
PROTOCOLO MUNICIPAL DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA

AYUNTAMIENTO DE BASAURI



Con el apoyo técnico de:



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	AGENTES FIRMANTES	4
III.	OBJETO Y OBJETIVOS.....	5
IV.	ACUERDOS	6
V.	ASPECTOS DIAGNÓSTICOS.....	8
VI.	MARCO NORMATIVO	9
VII.	MARCO CONCEPTUAL, TERMINOLOGÍA Y PRINCIPIOS RECTORES.....	14
VI.1.	Marco conceptual y terminología.....	14
VI.2.	Principios rectores de la actuación.....	15
VIII.	PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN	20
VIII.1	El modelo de atención integral como marco de coordinación interinstitucional en el ámbito municipal	20
VIII.2	Ámbito de los Servicios Sociales	23
VIII.3	Ámbito de Igualdad	34
VIII.4	Ámbito policial.....	42
VII.4.1.	Policía Local	43
VII.4.2.	Ertzaintza	50
VIII.5	Ámbito Sanitario.....	57
VIII.6	Coordinación inter servicios para el seguimiento de casos.....	64
IX.	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	66
X.	RECOMENDACIONES SOBRE LA RESPUESTA PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO ANTE LA VIOLENCIA MACHISTA	69
XI.	FORMACIÓN Y CUIDADO DE LOS Y LAS PROFESIONALES	73
X1.	FORMACIÓN.....	73
X2.	CUIDADO DE LAS Y LOS PROFESIONALES	74
XII.	COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO.....	75
XIII.	PARTICIPACIÓN DE OTROS AGENTES RELEVANTES	79
XIV.	VIGENCIA Y REVISIÓN.....	81
ANEXO I.	TABLA CONTACTOS. PROFESIONALES DEL CIRCUITO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	82
ANEXO II.	GLOSARIO DE SIGLAS	83
ANEXO III.	RECURSOS FORALES Y AUTONÓMICOS	84
ANEXO IV.	MODELO DE ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA RECOGIDA Y CESIÓN DE DATOS PERSONALES.....	85

I. INTRODUCCIÓN

La violencia machista constituye la expresión más grave de la desigualdad estructural por razón de género en la sociedad, y una grave vulneración de los derechos humanos. Por ello, es indispensable su asunción como cuestión pública y, por tanto, la adopción de diferentes estrategias y medidas para su prevención y erradicación, por parte de los diferentes poderes públicos, entre ellos, la administración local. Esta violencia afecta no sólo a las mujeres, sino a las personas que apoyan a las víctimas, así como a su entorno cercano o afectivo, especialmente sus hijos e hijas y otras personas a su cargo.

En este sentido, existe un amplio abanico normativo que establece para la administración local, competencias en la prevención, atención integral y reparación a las víctimas de la violencia machista. El papel esencial de las Entidades locales en este ámbito queda reflejado en el Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, que señala que estas cuestiones deberán formar parte del catálogo de materias recogido como de competencia propia de los municipios (artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local), ya que se trata de la administración más cercana a la ciudadanía y, por ende, a las víctimas.

Por su parte, la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley 4/2005, del 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, amplía el sistema de atención a las víctimas de las manifestaciones de la violencia machista más allá del marco de la violencia en el ámbito doméstico y la violencia sexual, para las Administraciones vascas, entre ellas, la local, incluyendo la mejora de la coordinación para la atención integral.

Uno de los mecanismos para la mejora de la respuesta institucional local a la violencia machista es el trabajo en red entre los agentes que operan en el municipio en la atención a las víctimas en diferentes ámbitos (servicios sociales, igualdad, policial, sanitario, etc.). Ello implica maximizar el uso de los recursos disponibles, promoviendo el acceso de las mujeres a los recursos de apoyo y perfeccionando los protocolos de actuación y de comunicación entre los agentes intervinientes.

Por ello, desde la predisposición interinstitucional y técnica para abordar un proceso de sistematización de la actuación que se viene desarrollando de manera histórica en el ámbito municipal, así como la necesidad de adaptación al marco normativo actual, se ha elaborado el presente protocolo municipal de coordinación interinstitucional.

