orden de protección, práctica prueba testifical, acto del juicio oral y sentencia), y postjudicial (desde la ejecución de sentencia hasta su finalización).

LA OAVD SE RELACIONA CON:

En la interposición de la denuncia

- Comisaría o Puesto de la Guardia Civil cuando del relato se desprende la existencia de elementos que comprenden los tipos delictivos de violencia de género.
- En caso que se realice desde OAVD la denuncia y solicitud de orden de protección, ambos escritos se presentarán en el Juzgado de Guardia correspondiente.
- Para que la víctima sea asistida por Letrada/o desde la primera comparecencia en dependencias policiales o judiciales se realizarán las gestiones necesarias con el Turno de Violencia de Género.
- Se remitirá a la víctima bien a servicios médicos o psicológicos a fin de que reciba la adecuada atención desde el inicio de las actuaciones. En todos los casos, se plantea a la usuaria la necesidad de atención psicológica desde el inicio del proceso.

En la tramitación de la denuncia

- En situaciones de especial vulnerabilidad, se coordinará con el CM24H para la valoración de su ingreso en un centro de acogida, o la remisión de la víctima a un servicio médico dado su estado precario de salud.

En la instrucción

- Si la víctima muestra su pretensión de no comparecer con Letrada/o en el procedimiento, la OAVD actuará de puente entre la víctima y la/ el Fiscal correspondiente, para hacer llegar a ésta/e toda la información sobre la situación real de la víctima, sobre medios de prueba y sobre sus pretensiones.

Durante el juicio

- Mediación entre la víctima y el Órgano Judicial (Fiscalía, Juez/a, Funcionarios Judiciales, Equipo Forense...)

En fase post-judicial

- En caso de variación de la situación penitenciaria del agresor se contactará con la administración o jurisdicción penitenciaria a los efectos de notificar a la víctima cualquier acto que afecte a su seguridad

COLEGIO DE ABOGADOS – TURNO DE OFICIO DE VIOLENCIA DE GÉNERO

FUNCIONES Y OBJETIVOS

El objetivo de este recurso es garantizar asistencia jurídica y especializada de forma inmediata a todas las víctimas de violencia de género que lo soliciten.

Funciona las 24 horas del día y tendrá carácter gratuito si la víctima carece de recursos para litigar. Los Colegios de Abogados adoptarán las medidas necesarias para la designación urgente de letrados o letradas de oficio en los procedimientos que se sigan por violencia de género.

En principio el/la profesional que acude a la primera asistencia continúa como letrada o letrado de la mujer durante todo el proceso, aglutinando tanto los asuntos penales como los civiles.

Este turno especial tiene como característica fundamental la inmediata designación de letrado o letrada, comprobándose después si la mujer tiene o no derecho a justicia gratuita.

En cuanto al turno de oficio de las abogadas y abogados, la especialidad debe mantenerse en relación a la defensa de la víctima. El hecho de que la defensa atienda tanto a la víctima como al agresor, distorsiona en gran manera el objetivo de los intereses de esta.

La defensa de la víctima debe trabajar en la medida de lo posible en la línea defendida por el Ministerio Fiscal, siempre en base al Principio de Legalidad, por lo tanto la relación con la Fiscalía debe ser fluida en la búsqueda de los intereses de esta.

MEDIDAS PROFESIONALES

Las mujeres que sufren violencia deben ser informadas desde el primer momento de todo lo que va a suponer el proceso penal iniciado por denuncia o atestado, debiendo explicárseles los pasos que va a seguir el mismo, así como lo que supone para el denunciado. También se le informará de las posibilidades que tiene en el ámbito civil, laboral, etc.

Parámetros para la actuación del abogado del turno de asistencia:

- Estar localizable en todo momento, para garantizar la asistencia letrada inmediata a la víctima
- Deber de no ausentarse del ámbito territorial donde debe prestar asistencia. En supuestos de causa justificada, debe comunicar al Colegio y ser sustituida/o por un suplente
- Disponer del impreso de solicitud de derecho de asistencia jurídica gratuita, y del modelo de solicitud de Orden de Protección

La atención a la víctima desde el Colegio de Abogados se realiza en diferentes situaciones:

- En la interposición de la denuncia
- En la tramitación de la denuncia
- En la instrucción /En la declaración
- Durante el juicio
- En la adopción de medidas

EL COLEGIO DE ABOGADOS SE RELACIONA CON:

- En el momento que sea llamado desde una dependencia policial, Juzgado de Guardia o Juzgado de Violencia contra la mujer debe presentarse con la mayor celeridad posible al lugar donde se encuentre la víctima.
- Presentación de solicitud de justicia gratuita en un plazo máximo de 48 horas al Colegio de Abogados y a la OAVD.
- Solicitud, si es preciso, a la Policía Local del Grupo GAMA si la mujer lo decide, para que la acompañe en el Juicio, comunicándolo en cuanto se conozca la fecha de juicio.

UNIDADES DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL¹³

La Unidad de Valoración Forense está adscrita al Instituto de Medicina Legal de Valencia.

FUNCIONES Y OBJETIVOS

La/el Médico Forense tiene como función primordial, el auxilio a la Administración de Justicia. Se le facilitan o solicita todos aquellos documentos que obren en las actuaciones y cuya lectura sea necesaria para la elaboración de la pericia: partes judiciales de lesiones, atestado de los hechos, declaraciones de víctima, imputado, testigos, documentación médica.

MEDIDAS PROFESIONALES

La Unidad de Valoración Forense Integral interviene siempre que sea ordenado por la Autoridad Judicial quien eleva la correspondiente providencia donde se especifica el tipo de pericia que le es solicitada a Medicina Forense: informes de lesiones, sanidad a la vista, sanidad aproximada, agresiones sexuales, imputabilidad, factores de riesgo del agresor, toxicomanías, toma de muestras, maltrato psicológico, credibilidad en menores, daño psíquico, en casos de muerte práctica de autopsias, estudios de laboratorio, genéticos... La/el Juez acordará el informe pericial cuando para conocer o apreciar algún hecho o circunstancia importante, fueran necesarios o convenientes conocimientos científicos.

La Fiscalía debe de tener una relación fluida y por tanto permanente de tal forma que en los Juzgados que se encuentren en funciones de Guardia intervengan de manera activa, siendo necesario que estas Unidades estén formadas por un/a Trabajador Social, un/a Psicólogo y Médico/a Forense de guardia puedan asistir al/la Fiscal para solicitar las medias adecuadas para la protección de la víctima.

EQUIPO PSICOSOCIAL¹⁴

¹³ No hay unidad de valoración integral especializada para valorar el riesgo y la magnitud de la violencia en el Juzgado de Violencia para resolver con urgencia.

¹⁴ No existen en Valencia.

Ámbito Policial

GRUPO GAMA (POLICÍA LOCAL) y UPAP (POLICÍA NACIONAL)¹⁵

FUNCIONES Y OBJETIVOS

Es un cuerpo de policía que tiene servicios especializados en la violencia contra las mujeres cuyas funciones son:¹⁶

- Proporcionar a las víctimas una respuesta policial con la mayor rapidez y eficacia posibles en las situaciones de riesgo.
- Proporcionar una respuesta policial de la máxima sensibilidad, calidad y eficiencia en la atención y protección a las víctimas y evitar las actuaciones que suponen un incremento de la victimización, especialmente la duplicidad de intervenciones.
- Proporcionar a la víctima información clara y accesible sobre los derechos reconocidos en la Ley Orgánica 1/2004 y los recursos existentes para la efectividad de tales derechos en el ámbito territorial correspondiente.
- Facilitar la transmisión entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y los órganos judiciales de toda la información relevante para la protección de la víctima.
- Garantizar la coordinación y colaboración policial con los recursos públicos y no gubernamentales dedicados al apoyo jurídico y psicosocial a las víctimas.
- Vigilancia y seguimiento de las órdenes de protección o alejamiento.
- Proteger a la víctima y a su núcleo de convivencia.
- Acompañar a la mujer a diversos estamentos: Comisaría Nacional Policía, Juzgados, Servicios Sociales, Centros de Salud, etc.

Realizar actividades preventivas: visitas previas al momento de la interposición de la denuncia, a instancia de otras/os profesionales o de policías sin adscripción al grupo GAMA. Por ejemplo, agentes de la Policía de Barrio. Esta función es realizada únicamente por la Policía Local (Grupo Gama).

Las funciones de investigación criminal (averiguación del delito y detención del presunto culpable) corresponden a las Fuerzas de Seguridad del Estado. Para el cumplimiento de estos fines la ley confiere a la Policía Local el carácter de cuerpo colaborador de la Policía Nacional. Aún más, en la Ley Orgánica 14 se reitera la necesidad de colaboración y en su art. 31 el término colaboración se supera para introducir el de cooperación, debiéndose promover las actuaciones necesarias para que las policías locales cooperen en asegurar el cumplimiento de

¹⁵ Otros protocolos nacionales en el ámbito policial: "Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia sobre la mujer en los supuestos de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre"; "Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género. Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica. 10 de junio de 2004."

¹⁶ Protocolo de colaboración y coordinación entre las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y los Cuerpos de Policía Local para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género.

las medidas acordadas por los órganos judiciales (a saber: alejamiento, prohibición de comunicación).

Es imprescindible pues la coordinación entre Policía Local y Policía Nacional.

El objetivo último de la intervención policial en casos de violencia de género es: “Proporcionar una respuesta policial de la máxima sensibilidad, calidad y eficiencia en la atención y protección a las víctimas y evitar las actuaciones que suponen un incremento de la victimización, especialmente la duplicidad de intervenciones.”

Para ello, la Policía Local se plantea objetivos de atención y de protección.

OBJETIVOS DE ATENCIÓN

1. Facilitar apoyo emocional a las mujeres.
2. Informar de forma personalizada y detallada sobre el proceso penal y sus fases.
3. Informar sobre diferentes recursos de protección y posibles derivaciones a recursos jurídicos, sanitarios y sociales.
4. Asesorar de forma personalizada para evitar la victimización secundaria.

OBJETIVOS DE PROTECCIÓN

1. Proteger la integridad física de las mujeres y de su núcleo de convivencia.
2. Facilitar retroalimentación de la información entre agente y víctima, para poder evaluar en todo momento el riesgo potencial.
3. Sensibilizar a las víctimas de la importancia real de denunciar el quebrantamiento de la orden de alejamiento en aras de su seguridad.

MEDIDAS PROFESIONALES

Existen diferentes situaciones relacionadas con las mujeres que sufren violencia de género. Dependiendo de la situación las medidas adoptadas son diferentes.

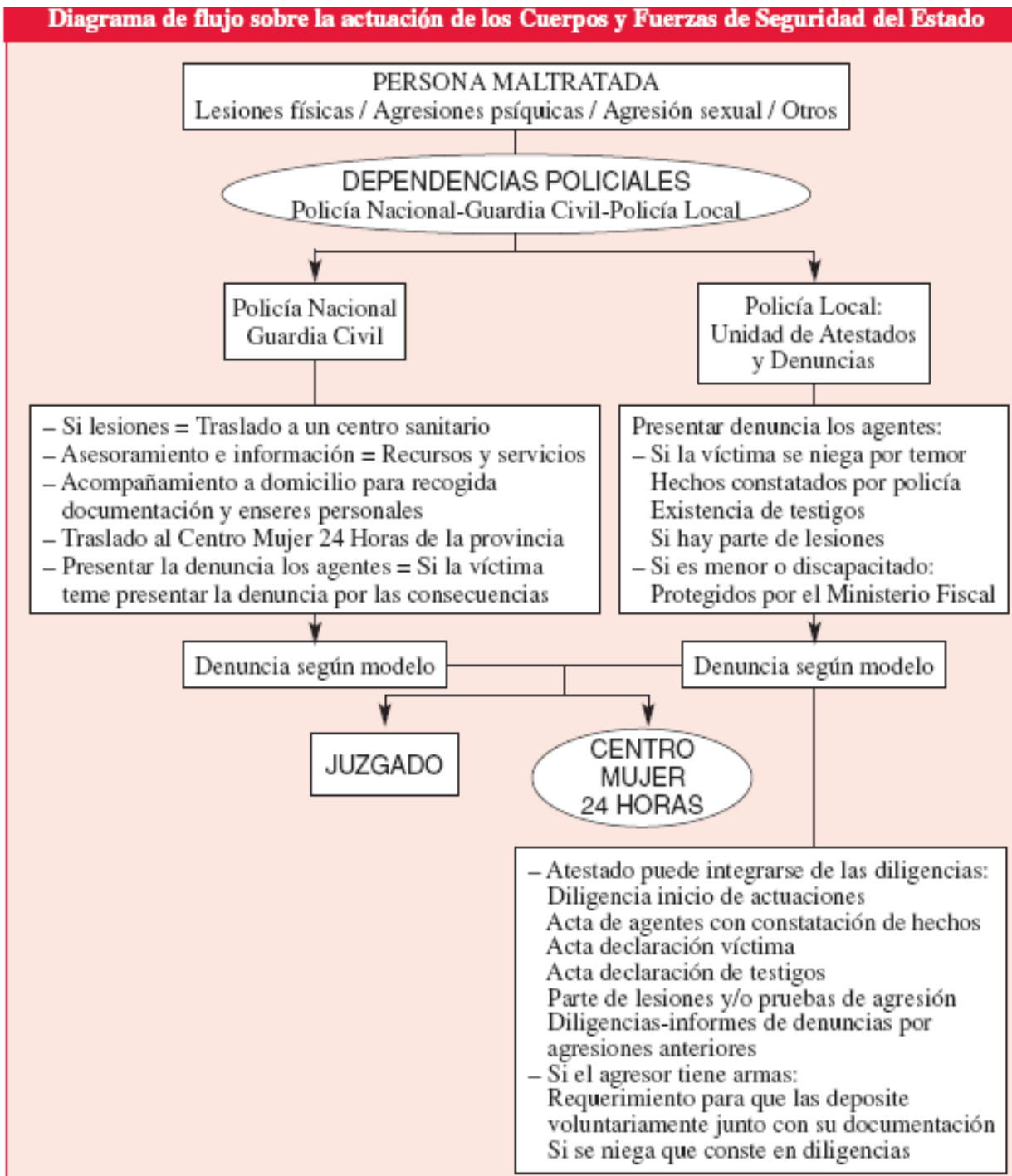
- 1) Ante una denuncia de malos tratos.¹⁷
- 2) Ante una orden de protección.
- 3) En casos de violencia de género SIN orden de protección
- 4) En la investigación del delito.¹⁸