Para diseñarlo, se ha realizado un proceso participativo, en el que las entidades participantes han compartido los procedimientos y metodologías internas de actuación, necesidades de coordinación y propuestas de mejora del circuito de atención municipal.

Además de los compromisos suscritos en este acuerdo, se detallan los procedimientos para que la coordinación entre las distintas entidades firmantes cumpla con los principios comunes que guíen la actuación, así como las instancias y mecanismos de seguimiento, evaluación de la actuación y del propio protocolo, para garantizar el cumplimiento de los acuerdos contenidos, y en aras de su adaptación continua.

Es, por tanto, un documento práctico y flexible, que ha de ir creciendo y adaptándose a las necesidades y a los avances que el modelo de coordinación propuesto vaya generando en su implementación efectiva.

II. AGENTES FIRMANTES

ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE BASAURI Asier Iragorri Basaguren	DELEGADA DE ÁREA DE POLÍTICA SOCIAL María Larrinaga Artetxe
DELEGADA DE ÁREA DE IGUALDAD, EMPLEO Y COOPERACIÓN Isabel Cadaval Vélez de Mendizabal	DELEGADA DE ÁREA LA POLÍCIA MUNICIPAL Agurtzane Cebrecos Goikoetxea
JEFA DE UNIDAD DE LA ERTZAIN-ETXEA DE IBAIZABAL Edurne Arce Pérez	DIRECTOR GERENTE DE LA OSI BARRUALDE-GALDAKAO. OSAKIDETZA Jon Guajardo Remacha

III. OBJETO Y OBJETIVOS

El **objeto** de disponer de un Protocolo municipal de coordinación interinstitucional para la atención a víctimas de violencia machista es garantizar la atención integral, protección y reparación a las víctimas que enfrentan esta violencia, fortaleciendo la respuesta municipal de manera actualizada a las necesidades y el contexto normativo y organizativo.

Ello implica la necesidad de estructurar un sistema articulado, homogéneo y adecuado de mecanismos de atención y coordinación que unifiquen los criterios, principios, procedimientos y funciones de los diferentes servicios municipales implicados en la atención a las situaciones de violencia machista.

El presente Protocolo, por tanto, tiene como **objetivo** mejorar la atención y coordinación de la actuación de las áreas y servicios dependientes de la administración local que forman parte del itinerario asistencial: Servicios Sociales, Igualdad y Policía Local, así como con aquellos que, formando también parte del itinerario de atención, son de competencia supramunicipal: sistema sanitario- Osakidetza y Ertzaintza.

Todo ello desde una visión compartida de atención municipal que pone a disposición de las víctimas de la violencia machista, desde un enfoque de derechos humanos, empoderamiento y reparación, los recursos de atención disponibles a sus diversas necesidades, que la sitúa en el centro del proceso, y opera bajo un marco común, superando visiones departamentales, hacia un modelo de atención integral.

Son **objetivos específicos** del protocolo:

- ✓ Fortalecer la respuesta del Ayuntamiento de Basauri en la atención a víctimas de violencia machista.
- ✓ Garantizar un circuito municipal donde la víctima se sitúe en el centro, con la flexibilidad necesaria a cada casuística pero aportando unos elementos claramente definidos a nivel de competencias y circuitos de atención, desde una perspectiva municipal integral.
- ✓ Diseñar/sistematizar circuitos de atención ajustados a las competencias municipales en materia de violencia machista, y adaptados a la realidad de recursos y servicios públicos disponibles, en definitiva, a la realidad de Basauri.
- ✓ Incrementar la coordinación interprofesional como elemento necesario para la mejora de la atención a las víctimas de la violencia machista.
- ✓ Generar espacios comunes de consenso desde los que avanzar hacia modelos de atención más eficaz desde un enfoque multidisciplinar.
- ✓ Reforzar la formación y sensibilización de los agentes que integran el protocolo.
- ✓ Establecer estrategias de proximidad que contribuyan a eliminar la victimización secundaria, agilizando los sistemas de información y coordinación.
- ✓ Expresar el compromiso de las partes firmantes en la respuesta a proporcionar ante las situaciones de violencia machista, dentro del itinerario de atención.