Desde el Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género de la Generalitat Valenciana se ha establecido un diagrama de flujo sobre la actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

La Fiscalía debe tener conocimiento de aquellas mujeres víctimas de violencia de género que disponen del servicio de teleasistencia, así como las bajas que de este servicio se causen así como de los motivos que hayan dado lugar a ambas situaciones.

¹⁷ Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.

¹⁸ Protocolo de Actuación para la integración de las mujeres víctimas de violencia de género. Generalitat Valenciana.



LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD SE RELACIONAN CON:

Para atender a las diferentes necesidades de las mujeres, desde la Policía se harán las siguientes derivaciones a recursos, por medio de contacto telefónico con el recurso o directamente acompañando a la víctima:

- Tras informar a las víctimas del derecho que tienen de ser asistidas por letrado/a en el momento mismo de la interposición de la denuncia, deben hacer las gestiones oportunas para solicitar un Abogado/a de Oficio al Colegio Oficial de Abogados de Valencia.
- En caso de asesoramiento jurídico: Oficina Atención Víctimas del Delito; Centro Municipal de Información y Orientación a la Mujer; Centro Mujer 24 Horas y Colegio de Abogados (turno de oficio).
- En caso de necesidad de ayudas económicas: Centro Municipal de Servicios Sociales.
- En caso de atención psicológica a las mujeres víctimas y menores a su cargo: Centro Mujer 24 horas/ CMIO/ Centros Municipales de Servicios Sociales/ Centro de Salud.
- En caso de necesidad de protección: GAMA PLV / CNP / Guardia Civil / Telealarma.
- En caso de lesiones y de necesidad de parte de lesiones: Centro de Salud.
- En caso de necesidad de alojamiento alternativo: Centro Mujer 24 horas.
- En casos de violencia de género SIN orden de protección, derivación a Servicios Sociales Municipales y Centros Municipales de Atención a la Mujer y Centros Mujer 24 Horas y hacer diligencias de prevención al Juzgado, informando de posibles situaciones de violencia que aún no hayan sido denunciadas.

La Fiscalía de Violencia sobre la Mujer debe recibir información sobre el control que llevan a cabo la Policía Local y Nacional de las medidas de protección a las víctimas y las consecuencias jurídicas de dicho incumplimiento afecta a su seguridad.

Ámbito Servicios Sociales Básicos

CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES (CMSS)

Los Servicios Sociales Generales están situados en los distintos barrios de la Ciudad. En la actualidad existen 11 CMSS en la Ciudad de Valencia. Son Centros a los que puede dirigirse cualquier persona empadronada en el municipio de Valencia ante un problema o necesidad de carácter social. Están formados por equipos interdisciplinares que informan y orientan sobre derechos y recursos para la resolución de necesidades, por lo que constituyen uno de los primeros cauces para la detección, atención y prevención de la violencia de la que son víctimas las mujeres.

FUNCIONES Y OBJETIVOS

El objetivo de este recurso es siempre el acceso de las mujeres al sistema de protección, gestionando con prioridad los recursos que procedan, e informando a las mujeres sobre los recursos del sistema y realizando un acompañamiento en la toma de decisiones.

En situaciones de violencia de género sus funciones son:

- Información, atención y asesoramiento a las mujeres.
- Derivación a recursos generales y específicos de violencia de género.
- Tramitación de recursos generales y específicos de violencia género.
- Seguimiento técnico de la intervención.
- Coordinación con recursos propios de la Administración Local y con recursos de otros sistemas y entidades.

LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES SE RELACIONAN CON:

PARA FACILITAR INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

- Si precisa atención psicológica: CMIO y CM24H
- Si precisa atención jurídica: CM24H, Colegio de Abogados, OAVD, CMIO
- Si precisa atención jurídica sobre extranjería: CAI.
- Si precisa atención laboral: CMIO y CM24H

EN SITUACIONES DE URGENCIA.

- Si tiene lesiones y para solicitar informe médico: Centros de Salud, Urgencias Hospitalarias.
- Si precisa alojamiento de urgencia: CM24H.
- Si decide formalizar denuncia y solicitar orden de protección: Juzgados y Policía.
- Si precisa protección inmediata: CM24H y contacto con Policía para solicitar protección.
- Si precisa protección por telealarma: CMSS y CM24H.

La Fiscalía debe tener conocimiento a través de informes emitidos por los servicios sociales municipales de aquellas mujeres que habiendo sido derivadas a los mismos como víctimas de violencia de género, lo sean por Procedimiento Judicial en los que directamente intervenimos.



Ámbito Recursos Especializados Mujer

CENTRO MUNICIPAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA MUJER (CMIO)

Es un espacio para informar, orientar y asesorar a las mujeres de la ciudad de Valencia sobre sus derechos y los servicios y recursos existentes. En materia de violencia de género sus funciones son:

FUNCIONES Y OBJETIVOS

- Información y orientación de recursos generales y especializados, a nivel social, jurídico, psicológico y laboral.
- Atención personalizada a las mujeres víctimas de violencia de género. Ofrece un espacio para la acogida y la escucha.
- Apoyo técnico y de coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales para la tramitación de recursos especializados para la protección, el apoyo y recursos residenciales.
- Coordinación con otros servicios y recursos relacionados con la problemática.
- Participación y elaboración de campañas de sensibilización.

LOS OBJETIVOS DE ESTE RECURSO SON:

- Que las mujeres atendidas reconozcan la situación en la que se encuentran y puedan afrontarla en el marco de la legislación vigente y con los programas y recursos disponibles, preventivos y de protección.
- Que se reconozcan capaces y fortalecidas para intervenir en la toma de decisiones e iniciar el proceso con mayor seguridad personal.

MEDIDAS PROFESIONALES

Existen diferentes situaciones relacionadas y medidas profesionales a adoptar con las mujeres que sufren violencia de género: ante el maltrato verbalizado por la mujer; ante la decisión de la mujer de salir de la situación de maltrato; ante una situación de urgencia con riesgo inmediato; ante sospecha de maltrato.

El CMIO, a requerimiento de la Fiscalía, informará sobre la evolución social y su integración en el mundo laboral de las mujeres víctimas con las que lleve intervención. Así mismo debe comprometerse a informar de manera oficial a la Fiscalía sobre aquellas situaciones de riesgo que sufren algunas mujeres que no han iniciado avatares judiciales a fin de que esta institución adopte las medidas adecuadas y pertinentes para su protección a través de las Diligencias de Investigación Penal.

La Fiscalía debe tener conocimiento de aquellas mujeres víctimas de violencia de género que disponen del servicio de teleasistencia, así como las bajas que de este servicio se causen así como de los motivos que hayan dado lugar a ambas situaciones.

EL CMIO SE RELACIONA CON:

- Ante la decisión de la mujer de salir de la situación de maltrato y tras la valoración del riesgo por parte del CMIO, y con el consentimiento de la mujer, se informa al Centro Mujer 24 horas a través de contacto telefónico con este recurso; para anticipar las circunstancias de la mujer que han sido conocidas y su derivación.
- Ante una situación de urgencia con riesgo inmediato en la que se requiere un reconocimiento médico y parte de lesiones, se contacta con la Policía Local para el acompañamiento al centro sanitario y posterior acompañamiento al CM 24 H.

CENTRO MUJER 24 HORAS

El Centro Mujer 24 horas es un recurso especializado en la atención integral a mujeres víctimas de malos tratos físicos y/o psíquicos, agresiones sexuales, abusos sexuales y acoso sexual en el ámbito laboral. Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año y está atendido permanentemente por una psicóloga y una trabajadora social. Se ofrece una atención individual y grupal desde los diferentes enfoques profesionales: social, psicológico y jurídico.

Este recurso, es el cauce del que dispone la Generalitat Valenciana para proceder al ingreso de las mujeres víctimas de violencia de género en la Red de Centros Residenciales Especializados para víctimas de la violencia de género

FUNCIONES Y OBJETIVOS

Los objetivos de este recurso son:

- Información y asesoramiento social, psicológico y jurídico.
- Recuperación integral de las consecuencias de la violencia.
- Garantizar la seguridad de las víctimas y sus hijas/os.

El CM24H para la atención no requiere denuncia formal y dispone de:

- Servicio de Atención Telefónica Gratuita (900 580 888), dirigido a las mujeres que, tras vivir una agresión, solicitan ayuda, información y orientación, así como aquellas mujeres que necesitan desangustarse a través de este medio. También a mujeres y profesionales que solicitan una información concreta sobre esta problemática.
- Servicio de Atención Directa. Se realizan atenciones individuales o grupales con el fin de reducir los niveles de angustia, ansiedad e inseguridad, para potenciar la autoestima, y la autonomía personal.
- Acompañamientos al hospital, al juzgado a interponer denuncia o una orden de protección.
- Tramitación de alojamiento urgente.
- Un programa de protección a través de teléfonos móviles conectado directamente con el 112.

La Fiscalía debe tener una relación fluida con esta institución autonómica a fin de derivar a las mujeres que se encuentren en situación de riesgo inminente en el momento de la denuncia. Así mismo este recurso debe en el caso de ser solicitado por la Fiscalía informar de la evolución social, económica, psicológica, etc. de las mujeres a quien asisten a los efectos que se estimen necesarios para el proceso penal en marcha.

Así mismo se informará siempre a la Fiscalía si las mujeres víctimas de violencia de género e hijas/os menores se ha cursado derivación a un centro de protección y la evolución que presenten.

La Fiscalía debe tener conocimiento de aquellas mujeres víctimas de violencia de género que disponen del servicio de teleasistencia, así como las bajas que de este servicio se causen así como de los motivos que hayan dado lugar a ambas situaciones.

MEDIDAS PROFESIONALES

Existen diferentes medidas profesionales ante situaciones relacionadas con las mujeres que sufren violencia de género: ante el maltrato verbalizado por la mujer; ante la decisión de la mujer de salir de la situación de maltrato; ante una situación de urgencia con riesgo inmediato.

EL CENTRO MUJER 24 HORAS SE RELACIONA CON:

Para atender a las diferentes necesidades de las mujeres, desde el CM24H se harán las siguientes derivaciones a recursos:

- Ante la decisión de las mujeres de salir de la situación de maltrato o de urgencia con riesgo inmediato y si procede, con la finalidad de hacer un reconocimiento médico y emisión de parte de lesiones se deriva al Hospital/Centro de Salud.
- Ante una situación de riesgo inmediato y tras la valoración de peligrosidad se procede al ingreso en un recurso residencia que garantice su protección.

Ámbito Residencial

A través de la derivación que debe hacer el Centro Mujer 24Horas, la red existente en la Comunitat Valenciana permite ingresar a las mujeres y a los/las menores víctimas de violencia cuando la situación así lo requiera, para paliar o eliminar las consecuencias emocionales, sociales y familiares sufridas a través de tratamiento individual y grupal. Ofrecen, asimismo, acompañamiento personal a la víctima en la búsqueda de recursos sanitarios, judiciales o sociolaborales.

Estos centros son: Centro de Protección a la Mujer de la Diputación de Valencia, Centro de Emergencia de Mensajeros de la Paz , Centro de Atención Integral de Generalitat Valenciana y Centro Integral de Recuperación. También podrán ocupar plaza en otros Centros Residenciales para mujeres de carácter público y privado. La información sobre la intervención en dichos Centros viene recogida en el Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género de la Generalitat Valenciana.

Ámbito Recursos Asociativos

Hay diversas asociaciones en el municipio de Valencia que atienden casos de violencia contra las mujeres. Entre ellas: la Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas, Fent Camí y Tyrius.

El tejido asociativo puede tener diferentes **funciones**:

- Sensibilización y Prevención.
- Detección de casos de violencia.
- Información y asesoramiento en materia de violencia de género.
- Derivación de aquellas mujeres en situación de alto riesgo de violencia a los centros específicos de la ciudad de Valencia.
- Recuperación de las víctimas: Algunas asociaciones ofrecen apoyo psicológico a mujeres víctimas de violencia de género (AMSDV y Tyrius)
- Formación y Capacitación en materia de violencia de género e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Puntos de Encuentro

Los puntos de encuentro pueden detectar situaciones de violencia en mujeres que acuden a estos servicios. En su tarea, evitan que mujeres con órdenes de alejamiento se encuentren con sus agresores en el momento de las visitas a sus hijos e hijas.

Es un lugar neutral que facilita el encuentro entre los miembros de la familia en crisis para garantizar el derecho de las/los menores a mantener una relación adecuada con su padre, madre, familiares y personas allegadas, después de la separación, divorcio o ruptura familiar.

FUNCIONES Y OBJETIVOS

Posibilitar que las/los menores mantengan una relación regular y satisfactoria con sus progenitores que, excluyéndoles del conflicto conyugal, sirva de referente en la construcción de su identidad.

Esta misión se concreta en:

- Facilitar el ejercicio de la coparentalidad.
- Promover la protección a la víctima en aquellos casos en los que se refiera cualquier tipo de violencia doméstica, concretando medidas que aseguren el cumplimiento del régimen de visitas con las adecuadas cautelas.
- Colaborar con las administraciones de Justicia y Bienestar Social proporcionándoles los datos que aseguren una toma de decisiones informada en función del superior interés de la/del menor.

MEDIDAS PROFESIONALES

Los servicios que presta son:

La supervisión del cumplimiento del régimen de visitas acordado en sentencia judicial o resolución administrativa por el órgano competente.

La tutela de la visita y consecuentemente la protección a la/al menor en aquellos casos en los que el órgano competente prevea que puede deducirse riesgo a nivel físico, cognitivo o emocional.

El asesoramiento a ambos progenitores en habilidades para la comunicación con las y los menores.

El apoyo a la/al menor en el afrontamiento de las dificultades derivadas del proceso de separación de sus progenitores.

La intervención terapéutica necesaria a la exclusión de la/del menor del conflicto conyugal que motivó la separación.

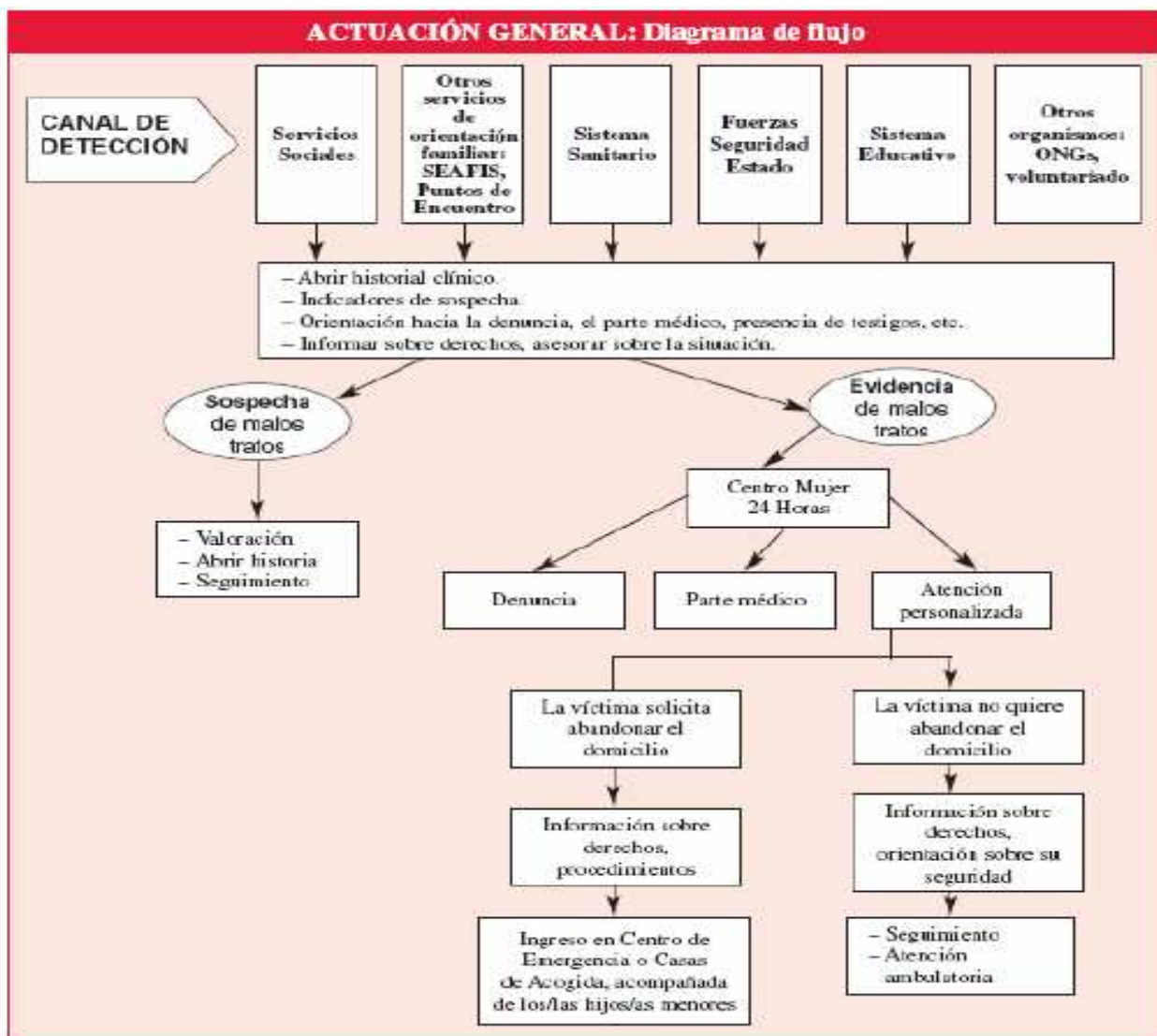
La mediación en la adopción por las partes de acuerdos relativos a la necesaria flexibilización del régimen de visitas.

La adopción de medidas protectoras concretas tendentes a reducir riesgos para la víctima en situaciones de violencia doméstica/ de género.

COORDINACIÓN

Ante la situación de malos tratos, el despliegue de recursos sociales, sanitarios y policiales existentes puede ayudar a detectar los casos, o simplemente una llamada al teléfono de emergencia 112, 016, policía 091, o al teléfono 900 580 888 del Centro Mujer 24 Horas. La comunicación telefónica puede ser realizada por la propia víctima, familiares o amistades, o bien por los servicios sanitarios, sociales, policiales o de otra índole que lo detecten. La atención inmediata por parte de los organismos correspondientes requiere de un orden que comporte rapidez, diligencia y eficacia en el propio proceso, para así ofrecer a las víctimas tanto la seguridad física inmediata como el apoyo emocional, necesarios para enfrentarse a una situación de esta envergadura.¹⁹

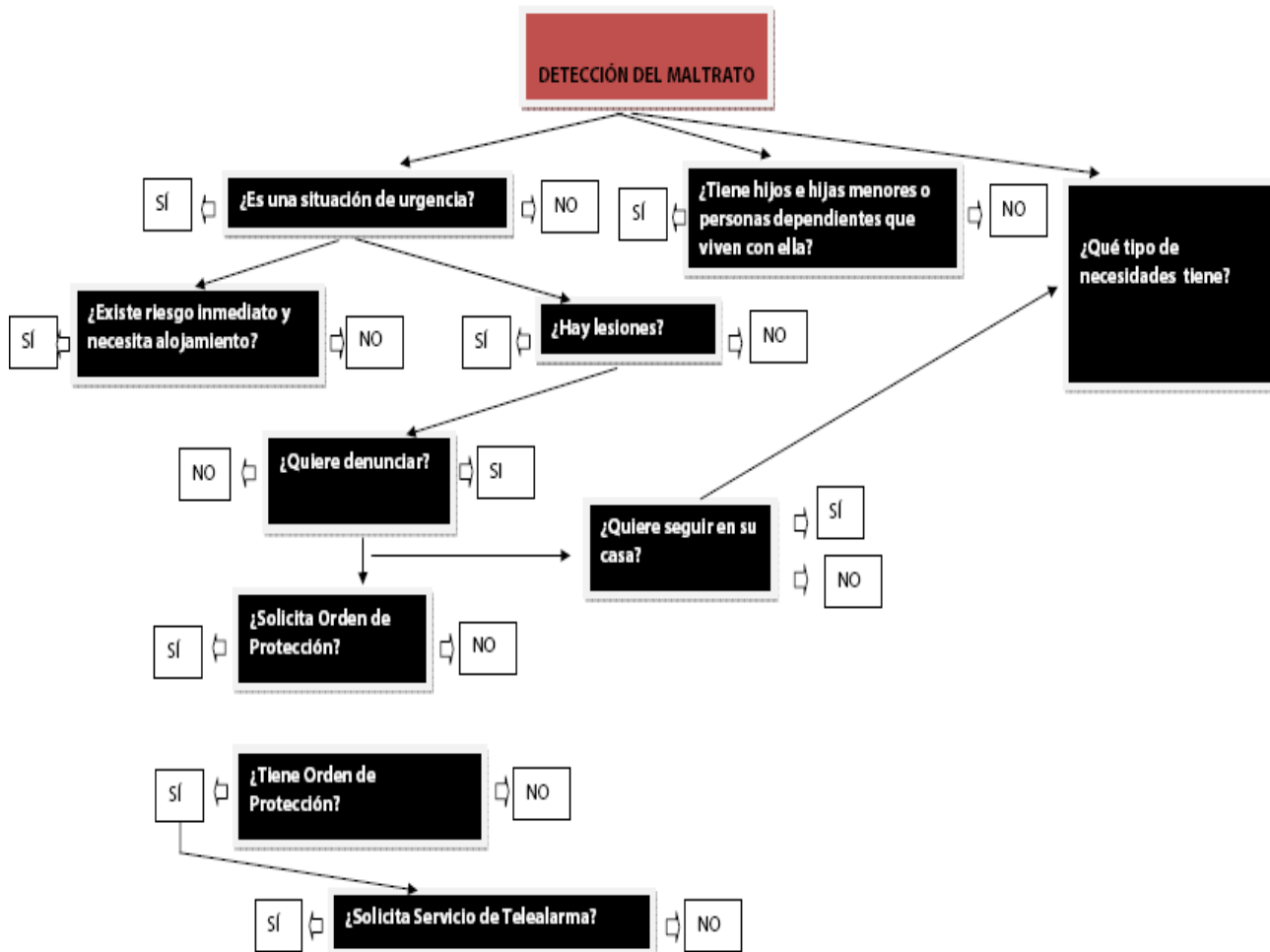
El Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género de la Generalitat Valenciana establece el siguiente diagrama de flujo sobre la actuación general:



¹⁹ Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género. Generalitat Valenciana.