Otras características a destacar son:

- ✓ Un protocolo no es un fin en sí mismo, sino un documento vivo sobre el que, a partir de la asunción de unos mínimos comunes, trabajar de manera continua para dar respuesta integral y adaptada a las víctimas de la violencia machista.
- ✓ El presente protocolo se centra en el ámbito de la atención. Otros aspectos también fundamentales en el abordaje de la violencia machista, como la sensibilización, la prevención, el empoderamiento, concienciación, etc., están desarrollados o contemplados en otros instrumentos municipales, específicamente en los planes para la igualdad y planes locales contra la violencia machista de Basauri, en cuyo II Plan se ubica este protocolo.
- ✓ La flexibilidad a favor del interés de la víctima es un principio fundamental de la atención desde el enfoque centrado en la persona, y por tanto, ha de ser un elemento a tener en cuenta en la aplicación del presente protocolo. Por ello, si la situación así lo aconsejase, se tendrán en cuenta excepciones argumentadas y consensuadas entre las y los profesionales intervinientes a la aplicación del protocolo, en esas casuísticas específicas.
- ✓ Estos cambios, y los que devengan de la modificación del contexto normativo, social, o de la realidad de la violencia machista en el municipio, se irán formalizando mediante su incorporación al documento del protocolo, dado que tal incorporación contribuye a garantizar a las mujeres, a sus hijos/as e hijas, y/u otras personas a cargo, especialmente las más vulnerables y/o dependientes, su derecho a una atención de calidad.
- ✓ El protocolo no contiene la respuesta a todas las cuestiones que se puedan plantear, por lo que tan esencial como el documento serán los mecanismos y espacios de coordinación previstos, tanto en su nivel técnico como estratégico, para avanzar hacia ese sistema cohesionado municipal que garantice una atención integral a las víctimas de la violencia machista.

IV. ACUERDOS

Las partes firmantes del presente protocolo acuerdan:

Primero: Firmar un protocolo de coordinación interinstitucional para la mejora en la atención a las víctimas de la violencia machista en el municipio de Basauri, con el fin de garantizarles una atención integral.

Segundo: Mantener un trabajo continuado para adecuar las actuaciones y la coordinación interna e interinstitucional en los itinerarios de atención, desde un enfoque de atención integral, calidad, empoderamiento y reparación.

Tercero: Adecuar la actuación de los agentes firmantes a los principios, pautas y procedimientos establecidos en el presente protocolo, realizando las adaptaciones necesarias que a tal fin sean acordadas por el sistema de coordinación previsto.

Cuarto: Involucrar a todo el personal técnico y político de las entidades firmantes, y del los servicios o programas que desarrollen, en los mecanismos de atención y procedimientos de coordinación acordados en el presente protocolo, comprometiéndose a su difusión y seguimiento de su aplicación efectiva.

Quinto: Destinar los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para la implementación, seguimiento, evaluación y mejora continua del presente protocolo.

Sexto: Nombrar a las personas que ejercerán la referencia en la Mesa de coordinación técnica y en la Mesa de coordinación Estratégica, así como a una persona sustituta que cubra las ausencias que puedan producirse.

Séptimo: Asistir a las reuniones de seguimiento de casos, como a las de coordinación técnicas o estratégicas previstas en el presente protocolo, y desarrollar las funciones establecidas para cada una de ellas.

Octavo: Mantener un conocimiento continuo sobre la realidad de la violencia machista en el municipio, para poder proponer y activar las acciones de adaptación y mejora continua de los recursos y circuitos de atención establecidos. Para ello, se colaborará en la recogida de datos cuantitativos y cualitativos sobre la actuación realizada en cada ámbito, y se promoverá la elaboración de instrumentos y/o espacios compartidos que permitan un mejor conocimiento y análisis de la realidad.

Noveno: Participar en las acciones formativas que se acuerden anualmente por las partes firmantes, en aras de garantizar la mejora continua de las actuaciones y la adecuada adaptación a la normativa vigente.