CIRCUITO GENERAL DE ATENCIÓN

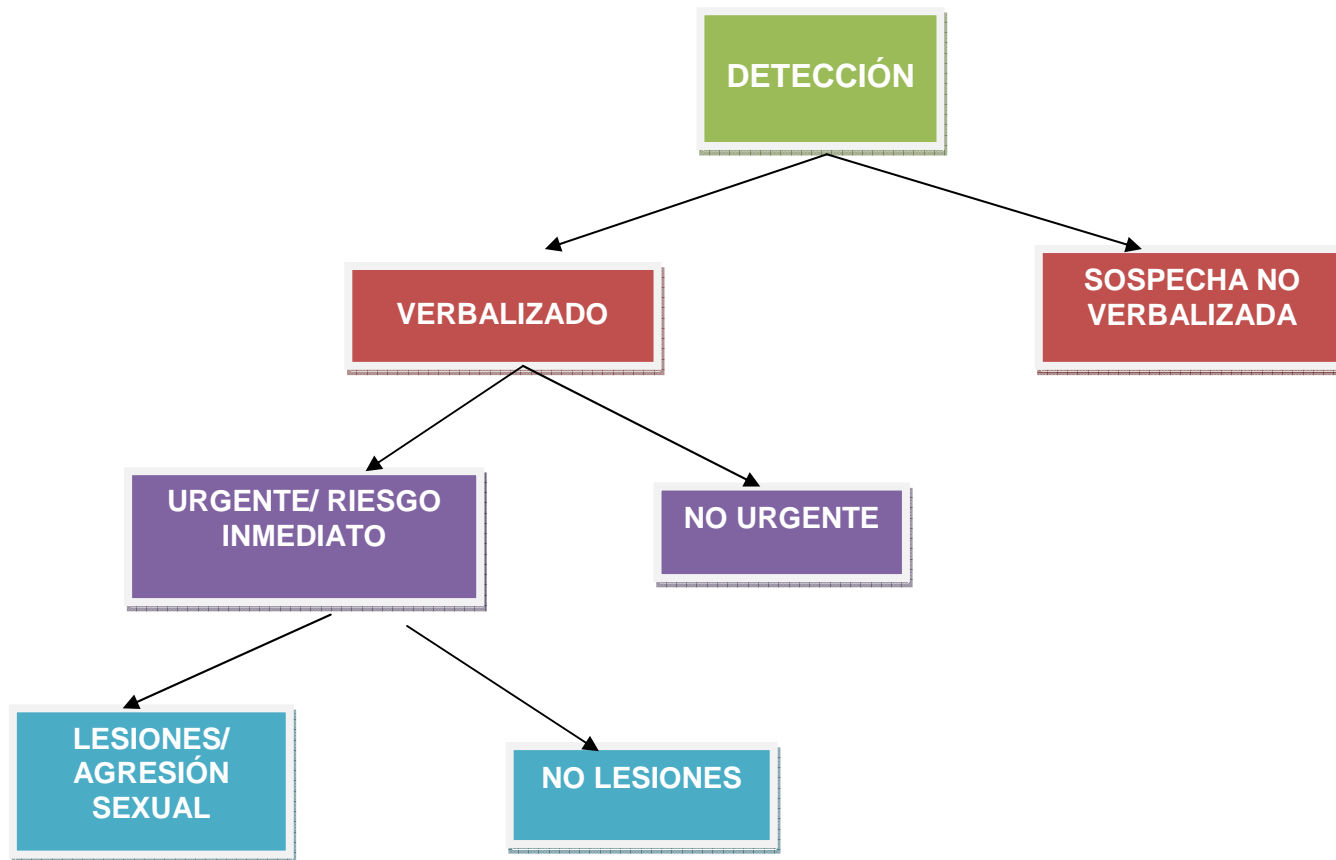
En la atención a las mujeres que viven situaciones de violencia de género, hay que establecer una serie de preguntas sobre las decisiones que éstas quieran tomar, y a partir de ahí actuar profesionalmente. A partir de estas preguntas se desarrolla el circuito general de atención.



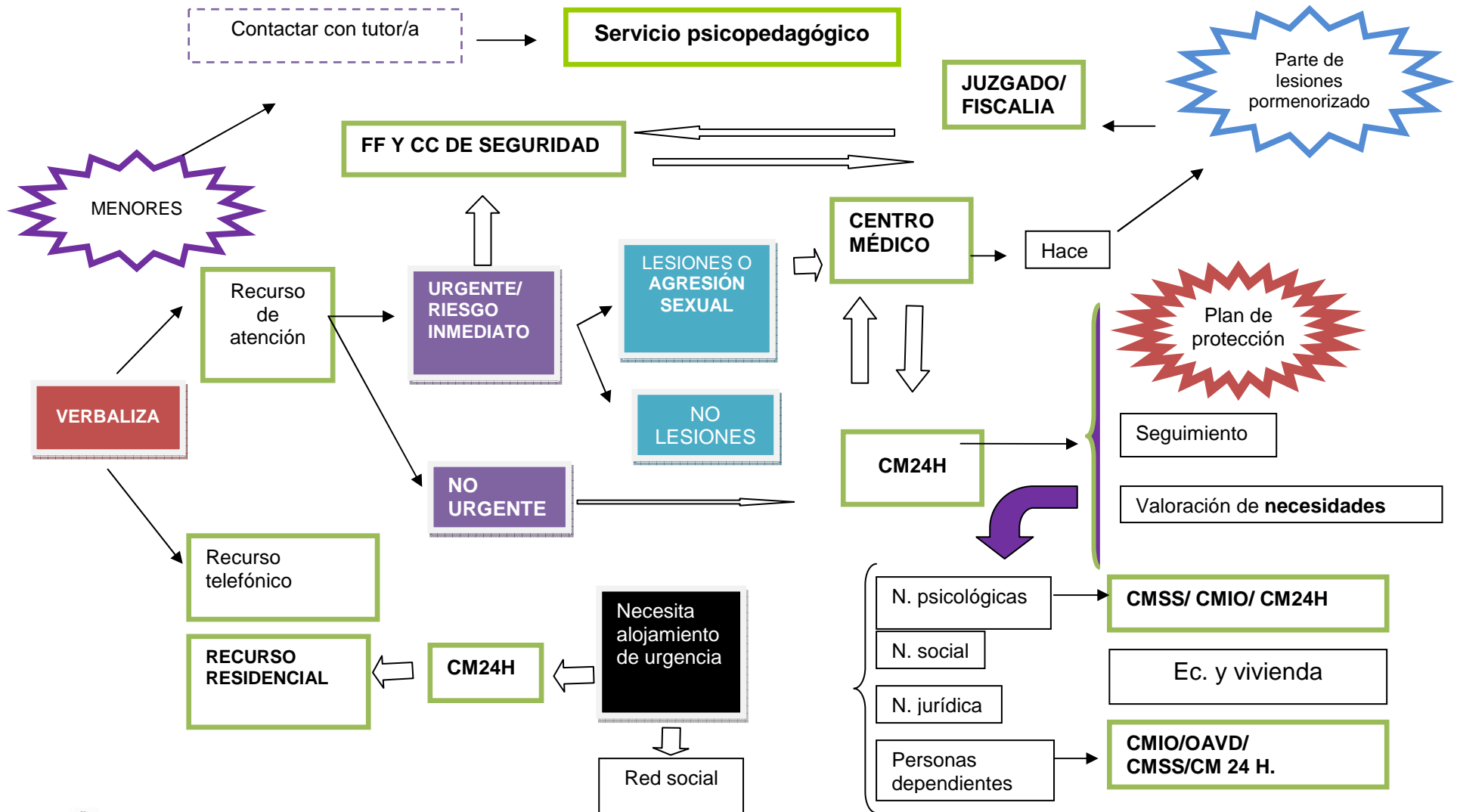
Como ya hemos referido en este protocolo cada servicio realiza, según sus competencias, diferentes procedimientos en la atención e intervención con Víctimas de Violencia de Género, pero hemos visto que se hace necesario, por dar una respuesta rápida, integral y eficaz, que los diferentes servicios mantengan una coordinación estrecha que evitará que las víctimas tengan que peregrinar de un lado a otro en momentos en los que su estado mental y físico está gravemente afectado. Por lo tanto, lo que aquí establecemos es la coordinación necesaria entre los diferentes recursos a través de circuitos de atención siguiendo esta estructura:



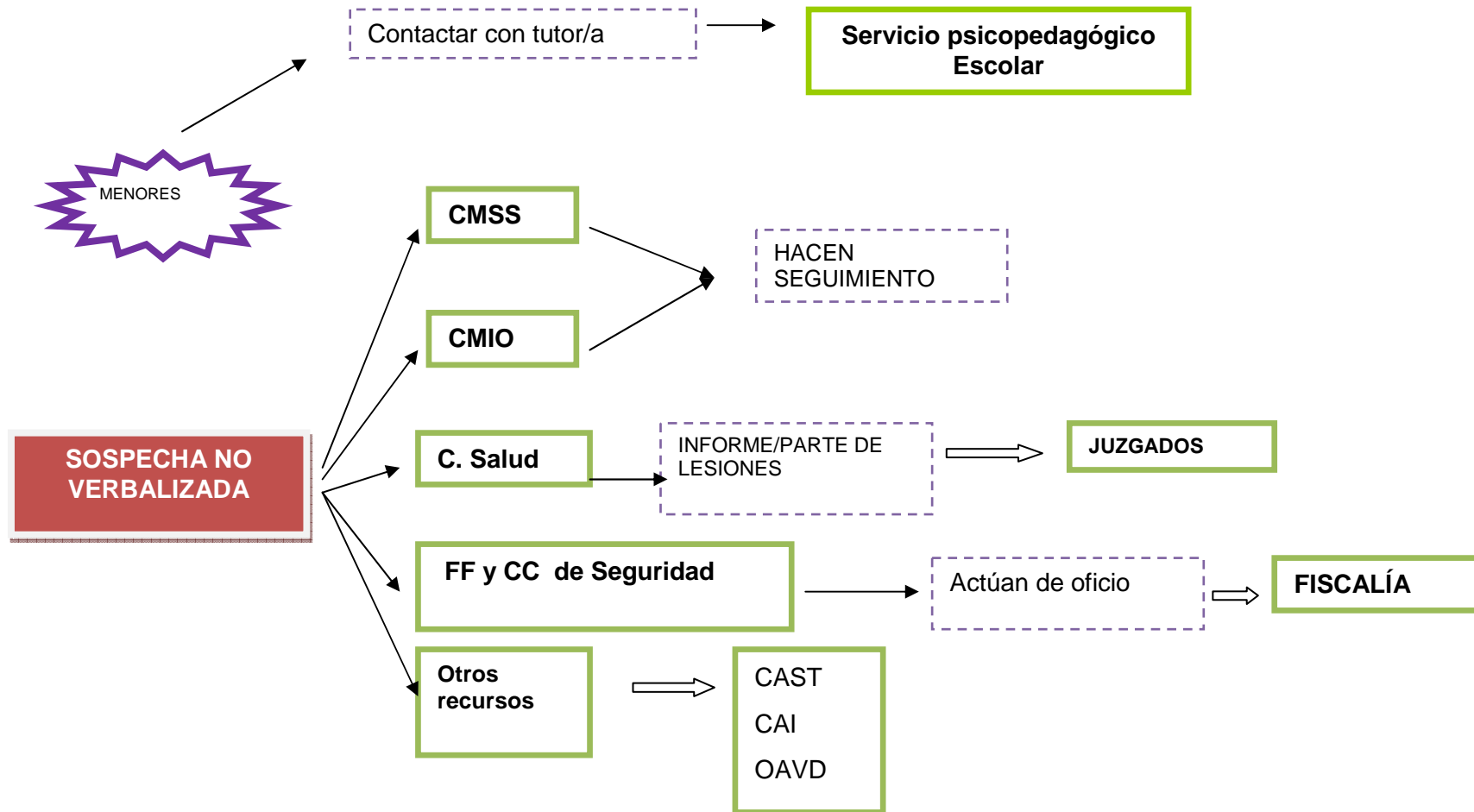
ITINERARIO BÁSICO DE ACTUACIÓN



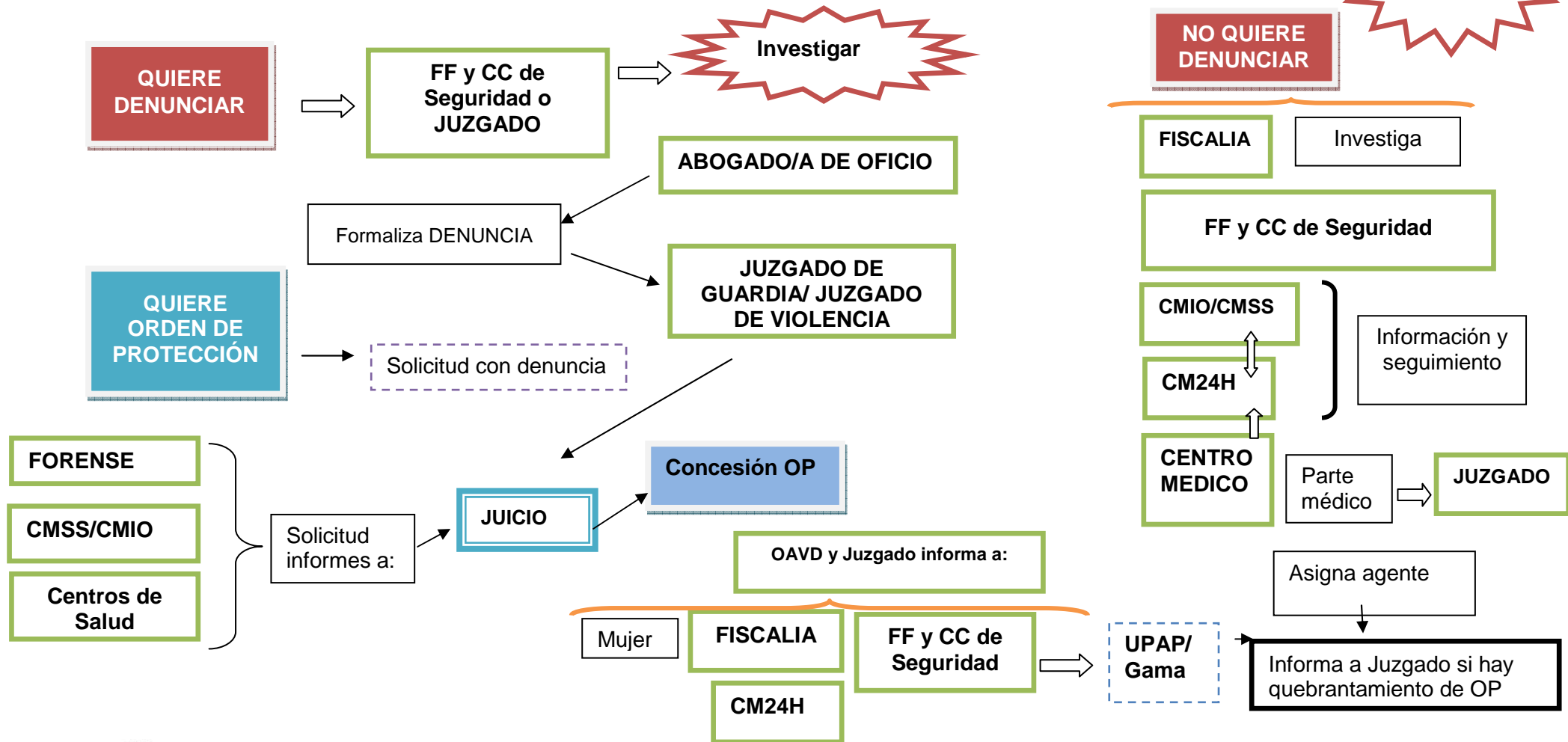
CUANDO LA MUJER VERBALIZA VIOLENCIA:



CUANDO HAY UNA SOSPECHA DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA:



CUANDO LA MUJER QUIERE DENUNCIAR



COMISIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El seguimiento y evaluación periódica del protocolo se efectuará por una **Comisión de Evaluación y Seguimiento** formada por el personal técnico implicado en la intervención de casos de violencia contra las mujeres. Dicha comisión se formará posteriormente a la aprobación del actual protocolo.

Las funciones de dicha Comisión son:

- Controlar que el protocolo cumple los objetivos marcados, identificar y corregir cualquier desviación de los mismos y mejorar los resultados de su implementación.
- Actualizar los procesos descritos en el documento-protocolo, proponiendo mejoras y ampliaciones.
- Elaborar documentos de derivación y comunicación entre agentes.
- Elaborar indicadores de seguimiento y evaluación.
- Facilitar la adhesión al protocolo de otras entidades en el municipio de Valencia.

ANEXO 1:

TABLA DERIVACIONES

Así pues para atender a las diferentes necesidades de las mujeres, y para facilitar información, intervención y asesoramiento se harán las siguientes **derivaciones** a recursos, por medio de derivación informada o contacto telefónico con el recurso:

NECESIDAD	RECURSO
Social	Trabajadora social CMIO; CMSS, de zona; CM24H Asociaciones de Mujeres
Económica	Ayudas económicas que proceden según los requisitos: CMSS,
Vivienda	Ayudas alquiler, Viviendas de renta baja, Pisos tutelados Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana
Formación, Empleo	Graduada social CMIO; SERVEF; Oficina de Promoción y Empleo; Proyectos de Empleo para VVG CM24H
Jurídica	Abogada CMIO; Abogada CM24H SOJ, OAVD
Psicológica	Psicóloga CMIO; Psicóloga CM24H, Psicóloga Proyecto Integral, Indoa, Meta
Sanitaria	Centros de Salud/Hospitales
Protección	Cuerpos y Fuerzas de Seguridad; Teleasistencia móvil; Centro de Protección

INFORMACIÓN SOBRE LA DENUNCIA

¿Quién puede interponerla?

Cualquiera que tenga conocimiento de los hechos. La perjudicada, familiares, las hijas e hijos, testigos ajenos a la familia –vecindario, amistades, etc. – y profesionales en el ejercicio de sus funciones (se trata de un delito público).

¿Dónde se interpone?

Ante las fuerzas de seguridad del Estado (Policía Nacional, Guardia Civil) o ante el Juzgado de Guardia. Es muy importante que antes de realizar la denuncia, las víctimas sean informadas del procedimiento que se inicia y consecuencias de la misma.

¿Desde dónde y cómo se tramita la denuncia?

1. Llamadas a cuerpos y fuerzas de seguridad, éstas levantan atestado y formalización denuncia.
2. Centros sanitarios: partes de lesiones por agresión violencia género, remisión a juzgado del informe y citación a las víctimas para formalización denuncia. Se debe dar una copia del parte de lesiones a las mujeres.
3. Personación de la víctima en dependencias policiales para formalización denuncia y posterior remisión a Juzgados.
4. Personación de las víctimas en dependencias judiciales (Juzgado de Guardia) para formalización de la denuncia.
5. Diligencias de investigación en Fiscalía: puesta en conocimiento de la Fiscalía de actos de violencia sobre las mujeres, se incoan diligencias de investigación penal en Fiscalía, quien puede formalizar denuncia ante los juzgados competentes.

¿Cuál es el procedimiento en la tramitación de una denuncia desde la Policía?

- Comprobación de indicios racionales de criminalidad.
- Recogida de pruebas: testigos, informes médicos, reportajes fotográficos del lugar de los hechos...
- Asegurar la protección de la víctima.
- Detención del presunto agresor.
- Tras la presentación de la denuncia la misma se remite al Juzgado para su conocimiento e instrucción.

En la Comisaría de Policía Nacional se expedirá el atestado de la denuncia donde se recogerá de forma exhaustiva el relato de los hechos y los antecedentes de violencia de género. En las propias dependencias de la policía nacional la mujer tiene derecho a:

- Tener asistencia letrada especializada.
- Se valorarán inmediatamente los hechos ocurridos adoptándose todas las medidas necesarias para garantizar la integridad física y psíquica de la víctima y la de sus hijas e hijos.
- Solicitar orden de protección, te concederá un marco integral de protección que comprenda:
 - Medidas cautelares de orden penal dirigidas al inculpado.
 - Medidas de naturaleza civil.
 - Medidas de asistencia y protección social.

INFORMACIÓN SOBRE LA ORDEN DE PROTECCIÓN²⁰

¿Qué es una orden de protección?

Esta Orden permitirá que el Juzgado facilite a las mujeres que la tenga, protección que necesite mediante medidas de alejamiento del agresor o cualquier otra que estime oportuna incluso medidas civiles (guarda y custodia, uso del domicilio en el que resida cada mujer).

La Orden de Protección se configura como un sistema de coordinación de los órganos judiciales y administrativos que deben conocer de las diferentes facetas de la protección.

¿Quién la dicta?

El/La Juez/a de Instrucción o el/la Juez/a de Violencia sobre la Mujer.

La dicta el/la Juez/a de Instrucción o de Violencia sobre la Mujer. Recibida en el Juzgado de Guardia la solicitud, el/la Juez/a convoca urgentemente a las partes y resuelve sobre las medidas solicitadas durante la guardia.

¿Dónde se solicita?

Se puede solicitar una Orden de Protección en Centro Mujer 24 horas, Juzgados, en la Oficina de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, Fiscalía, Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía Guardia Civil, Unidades Adscritas y Policía Local, ante los Centros Municipales de Servicios Sociales, Centros Médicos, ante los servicios de orientación jurídica del Colegio de Abogados.

¿Quién puede solicitarla?

La orden de protección puede ser solicitada por la propia víctima, persona vinculada a la víctima (art. 173.2), el Ministerio Fiscal o adoptada por el/la propio/a Juez/a.

¿Cuál es el procedimiento en la tramitación de la orden de protección?

1. Solicitud de orden de protección en lugares indicados.
2. Remisión de la orden de protección al Juzgado de Guardia.
3. Recibida en el juzgado de Guardia la solicitud, el/la Juez/a convoca urgentemente a las partes y resuelve sobre las medidas solicitadas y para resolver la Orden de Protección. Celebración de Juicio Rápido.
4. La orden de protección se inscribe en el Registro Nacional para la protección de las víctimas por el/la Secretario/a Judicial, en el plazo máximo de 24 horas, con transmisión de los datos telemáticamente.

²⁰ Más información en el Protocolo para la implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica. CGPJ.

5. La resolución de la Orden de Protección y las medidas previstas se notificarán a:
- a. A la mujer víctima y a todas las partes. La víctima será informada en todo momento sobre el estado de las medidas cautelares adoptadas, en particular sobre la situación penitenciaria del agresor.
 - b. La Oficina de Atención a la Víctima, de la existencia de dicha orden como las diferentes situaciones procesales que afecten al imputado. La OAVD se coordinará con los recursos existentes en materia de violencia de género y activará todas las medidas de asistencia integral a la víctima.
 - c. Al Ministerio Fiscal
 - d. A las Administraciones públicas competentes para la adopción de medidas de asistencia social en plazo máximo de 24 horas por vía telemática o electrónica, o en su defecto por medio de fax o correo urgente.
 - e. A la Administración penitenciaria.
 - f. A la Policía Judicial, con copia impresa de la nota telemática.
 - g. A la Policía Local a través del Enlace Judicial de la Policía Local con sede en la Ciudad de la Justicia. En cuanto llegue la orden de protección al retén de policía local perteneciente al domicilio de la mujer, un/a agente del grupo GAMA llamará para quedar con ella, darle una serie de teléfonos de interés y ofrecerle recursos que le puedan interesar, así como para recabar datos que ayuden a protegerla. Este agente será un/a policía local cuya función será la protección de la mujer y ésta podrá contactar con ella/él para cualquier duda o situación de emergencia que se le plantee.

Medidas adoptadas.

Las medidas deben ser solicitadas por las víctimas o su representante legal o bien por el Ministerio Fiscal.

Las mujeres con orden de protección tendrá a su favor una serie de **medidas civiles** como: uso y disfrute de la vivienda, guarda y custodia de los hijos e hijas, determinación de la pensión que deberá pasar la ex pareja. Y una serie de **medidas penales**, la más importante: orden de alejamiento que impide al agresor acercarse a ellas, comunicarse con ellas por cualquier medio. Estas medidas penales suponen que en el momento que él vulnere dicha prohibición la mujer deberá llamar a la policía y denunciar lo ocurrido, ya que ello supone un quebrantamiento de la medida cautelar acordada por el/la juez/a y se procederá a su detención. Se puede acordar como medidas hacia el agresor: a) salida de domicilio, alejamiento o incomunicación; b) suspensión de la patria potestad o de la custodia de los menores; c) suspensión del régimen de visitas; d) suspensión del derecho a la tenencia y porte de armas.

Y finalmente **medidas sociales** (mecanismos de protección social a favor de las víctimas).

El procedimiento establecido para su adopción va dirigido a proporcionar protección inmediata:

- Protección física: Evitar que el agresor pueda acercarse en el futuro a la víctima y cometer nuevas agresiones.
- Protección jurídica: Posibilitar que la víctima obtenga inmediatamente seguridad jurídica a través de: atribución inicial de la vivienda familiar, concesión de la custodia de los hijos/as, establecimiento de un régimen provisional de prestación por alimentos.
- Protección social: La orden de protección activa las prestaciones sociales establecidas a favor de la víctima por el Estado, Comunidades Autónomas y corporaciones locales.

INFORMACIÓN SOBRE JUICIOS RÁPIDOS

¿Qué es un juicio rápido?

Es un juicio que sirve para agilizar los procesos relacionados con la violencia de género.

Los juicios rápidos se aplican a la instrucción y al enjuiciamiento de delitos castigados con pena privativa de libertad que no exceda de cinco años o cualquier otra pena que no exceda de diez, siempre que el proceso penal se inicie en virtud de un atestado policial y que la policía judicial haya detenido a una persona y la haya puesto a disposición del Juzgado de Guardia o que sin estar detenido haya sido citado para comparecer ante el Juzgado de Guardia.

¿Dónde se celebran?

Se celebran en los Juzgados de Violencia sobre la mujer de Valencia. Tienen **competencias civiles y penales**, y están dedicados en exclusiva a cuestiones relacionadas con la violencia de género. Ofrecen a las víctimas **una respuesta rápida** que resulta decisiva cuando es su propia vida lo que puede estar en peligro

¿Cuándo se celebra un juicio rápido?

Se celebran juicios rápidos para todas aquellas agresiones que puedan ser constitutivas de delito y no requieran una investigación complicada.

¿Cual es el proceso en dicho juicio? El mecanismo se pone en marcha en cuanto existe una denuncia por maltrato. El proceso es el siguiente:

- Cuando el Juzgado (de Guardia o de Violencia) recibe el atestado policial junto con las pruebas que existan se procede a incoar diligencias urgentes y procederá **a la práctica de determinadas diligencias de prueba**. Por el Juzgado se solicitarán los antecedentes penales del imputado, y en caso necesario se acordará, cuando se trate de delitos de lesiones o violencia el correspondiente informe del médico forense y se le cita a comparecer al Juzgado en calidad de denunciado.
- A continuación se tomará declaración al detenido puesto a disposición judicial, al/la denunciante y a los testigos si los hubiera, así como cualquier otra prueba que crea necesaria.
- Una vez realizadas estas diligencias si las considera suficientes ordenará seguir el procedimiento por diligencias urgentes y en caso de que considere necesario realizar más diligencias, dictará auto de conversión en diligencias previas.
- Si acuerda el trámite de diligencias urgentes se realizarán los escritos de acusación y de defensa pudiendo llegarse a conformidad en dicho proceso momento en que se dictará sentencia; si no existe conformidad se señalará fecha para juicio oral ante los juzgados de lo penal.
- El Juzgado de Guardia efectúa señalamiento para la celebración de juicio oral en la fecha más próxima posible.
- Abierto juicio oral, el Ministerio Fiscal formula por escrito u oralmente acusación. La defensa formula escrito de defensa.

Es decir:

1. cuando una mujer acude a denunciar se le debe asignar ya en ese momento un abogada/o -si es que no lo tiene-;
2. el presunto agresor es detenido para evitar la reiteración delictiva;
3. la víctima recibe atención médica, psicológica y social;
4. la policía toma declaración a ambos y se les cita a declarar ante el/la Juez/a, siempre en las 72 horas siguientes a la denuncia (tiempo máximo que puede permanecer una persona en prisión sin que haya cargos contra ella).
5. El magistrado/a escucha sus testimonios y estudia los informes policiales y forenses.
 - a. Cuando el denunciado está de acuerdo con los hechos y la pena propuesta por el ministerio fiscal, la/el magistrada/o dicta sentencia.
 - i. Si es la primera vez que el agresor es condenado, no llegará a entrar en prisión, por lo que muchas sentencias van acompañadas de **medidas de alejamiento** y, en ocasiones, también de la **orden de protección** para la mujer -la medida de alejamiento se cumplirá todo el tiempo que estime la sentencia-.
 - b. Cuando no hay acuerdo, el caso se juzga por lo penal en el plazo máximo de un mes (el tiempo puede ser mayor, según la saturación de los juzgados). Como el presunto agresor sale a la calle, si hay indicios de un posible peligro para la mujer, el/la juez/a dicta, según sea necesario en cada caso, dicta medidas de alejamiento, orden de protección, custodia y pensión de los hijos/as, uso de la vivienda... que el presunto agresor debe cumplir hasta que haya sentencia.

Anexo 2:

RECURSOS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA CIUDAD DE VALENCIA

Este documento recoge la información sobre los **PASOS** en la **ATENCIÓN INTERNA** facilitados por diferentes recursos implicados en la red de atención. Puede servir como información complementaria al protocolo y relevante para operativizar las medidas profesionales adoptar en diferentes ámbitos.

OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD)

SERVICIOS QUE OFRECE:

- Informar a las víctimas, directas o indirectas sobre sus derechos y evitar la desprotección tras el delito.
- Informar a las víctimas sobre la orden de protección y lugar donde deben interponerlas, orientar sobre su contenido y forma, así como de su tramitación en el juzgado.
- Informar sobre los recursos sociales existentes y facilitar el acceso a ellos.
- Acompañamiento a las víctimas que lo soliciten a las diligencias judiciales.
- Potenciar la coordinación entre las Instituciones implicadas (Judicatura, Fiscalía, fuerzas de seguridad, Comunidad Autónoma, Ayuntamiento, Asociaciones Públicas y Privadas), y específicamente en lo que se refiere a la Orden de Protección.

MEDIDAS PROFESIONALES A ADOPTAR

La atención a la víctima desde la OAVD se realiza antes, durante y tras el procedimiento judicial. Es decir, en tres fases: prejudicial (antes de la interposición de la denuncia), judicial (con anterioridad a la comparecencia de la orden de protección, práctica prueba testifical, acto del juicio oral y sentencia), y postjudicial (desde la ejecución de sentencia hasta su finalización).

Desde un contacto inicial y seguimiento pro-activo, el tipo de actuaciones se desarrollarán en función de las necesidades de todo tipo que puedan ir planteándose.

A) FASE PREJUDICIAL:

- Acogida empática, proporcional al estado de necesidad. En las entrevistas se respetará la privacidad, salvo utilización de los datos en aras a evitar una situación de riesgo objetiva.
- Completar la ficha personal de la usuaria, en la misma se hará constar los datos personales y todos aquellos datos o circunstancias que puedan resultar necesarios y útiles para desarrollar el asesoramiento de manera efectiva.
- En la entrevista se atenderá a la:
 - Detección e intervención en situaciones de crisis.
 - Determinación de la situación de vulnerabilidad (factores que impiden, dificultan o favorecen el pedir ayuda) y consecuencias del maltrato a nivel social, familiar y personal.
 - Prevención de situaciones de riesgo.
- Escuchar y conocer a la víctima. Resulta imprescindible saber cual es su problemática: manifestaciones de la violencia, tipo de lesiones físicas y psíquicas, y sobre todo, el comportamiento de la víctima.
- Información y asesoramiento. Se trata de facilitar a la víctima todos aquellos datos necesarios para que tome la mejor decisión:
 - Información de Derechos.
 - Información sobre el/los procedimientos judiciales. Posibilidad de asistencia jurídica especializada, y gratuita en su caso.
 - Explicación de las medidas de protección judicial de orden civil o penal.
 - Información de las medidas de asistencia y protección social.
 - Información, si procede de servicios dirigidos a personas que han ejercido la violencia, o están en riesgo de ejercerla.

- Reflexionar con la víctima cuáles son las mejores opciones, desde las OAVD no se impone ninguna solución, sino que se busca conseguir un acercamiento a la víctima en un plano de colaboración, de participación activa.
- En la medida de lo posible trazar un plan de trabajo con la víctima, distinguir en este plan las tareas que únicamente puede y debe realizar la víctima de aquellas tareas propias del profesional o profesionales a los que se deriven determinados puntos de la problemática planteada.
- Se priorizarán las actuaciones en función de las urgencias. Es fundamental que la/el profesional de prioridad a la información en función de cuestiones que pueden devenir urgentes por existir un procedimiento judicial y la práctica de diligencias procesales.
- En la intervención se asegurará:
 - que se llevan a efecto todas las garantías procesales una vez iniciado el procedimiento judicial.
 - la asistencia letrada y el cumplimiento de requisitos para la justicia gratuita.
 - que se realicen derivaciones informadas de todos aquellos recursos a los que las víctimas tienen derecho, dando por escrito la información con teléfonos y direcciones. En aquellos casos en que por la gravedad de los hechos se estime necesario, se realizarán derivaciones directas desde la OAVD.
 - Los acompañamientos a los órganos judiciales cuando la víctima así lo requiera

B) FASE JUDICIAL: CON ANTERIORIDAD A LA COMPARECENCIA DE LA ORDEN DE PROTECCIÓN, PRÁCTICA PRUEBA TESTIFICAL, ACTO DEL JUICIO ORAL Y SENTENCIA

En la interposición de la denuncia

1. Remisión de la usuaria a la Comisaría o Puesto de la Guardia Civil cuando del relato se desprende la existencia de elementos que comprenden los tipos delictivos de violencia de género: Si los hechos narrados son actos puntuales de violencia, se remitirá a la usuaria a la Comisaría de Policía o Puesto de la Guardia civil que corresponda, a fin de que se tramite el procedimiento por diligencias urgentes, asegurando que solicite igualmente una orden de protección.

2. Redacción de denuncia y solicitud de orden de protección por parte de las/los profesionales del servicio y posterior presentación en el Juzgado de Guardia correspondiente: Si los hechos narrados pueden constituir una violencia habitual que precise más elementos probatorios, se puede efectuar la denuncia y solicitud de orden de protección desde la Oficina, presentando posteriormente ambos escritos en el Juzgado de Guardia correspondiente

3. Medios de prueba: En todo caso, se le darán a la víctima las instrucciones necesarias sobre recogida de documentación y medidas de autoprotección, en función de la situación de riesgo que se valore.

4. Derivación informada: Se efectuará una derivación informada basándonos en tres ejes de actuación: jurídico, psicológico y social. En la derivación informada se entrega a la usuaria un listado por escrito de los recursos que tiene derecho a utilizar, con indicación de dirección y teléfono.

5. Se realizarán las gestiones necesarias con el Turno de Violencia de Género para que la víctima sea asistida por Letrado desde la primera comparecencia en dependencias policiales o judiciales: En general, se recomienda a la usuaria la asistencia letrada desde el inicio de actuaciones bien ante Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o Juzgado de Guardia

6. Se remitirá a la víctima bien a servicios médicos o psicológicos a fin de que reciba la adecuada atención desde el inicio de las actuaciones: En todos los casos, se plantea a la usuaria la necesidad de atención psicológica desde el inicio del proceso.

En la tramitación de la denuncia

1. *Atención jurídica especializada:* Tanto en dependencias de las fuerzas y cuerpos de seguridad como en el juzgado de guardia, se propiciará que la víctima sea asistida por un/a Letrado/a del Turno Especializado de Violencia Doméstica y de Género.
2. *Extremos que deben constar en la denuncia:* Se preparará con la víctima el contenido de la denuncia, haciendo especial hincapié en el relato detallado de TODOS LOS HECHOS que puedan configurar el maltrato, mencionando los testigos, informes médicos o cualquier otro vestigio que avale los hechos que se denuncian.
3. *Solicitud de orden de protección:* En relación a la existencia de una situación de riesgo objetiva, se informará sobre la posibilidad de solicitar una orden de protección y los términos de tal petición.
4. *Atención integral. Derechos de la víctima:* Información sobre medidas de asistencia y protección personal y social, derivación en su caso.
5. *Atención psicológica:* Información sobre recursos psicológicos especializados: proceso rehabilitación personal.
6. *Situaciones de especial vulnerabilidad:* Resolución de urgencias sociales, jurídicas y sanitarias. En este apartado entraría la gestión con otros organismos de un centro de acogida, o la remisión de la víctima a un médico dado su estado precario de salud.

En la instrucción

1. *Ofrecimiento formal de acciones:* Información sobre el O.F.A a la víctima, con especial mención a la personación en el procedimiento como acusación particular, verificando, en su caso, la asistencia jurídica especializada por parte del turno de especialistas en violencia doméstica del Colegio de Abogados correspondiente desde el momento mismo de la comparecencia de la orden de protección. Información que se presta utilizando un lenguaje comprensible, con especial mención al derecho a participar activamente en el proceso y a solicitar, en su caso, las indemnizaciones correspondientes.
2. *No personación con acusación particular:* Si la víctima muestra su pretensión de no comparecer con Letrado en el procedimiento, explicar que el Ministerio Fiscal actuará y acusará en su caso; desde ese momento, la OAVD actuará de puente entre la víctima y la Fiscalía, para hacer llegar a ésta toda la información sobre la situación real de la víctima, sobre medios de prueba y sobre sus pretensiones
3. *Lesiones psíquicas:* Detección y peritación en su caso, por parte del servicio que en su caso corresponda, de las lesiones psíquicas, a los efectos de la posterior configuración de un delito de maltrato habitual en el ámbito doméstico, si procede. Se indica que dicha peritación, para que pueda tener validez procesal, se efectuará por la Unidad de Valoración Forense Integral, adscrito al Instituto de Medicina Legal de Valencia.

En la adopción de medidas

1. *Comparecencia del artículo 544 ter:* Explicación de cómo va a llevarse a cabo la comparecencia de la orden de protección, informando sobre la posibilidad de no confrontación con su agresor, sobre el acto de la comparecencia en sí y sobre cómo llevar a cabo su declaración.
2. *Resolución judicial de orden de protección:* Explicación, amplitud y alcance de medidas de protección judicial, de índole civil o penal. Comprobación de que el impreso de solicitud de orden de protección se corresponde con las necesidades y situación real de la víctima.
3. *Sentencias de conformidad:* Explicación de la complementariedad de la O.P, con la sentencia de conformidad.

Durante el juicio

1. *Cooperación institucional*: La mediación entre la víctima y el Órgano Judicial (Fiscal, Juez, Funcionarios Judiciales, Equipo Forense...).
2. *Coordinación institucional en lo relativo a la atención integral*: La coordinación con las diferentes instituciones administrativas que atienden las necesidades socio-sanitarias.
3. *Programa de acompañamiento a víctimas*: Los acompañamientos a comparecencias o a vistas prestando declaración sin ser vistas, a petición de la usuaria o su Letrada/o.
4. *Seguimiento evolución situaciones víctimas*: Prevención de la victimización secundaria y especial atención a las recaídas.
5. *Seguimiento aplicación recursos*: Detección de las necesidades que no han sido satisfechas. Esta situación la pondrá de manifiesto la propia víctima, dado que en todo momento se le ha de ofrecer nuestra intervención para cualquier problema o duda que pueda surgir.
6. *Ley 35/95*: Solicitud de ayudas provisionales reguladas en la Ley 35/95, dirigidas a víctimas de delitos dolosos y contra la libertad sexual.