Décimo: Promover el acercamiento y la participación dentro de los mecanismos de coordinación establecidos en el presente protocolo, de otros agentes operantes en el municipio (institucionales, del tejido social, etc.), que puedan estar en contacto con víctimas de violencia machista y/o estén involucrados en su prevención, en la sensibilización y concienciación, o que atiendan de manera genérica a sectores de población donde pueden existir víctimas de violencia machista no detectadas.

Onceavo: Difundir el presente protocolo a todos los agentes de interés, para que las prestaciones, los servicios y procedimientos de atención sean conocidos, para reforzar la cultura municipal de trabajo colaborativo y apoyo a las víctimas de la violencia machista.

Doceavo: El presente protocolo mantendrá una vigencia de 4 años, con posibilidad de una prórroga de otros 4 años. Se realizará una evaluación anual a efectos de seguimiento. El protocolo tendrá efectos de aplicación efectiva desde su aprobación y prueba de conformidad con cuanto antecede, a través de la firma del presente protocolo.

V. ASPECTOS DIAGNÓSTICOS

Se recogen en la siguiente tabla, en síntesis, los principales aspectos diagnósticos resultantes del proceso participativo de elaboración del presente protocolo:

	Dimensión interna	Dimensión externa
-	DEBILIDADES: -Falta de protocolo de coordinación interinstitucional en el ámbito municipal. Obsoletos, o con falta de consenso. - Necesidad de mejora de la visión de atención municipal a las víctimas de la violencia machista, para pasar de una visión departamentalizada, a una integral y coordinada (el municipio como ofertante de diversos recursos, en diferentes ámbitos, a disposición de las víctimas). -Posibles duplicidades de prestaciones o servicios, o falta de acceso a los mismos, por dificultades de sistematización de la actuación coordinada, consenso sobre competencias, funciones, etc. -Dificultades en la homogeneización de la atención, y confusión sobre vías de entrada, e itinerarios de atención. -Datos de atención no compartidos o analizados de manera conjunta. -Recursos humanos limitados y competencias locales limitadas.	AMENAZAS: - Normativas en diferentes ámbitos (igualdad y violencia machista, servicios sociales, protección y judicial, etc.) en diferente nivel de desarrollo, no siempre de manera alineada, en cuanto a marco conceptual, modelo de atención, competencias, etc. - Falta de instrumentos comunes para la valoración técnica de las situaciones de violencia machista. - Pendiente de elaboración final y publicación del III Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a las víctimas de violencia machista de la CAE.
+	FORTALEZAS -Compromiso político y técnico para la elaboración de este protocolo. -Referencialidad de los SSM como recurso de entrada y acceso al SVSS, capacidad de atención integral a las necesidades sociales. Recursos de atención para víctimas (adultas y menores). -Histórico municipio en el desarrollo de políticas de igualdad y contra la violencia machista. Planes de igualdad, planes locales contra la violencia machista (2º en elaboración). -Existencia de servicio especializado de orientación jurídica y atención psicológica para mujeres víctimas de violencia machista. -Protocolos internos existentes en servicios del circuito de atención.	OPORTUNIDADES -Desarrollo legislativo a nivel estatal y autonómico que refuerza las competencias locales y amplía los supuestos de actuación en materia de violencia machista. -Pendientes, pero previstas, actualización en Protocolo Interinstitucional (CAE), así como el desarrollo de instrumentos comunes para la detección y atención a víctimas de violencia machista, en el ámbito del SVSS. -Programas (como sistema EBA), que van permitiendo la gestión integrada de la atención en la CAE de casos de violencia machista. De momento, participan la Ertzaintza y algunas Policía Locales, con previsión de extender a todos los servicios y sistemas implicados (justicia, SS, etc.).

VI. MARCO NORMATIVO

El presente protocolo municipal responde al marco legal vigente en los ámbitos internacional, estatal, vasco y local en materia de violencia machista, ajustado al marco competencial municipal relativo a su prevención, atención y reparación.

Dentro del **marco internacional**, es referencia esencial como punto de partida la Declaración de Derechos Humanos (1948), en la que por primera vez se expresaron claramente los derechos y las libertades a los que todo ser humano puede aspirar de manera inalienable y en condiciones de igualdad. A partir de esta Declaración, han devenido en el ámbito internacional diferentes instrumentos que han guiado el desarrollo de un marco normativo institucional en el ámbito de la igualdad de mujeres y hombres y la erradicación de la violencia machista. Reseñamos:

- **Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer** (CEDAW). Adoptada el 18 de diciembre de 1979 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, declara en su artículo 1 qué se entiende por discriminación contra la mujer: *“Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga como resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por las mujeres, con independencia de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y de la mujer de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas políticas, económicas, sociales, culturales y civiles o en cualquier otra esfera”* e insta, en el 2, a *“adoptar las medidas necesarias a fin de suprimir esta discriminación en todas sus formas y manifestaciones”*.
- **Recomendación general 19: La violencia contra la mujer** de 29/01/92 (CEDAW). En su apartado 24b aboga por que *“los Estados velen por que las leyes contra la violencia y los malos tratos en la familia, la violación, los ataques sexuales y otro tipo de violencia contra la mujer proteja de manera adecuada a todas las mujeres y respeten su integridad y dignidad”*. Asimismo, señala que *“deben proporcionarse servicios apropiados de protección y apoyo a las víctimas”*.
- **Declaración de Beijing y Plataforma para la Acción de la IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres de las Naciones Unidas** (Beijing, 1995) y sus posteriores sesiones de seguimiento quinquenales, Beijing+5 (junio 2000), Beijing+10 (febrero 2005), Beijing+15 (marzo 2010), Beijing +20 (marzo de 2015), y Beijing+25 (marzo 2020) reafirmando los compromisos que se contrajeron en la IV Conferencia. Esta Declaración define la “violencia contra la mujer” como *“todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada”*.

En el **marco de la Unión Europea**, la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres se consagra como uno de los objetivos en el artículo 2 del Tratado CEE. La III Conferencia Ministerial Europea, de 1993, adopta la Resolución del Parlamento Europeo, que insta a los Estados miembros a adoptar una serie de medidas de prevención y erradicación de la violencia hacia las mujeres. El Parlamento Europeo ha aprobado distintas normativas a este fin, entre las que destacamos:

- **Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica**. Ratificado en España el 6 de junio de

2014), es el tratado internacional más completo en materia de lucha contra la violencia ejercida contra las mujeres y la violencia doméstica.

Expone que la violencia contra las mujeres es una grave vulneración de los derechos humanos, reconoce que la naturaleza estructural de esta violencia está basada en el género, y amplía el marco interpretativo sobre sus diferentes formas, designándola como *“todos los actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada”*. Incluye la violencia física, psicológica, la violencia sexual, el acoso por razón de género y el acoso sexual, los matrimonios forzados, la mutilación genital femenina, el aborto y esterilización forzados y los delitos cometidos supuestamente por “honor”.

Establece que las medidas de protección y apoyo a las víctimas deben estar dirigidas al empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia, con un enfoque de actuación centrado en la víctima, y también dirigidas a sus hijos e hijas. Asimismo, exige no supeditar las medidas sociales y de seguridad a que la víctima presente denuncia o testifique, y mejorar la colaboración internacional y de las administraciones estatal, autonómicas y locales, para proteger a todas las víctimas.

Además, reconoce el derecho a la reparación de las víctimas y la necesidad de aplicar el Principio de Reparación de manera transversal a todo el proceso.

- ***Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos.***

A **nivel estatal**, y por ámbitos, son referenciales:

En el ámbito de la igualdad y contra la **violencia contra las mujeres**¹:

- ***Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de Protección de Integral contra la Violencia de Género.*** Si bien su ámbito de aplicación se limita a las situaciones de violencia ejercida en el marco (actual o pasado) de una relación afectiva, y por tanto, sus medidas de protección y atención no recogen todo el espectro de violencia machista que el Convenio de Estambul y la reciente modificación de la Ley vasca para la Igualdad de Mujeres y Hombres define, esta ley ha sido un hito en el reconocimiento y tratamiento de la violencia de género.
- ***Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres,*** que reconoce la necesidad de desarrollar medidas para avanzar hacia la igualdad real efectiva de mujeres y hombres en todos los ámbitos, e incluye medidas específicas ante la discriminación de género, así como preventivas y de sensibilización en materia de violencia.
- ***Ley 4/2015, de 27 de abril del Estatuto de la Víctima de Delito.*** La Ley tiene, entre otros fines, visibilizar como víctimas a los y las menores que se encuentran en un