- FASE POST-JUDICIAL:

1. *Variación situación penitenciaria agresor*: La coordinación con la administración o jurisdicción penitenciaria a los efectos de notificar a la víctima cualquier acto que afecte a su seguridad.
2. *Reanudación convivencia con agresor*: Es importante prevenir nuevas situaciones de violencia, sobre todo si la víctima reanuda la convivencia con el agresor. Informar sobre programas de tratamiento a maltratadores.
3. *Quebrantamiento medidas cautelares o definitivas de alejamiento*: Información sobre quebrantamiento y posible inducción de la víctima.
4. *Ley 35/95*: Solicitudes de ayudas definitivas reguladas en la Ley 35/95, compatibles con las previstas en la Ley Integral.

COLEGIO DE ABOGADOS – TURNO DE OFICIO DE VIOLENCIA DE GÉNERO

MEDIDAS PROFESIONALES A ADOPTAR

En la interposición de la denuncia²¹

En el momento que sea llamada/o desde una dependencia policial, Juzgado de Guardia o Juzgado de Violencia contra la mujer debe:

- Presentarse con la mayor celeridad posible al lugar donde se encuentre la víctima, facilitándole a ésta sus datos para poder localizarle cuando sea necesario.
- Informar a su defendida del derecho a solicitar justicia gratuita, en el caso que así fuera, ayudando a rellenar la solicitud del beneficio de justicia gratuita. (Dicha solicitud debe ser presentado en un plazo máximo de 48 horas al Colegio de Abogados y a la OAVD).
- Entrevistarse reservadamente con la víctima a fin de tomar conocimiento del caso y prestarle asesoramiento jurídico adecuado. (En las dependencias policiales se le facilitará la posibilidad y condiciones para dicha entrevista)
- Si la víctima tras el asesoramiento recibido, decide presentar denuncia y solicitar orden de protección:
 - La asistirá asegurándose de que conste un relato pormenorizado de los hechos, en el que se incluyan, tanto los acaecidos de forma inmediata, como las situaciones de violencia a las que bien ella o sus hijo o hijas, hayan estado sometidos o sometidas con anterioridad.
 - La informará de que puede solicitar una orden de protección, para ella y para cualquier miembro de su familia ante los cuerpos de seguridad del Estado.
 - La informará del derecho que tiene a contactar con las oficinas de ayuda a la víctima o con el Centro Mujer 24 horas.
 - Informar sobre las medidas cautelares tanto de carácter civil como penal, y la posibilidad de acceder a medidas de asistencia y protección social establecidas en el ordenamiento jurídico.²²

²¹ Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.

²² Mas información en el Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.

ASPECTOS FUNDAMENTALES

- Se debe preguntar si tiene algún domicilio o algún lugar donde pudiera estar hasta que se dicte la orden, si no debería de buscarse un alojamiento alternativo a través del Centro Mujer 24 horas.
- Debe entender claramente lo que supone la orden de protección y sus consecuencias.
- Las fuerzas de seguridad deben informar a las víctimas del derecho que tienen de ser asistidas por letrado/a en el momento mismo de la interposición de la denuncia.

En la tramitación de la denuncia

Asistirla y permanecer junto a la víctima.

En la instrucción /En la declaración

1. Estar presente en la declaración de la víctima y demás diligencias que impliquen su presencia o participación.
2. Se puede solicitar a la Policía Local del Grupo GAMA si la mujer lo decide, que la acompañe en el Juicio, comunicándolo en cuanto se conozca la fecha de juicio.
3. Realizar la comparecencia de la orden de protección ante el juzgado.
4. En el caso de que quepa la posibilidad de la prisión para el imputado, se realizara la comparecencia correspondiente, estando presente siempre la/el letrada/o de la victima.
5. Recoger los diferentes medios de prueba (inspección ocular, testificales de vecinos o familiares, antecedentes de asistencia médica, otros informes, etc.) que puedan corroborar la declaración y realizar la comparecencia ante la/el Juez/a correspondiente haciéndole ver la posibilidad de riesgo que existe para la integridad física o psíquica de la víctima.

OTRAS OBSERVACIONES

Siempre la víctima debe saber lo que esta pasando, debe tener toda la información.

- Dado que en el momento de la instrucción los letrados de la víctima comparecen como acusación particular podrán instar cualquier medida cautelar que crean conveniente. (Médico forense, periciales, etc.)
- En el caso de existir menores o incapaces se deberán pedir medidas civiles (adjudicación de domicilio, pensión de alimentos y régimen de visitas si procede).

En la adopción de medidas

1. Solicitar medidas civiles y penales.

Durante el juicio

1. Asistencia al mismo y mantenimiento de la imputación

Otros

- Cuando sea necesario para garantizar la protección de la vida e integridad física de la víctima y familiares, podrá solicitarse el secreto en torno a los datos relativos a su localización.
- Cuando la víctima se trate de una extranjera en situación irregular, se debe informar de que su situación administrativa no incide en su derecho a la asistencia integral que la ley reconoce y que tiene derecho a regularizar su situación por razones humanitarias.
- Cuando la víctima sea menor de edad, su declaración deberá hacerse, en todo caso, en presencia de Ministerio Fiscal.

UNIDADES DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL

La Autoridad Judicial podrá solicitar por escrito cuantas aclaraciones estime oportunas.

El informe Médico Forense consta de ratificaciones en el acto del juicio oral para aclarar cualquier tipo de cuestión que se estime oportuna. Se remiten al Juzgado los informes realizados, bien por correo, por valija, o por vía Fax para luego ser mandados por correo.

LO INTEGRAN:

Para situaciones programadas, existe un/a Médico Forense para las Unidades de Valoración Integral, junto con psicóloga/o y trabajador/a social. Durante las 24 horas del día hay un equipo de seis profesionales de medicina forense de guardia en toda la provincia. En Valencia capital hay durante 24 horas, dos Médicas/os Forenses de Guardia, funcionando uno de ellos como coordinador y/o Jefe de la Guardia.

GRUPO GAMA (POLICÍA LOCAL) y UPAP (POLICIA NACIONAL)

OBJETIVOS DE ATENCIÓN

1. Facilitar apoyo emocional a la mujer.
2. Informar de forma personalizada y detallada sobre el proceso penal y sus fases.
3. Informar sobre diferentes recursos de protección y posibles derivaciones a recursos jurídicos, sanitarios y sociales.
4. Asesorar de forma personalizada para evitar la victimización secundaria.

OBJETIVOS DE PROTECCIÓN

1. Proteger la integridad física de la mujer y de su núcleo de convivencia.
2. Facilitar retroalimentación de la información entre agente y víctima, para poder evaluar en todo momento el riesgo potencial.
3. Sensibilizar a la víctima de la importancia real de la denuncia del quebrantamiento en aras de su seguridad.

Existen una serie de elementos que facilitan la atención a la víctima.

- Sensibilización hacia la violencia de género
- Empatía con las víctimas.
- Formación en escucha activa, lenguaje no verbal.
- Capacidad resolutoria (postura crítica y de análisis frente a situaciones de emergencia).
- Accesibilidad y flexibilidad en el empleo de los recursos hacia la víctima por parte del agente GAMA: atención en dependencias policiales, domicilio, lugares públicos, etc.
- Postura no paternalista o directiva hacia la víctima

MEDIDAS DE ACTUACIÓN

Existen diferentes situaciones relacionadas con las mujeres que sufren violencia de género. Dependiendo de la situación las medidas adoptadas son diferentes.

1) Ante una denuncia de malos tratos²³

- Se le preguntará, en primer lugar, acerca de los datos que permitan realizar gestiones inmediatas tendentes a garantizar su propia seguridad y la de sus hijas/os y a la detención del agresor, en su caso.
- Informar de su derecho legal a ser asistida por un/a abogado/a especializado con carácter previo a la formulación de la denuncia y de la solicitud de la orden de protección.
- Preguntarle si solicita abogada/o de oficio e informarle sobre sus derechos.

²³ Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.

- En el caso que la víctima conteste afirmativamente, el funcionariado policial se encargará de realizar las gestiones necesarias para procurarle asistencia del turno especializado del Colegio de Abogados.
- Facilitar un espacio adecuado para que el letrado o letrada se entreviste reservadamente con la mujer.
- En la Comisaría de Policía recogerá la denuncia²⁴ y se elaborará el atestado de la denuncia donde se recogerá de forma exhaustiva el relato de los hechos y los antecedentes de violencia de género y entregará copia del atestado a la denunciante.
- En caso de lesiones:
 - Se le preguntará si ya ha sido asistida en algún centro sanitario y dispone de parte médico de asistencia, se adjuntará a la denuncia.
 - En otro caso, se le ofrecerá la posibilidad de ser trasladada a un centro sanitario para recibir atención médica, adjuntando a la denuncia el parte médico que se emita.
 - Si la víctima no desea ser trasladada a un centro sanitario, se reflejará por escrito, mediante diligencia, las lesiones aparentes que puedan apreciarse y se solicitará a la víctima la realización de fotografías de las mismas para unirlas a la denuncia.
- Se le preguntará si ha sido asistida en los servicios sociales (servicios sociales municipales, centros de atención a la mujer, oficinas de atención a la víctima) y, en caso afirmativo, se adjuntarán al atestado los informes elaborados por los trabajadoras/es sociales y psicólogos/os de estos servicios que faciliten la actividad probatoria, si son aportados por la víctima o facilitados por los servicios sociales, dejando constancia expresa de la autorización de la víctima a tal efecto.
- Se informará a la víctima de la posibilidad de solicitar una Orden de Protección u otra medida de protección o seguridad, así como del contenido, tramitación y efectos de las mismas. En caso positivo, se cumplimentará dicha solicitud y se remitirá al Juzgado competente junto con el atestado.
- A continuación se realizarán las siguientes diligencias recogidas en el Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género.
- Una vez terminadas las diligencias, el funcionariado policial facilitará a la mujer información sobre los servicios jurídicos y sociales sobre los que, en ocasiones, pueden conducir a tomar medidas urgentes de protección a través del ingreso en un Centro Específico (Centros de Emergencia o Casas de Acogida).
- Si la mujer lo decide, se la trasladará al Centro Mujer 24 horas.
- Si la mujer desea acudir a su domicilio a recoger efectos personales, la Policía la acompañará y la protegerá.

²⁴ Modelo de denuncia Policía Local.

2. Ante una orden de protección.

Cualquiera de los cuerpos integrados en Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tienen competencias para dar seguimiento a la orden de protección. En el caso de las Policías Locales, integradas de pleno derecho en las FCS, recibe las órdenes del Juzgado, con lo cual, en tales circunstancias, les confiere la condición de Policía Judicial en sentido estricto relacionado con dichas órdenes. Dichos envíos los realizan los órganos judiciales en cumplimiento de lo preceptuado por el art. 31 de la Ley Orgánica 1/04 de medidas de protección integral contra la violencia de género, donde se expresa la necesaria cooperación de las policías locales en la protección de las víctimas de violencia de género.

Una vez recibida la comunicación de la resolución y la documentación acompañada a la orden de protección se atenderá a los siguientes criterios recogidos en el Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género. CGPJ. :

3. En casos de violencia de género SIN orden de protección

1. Asesoramiento para la presentación de la denuncia.
2. Derivación a Servicios Sociales Municipales y Centros Municipales de Atención a la Mujer.
3. Diligencias de prevención al Juzgado, informando de posibles situaciones de violencia que aún no han sido denunciadas.

En la investigación del delito.²⁵

- Realización de inspección ocular técnica policial.
- Intervención de muestras y vestigios por parte de policía técnica de proximidad.
- Intervención de armas.
- Tramitación expediente gubernativo para retirar la licencia de armas.

²⁵ Protocolo de Actuación para la integración de las mujeres víctimas de violencia de género. Generalitat Valenciana.

CENTRO MUNICIPAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA MUJER (CMIO)

MEDIDAS PROFESIONALES A ADOPTAR.

Ante el maltrato verbalizado por la mujer.

1. Se tiene en cuenta tanto las necesidades expresadas por la mujer como las observadas mediante la entrevista. Priorizando las más urgente y se deriva a profesionales propias del CMIO, a recursos municipales de atención primaria y especializados de ámbito local y autonómico, según áreas de intervención.
2. Se realiza un resumen de la información transmitida por la mujer y se comenta con ella, quien añade o rectifica.
3. Se le informa del procedimiento habitual y de los recursos a los que puede acceder según los requisitos. Se facilitan números de teléfono y medidas de protección personal (documentos y objetos de interés) para estar preparada para salir de casa. A nivel jurídico se le informa de las medidas legales que puede adoptar y sus repercusiones, cómo solicitarlas y apoyarla en ese aspecto. Si existen menores informar de las peculiaridades legales al respecto.
4. Se establece una nueva cita con el objetivo de valorar su situación desde la primera entrevista. Obteniendo, en la mayoría de los casos, más información y mayor disposición de la mujer. Se le recuerda que tiene este centro como referencia y que, si se siente en situación de riesgo, no dude en acudir al Centro Mujer 24 horas. No se le da cita y se acuerda que, según considere, puede contactar por teléfono o no solicitar nada. En la mayoría de ocasiones retoman el contacto en un plazo de tiempo breve. También sucede que tardan en contactar o que vuelvan por haberse agravado la situación.
5. Se valora con la mujer la posibilidad de incorporarse a recursos de apoyo psicoterapéutico para que pueda reconocerse en el conflicto y dotarse de mecanismos para la adquisición de su propia autonomía y desenvolvimiento personal.

Ante la decisión de la mujer de salir de la situación de maltrato.

1. Se le informa de medidas legales y cómo adoptarlas. Derecho a solicitar Abogada/o de Oficio, Orden de Protección (medidas civiles, sociales y de seguridad), y medidas de separación/divorcio.
2. Tras valoración del riesgo se le informa del Centro Mujer 24 horas.
3. Así mismo se le informa de los recursos públicos pertinentes que actúan tras la denuncia.
4. Conocer la red personal de apoyo: familiar, amistades..., para valorar apoyos externos en caso de no existir los anteriores. Evitando el aislamiento, el sentimiento de soledad.

Ante una situación de urgencia con riesgo inmediato.

1. Si la situación de urgencia requiere un reconocimiento médico y parte de lesiones, lo inmediato que se plantea es el contacto con la Policía Local para el acompañamiento al centro sanitario y posterior acompañamiento al CM 24 H.
2. Tanto si la situación se presenta por teléfono como presencialmente, se realiza la derivación a Centro Mujer 24 Horas. Previamente se aborda con la mujer, una serie de preguntas que nos permitan determinar la urgencia de la intervención.
3. Para realizar la derivación de casos atendidos presencialmente en el CMIO a CM 24 H, se realiza contacto telefónico con este recurso; para anticiparles las circunstancias de la mujer que han sido conocidas y su derivación. En estos casos CM 24 H solicita que la mujer conteste directamente al teléfono a su cuestionario que tienen previsto para la primera recepción telefónica de casos.
4. Desde los Centros Municipales de Servicios Sociales, se nos puede demandar el asesoramiento en relación a un caso de urgencia con riesgo inmediato. Se orienta a la/ el profesional a la derivación directa al CM 24 H. Previo contacto telefónico se transmite la información que se tiene de la situación, incluida la posible intervención previa que se haya realizado en algún caso sobre el que exista expediente

Ante sospecha de maltrato.

1. En este caso, se reconoce a aquellas mujeres que plantean una demanda determinada pero no asumen o no verbalizan la situación de maltrato, al tiempo que la profesional detecta indicadores para pensar que si lo hay. En estos casos se vuelve a citar a la mujer a nuevas entrevistas tratando que mantenga el vínculo con el centro.
2. Asociada a la sospecha de maltrato aunque este no se verbalice, hay un conjunto de indicios susceptibles de abordar y que están relacionados con aspectos personales (baja autoestima, escaso espacio personal), familiares (abuso y sobrecarga familiar) escasas relaciones con el entorno (aislamiento) sobre los cuales se puede incidir mediante la propuesta de recursos de apoyo psicológico o participación en asociaciones para ampliar el nivel de conciencia y movilización de recursos personales.

CENTRO MUJER 24 HORAS (CM 24H)

MEDIDAS PROFESIONALES A ADOPTAR

Existen diferentes situaciones relacionadas con las mujeres que sufren violencia de género. Dependiendo de la situación las medidas adoptadas son diferentes.

Ante el maltrato verbalizado por la mujer.

1. Asegurar confidencialidad
2. Explorar la situación de la mujer y de sus hijos/as.
3. Hacerle sentir no culpable de la situación.
4. Escucha activa con una actitud empática.
5. Facilitar información sobre sus derechos y de los recursos existentes para afrontar su situación de forma sencilla y clara.
6. No dar falsas esperanzas, creando falsas expectativas.
7. No infravalorar la sensación de riesgo expresada por la mujer, puede estar minimizado.

Ante la decisión de la mujer de salir de la situación de maltrato.

1. Valoración de la situación problema que presenta y de la peligrosidad en la que se puede encontrar la mujer y sus hijos/as
2. Plan de autoprotección en caso de decisión de ruptura con o sin denuncia.
3. Asesoramiento jurídico de la interposición de la denuncia y la orden de protección si procede.
4. Proporcionar información sobre los derechos que la asisten y recursos existentes.
5. Ofrecimiento de intervención social.
6. Ofrecimiento de intervención psicológica.
7. Valoración de ingreso en un centro de Protección.
8. Derivaciones al Hospital/Centro de Salud para reconocimiento médico y emisión de parte de lesiones (comisaría, juzgado... si procede).

Ante una situación de urgencia con riesgo inmediato.

1. Invitación a venir al Centro Mujer 24 Horas inmediatamente.
2. Intervención inmediata a través del Servicio de Atención Telefónica gratuita: **900580888**
3. Informar y asesorar a la mujer de la situación en la que se encuentra y de los derechos que la asisten así como de los recursos existentes.
4. Asesoramiento jurídico para la interposición de la denuncia.
5. Derivación si procede a Centro de Salud/Hospital para reconocimiento médico y emisión de parte de lesiones en su caso.
6. Interposición de la denuncia y solicitud de orden de protección si procede.
7. Valoración de peligrosidad e ingreso en Centro de Protección si procede.
8. Valoración de la situación de violencia y consecuencias de la misma en la mujer y de sus hijos/as

Ante solicitud de ayuda e información de una persona cercana de la mujer que sufre violencia.

1. Información sobre la problemática (ciclo de la violencia y consecuencia generales en la víctima).
2. Información general de recursos existentes y del procedimiento judicial a partir de la interposición de la denuncia.
3. Información sobre el funcionamiento del Centro Mujer 24 Horas y tipo de intervenciones que ofrece y facilitar su atención en el mismo.

SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE BASE (CMSS)

ACTUACIONES EN SITUACIONES DE VIOLENCIA

1. ANTE EL MALTRATO NO VERBALIZADO POR LA MUJER

En general las mujeres que sufren maltrato acuden a Servicios Sociales con poca o nula motivación para el cambio y a veces sus demandas y prioridades no están relacionadas con la situación de violencia que viven.

En estos casos, el eje central de la intervención es:

- Que la mujer tome conciencia de lo que está viviendo, constituyéndose los Servicios Sociales en soporte de apoyo a partir de las diferentes demandas y necesidades detectadas o manifestadas por ella.
- Facilitar un proceso de autonomía que le sirva de soporte para cuestionarse qué está ocurriendo con ella y con su vida.

Pasos:

1. Entrevista para recabar información.
2. Recabar información de otros sistemas y recursos.
3. Diagnóstico Técnico.
4. Valoración del posible maltrato y su incidencia sobre la mujer a través de la aplicación de recursos de apoyo técnico (desarrollo personal, atención psicológica...).
5. Aplicación de recursos propios del CMSS que permitan realizar un seguimiento de la mujer, de la evolución de sus decisiones, y que permita que se explicita la demanda de ayuda.
6. Seguimiento de recursos aplicados

Criterios guía:

- Reconocer que el hecho de que las mujeres estén informadas sobre recursos y lugares donde acudir es algo necesario pero no suficiente.
- Partir de lo que le preocupa a la mujer en el momento de acudir a Servicios Sociales.
- Preparar un proceso de asesoramiento que le permita implicarse más activamente (se ha constatado que una derivación precipitada a otros recursos especializados hace fracasar el trabajo iniciado con la mujer).

2. ANTE EL MALTRATO VERBALIZADO POR LA MUJER

En esta primera toma de contacto, sondeados estos elementos, se trata de articular un clima de apoyo que inicia el proceso de valoración dando a conocer los recursos existentes y gestionarlos cuando proceda; posibilitando un itinerario de actuaciones e iniciar una intervención y en definitiva fomentar capacidad de compromiso y actitud de cambio de la mujer.

Tanto si la mujer quiere como si no quiere interponer una denuncia, se le informa y orienta desde Servicios Sociales estableciendo el siguiente procedimiento:

1º Atención desde el CMSS (Centro Municipal de Servicios Sociales): En la que se abre expediente de la mujer en Servicios Sociales. Se recaba información en la primera entrevista sobre la situación social de la mujer y el historial de maltrato y se hace una valoración de la situación de maltrato y la posición de la mujer frente al mismo

2º Posteriormente el servicio hace un diagnóstico técnico, en el que se recogen las necesidades de la mujer; ayuda económica de emergencia, necesidad de recursos de ayuda, etc.

3º Se le facilita información de los recursos existentes (Telealarma, Ayudas de emergencia, At. Psicológica, Mujer 24 h/Asistencia jurídica, CMIO)

NECESIDAD	RECURSO
SEGURIDAD PERSONAL	TELEALARMA CMSS
ATENCIÓN MÉDICA	CENTRO DE SALUD
NECESIDADES BÁSICAS	AYUDAS DE EMERGENCIA CMSS
ESTABILIDAD EMOCIONAL-ASESORAMIENTO PERSONAL	AT. PSICOLÓGICA-CMIO/CM 24H/CMSS
ASESORAMIENTO LEGAL	MUJER 24 H/SOJ/OFICINA ATENCIÓN DELITOS VIOLENTOS/ CMIO
FORMACIÓN Y EMPLEO	CMIO
ALOJAMIENTO	CMSS/CMIO/ CAST/CAI DIRECC. TERRITORIAL, UNITAT DONA

4º Se tramitan los recursos propios de los CMSS cuando proceda (telealarma y ayudas de emergencia).

5º Derivación a recursos generales ó específicos (CMSS, CMIO, Centro Mujer 24 horas). Se considera esencial remitir a la mujer a asesoramiento jurídico.

Si la mujer decide salir de la situación de maltrato, se valoran las alternativas de la salida teniendo en cuenta la situación de la mujer, el maltrato, los apoyos familiares e institucionales y la situación jurídica y se gestionan los recursos que procedan atendiendo a su situación y valoración técnica realizada: (NOMBRAR RECURSOS EN FUNCIÓN DE NECESIDAD)

6º Coordinación con otros recursos concededores de la situación

7º Seguimiento de la aplicación de los recursos generales y específicos a través de la hoja de seguimiento.

3. ANTE UNA SITUACIÓN DE URGENCIA CON RIESGO INMEDIATO.

El objetivo en estos casos es la inmediatez en la protección:

1. Si es una situación de urgencia con riesgo inmediato en la que es preciso que se proceda a movilizar un recurso de alojamiento alternativo, se deriva al Centro Mujer 24 horas para que actúen en la situación de emergencia con asesoramiento y alojamiento urgente.
2. Contacto con Policía para solicitar protección.
3. Derivación a Juzgados para formalizar denuncia y solicitar protección.

ÁMBITO TELEASISTENCIA

Es un dispositivo móvil, con localizador GPS, para la protección a mujeres víctimas de violencia de género. Conectado con un centro de atención las 24 hrs. del día, los 365 días del año, que informa a la Policía en casos de riesgo/agresión.

Este dispositivo de protección lo pueden solicitar las mujeres mayores de 18 años que cumplan los requisitos de no convivir con la persona que le ha sometido a maltrato y contar con orden de protección y/o alejamiento.

FUNCIONES

¿Quiénes derivan e informan?

El grupo GAMA de Policía Local de Unidad de Distrito próximo al domicilio de la víctima, Centros Municipales de Servicios Sociales, Centro Municipal de Información y Orientación a la Mujer.

¿Quién tramita solicitud?

Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS)

¿Quién lleva el seguimiento del programa?

CMIO

¿Cómo se gestiona el recurso?

Programa de Teleasistencia para Mujeres víctimas de violencia gestionado por empresa externa (EULEN).

El programa actúa en cuatro protocolos:

- Alarma por agresión
- Prealarma (vulneración de la medida de alejamiento)
- Atención psicosocial
- Emergencia sanitaria

El seguimiento por parte de las técnicas de Programa de Teleasistencia es quincenal por pliego desde la central y de las usuarias a la central para llamada técnica de funcionamiento también quincenal.

COORDINACIÓN

RECURSO	SITUACIÓN	VÍA
CMSS	Entrada de la mujer, bienvenida y recogida de solicitud que deriva a CMIO	Solicitud y documentación por escrito
CMIO	Revisa y acepta la concesión de la Terminal. y contacta con Servicio de Teleasistencia que gestiona solicitud Coordinación y seguimiento del programa	Telefónica, mails, fax, reuniones
POLICÍA LOCAL (GAMA)	En caso de que salte la alarma contacto con GAMA (policía asignado) 24 horas	Contacto telefónico