¹ Además de las expuestas en el texto, por su referencialidad, hay que tener en cuenta la Ley 35/1995, de 11 de diciembre de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual y la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica.

entorno de violencia de género o violencia doméstica, para garantizarles el acceso a los servicios de asistencia y apoyo, y la adopción de medidas de protección.

- **Pacto de Estado contra la Violencia de Género y Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.** El Real Decreto modifica, entre otros, el art.23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género, permitiendo que se puedan acreditar las situaciones de violencia de género mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida de la Administración Pública competente, sin requerimiento de denuncia, y se modifica el Código Civil para que la atención y asistencia psicológica a los menores en los casos de violencia no precise del consentimiento del progenitor acusado de violencia de género.
- **Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal²:** El delito de violencia de género pretende castigar la violencia física y psicológica que ejerce el hombre hacia la mujer siempre que exista o haya existido un relación afectiva o sentimental, con o sin convivencia. Tipifica y regula el delito en base a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de Protección de Integral contra la Violencia de Género, que se mantiene circunscrita a la violencia de género. Es decir, la ejercida por la pareja o expareja.

La Comunidad Autónoma del País Vasco ha ampliado, a través de la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres el espectro de formas de violencia machista, así como el abanico de las personas protegidas dentro este marco, si bien no son de aplicación a esas víctimas recogidas exclusivamente por la ley autonómica las medidas penales establecidas en la Ley Orgánica 1/2004, que se siguen circunscribiendo al ámbito específico de la violencia de género (ejercida por pareja o expareja).

En todo caso, sí son susceptibles de aplicación como marco ampliado de violencia machista las medidas y acceso a servicios de atención que así se establezcan desde la respuesta institucional local (por ejemplo servicios sociales, igualdad, etc.), es decir, aquellos no limitados, en cuanto a su consideración, a la tipificación de violencia de género de la LO 1/2004 y en derivada, del Código Penal y derechos de la víctima asociados.

- **Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.** La finalidad de la ley es la adopción y puesta en práctica de políticas efectivas, globales y coordinadas entre las distintas administraciones públicas competentes, a nivel estatal y autonómico, que garanticen la sensibilización, prevención, detección y la sanción de las violencias sexuales, e incluyan todas las medidas de protección integral pertinentes que garanticen la respuesta integral especializada frente a todas las formas de violencia sexual, la atención integral inmediata y recuperación en los ámbitos en los que se desarrolla la vida de las mujeres, niñas, niños y adolescentes, en tanto víctimas principales de todas las formas de violencia sexual.

² Última actualización publicada el 29/07/2022.

- El ámbito de aplicación comprende las violencias sexuales, entendidas como cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital (difusión de actos de violencia sexual, la pornografía no consentida y la infantil en todo caso, y la extorsión sexual a través de medios tecnológicos). Asimismo, el feminicidio sexual y los delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal: la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso con connotación sexual y la trata con fines de explotación sexual.

En el ámbito de la atención y protección a niñas, niños y adolescentes:

- **Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.** La ley estableció, por primera vez en la CAPV un marco global de referencia en la materia. En su Título VI establece que los ayuntamientos tienen atribuidas, en el ámbito territorial de sus competencias, entre otras, las funciones de a) Realización de las actuaciones previstas en el título III en materia de protección a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y b) Gestión directa o indirecta de los servicios y centros que se estimen necesarios para la atención de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo.
- **Ley 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.** Se reconoce a los y las menores como víctimas de la violencia de género (art.1), y amplía las situaciones objeto de protección en las que los y las menores pueden encontrarse a cargo de la mujer víctima de la violencia de género.
- **Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia.** La Ley modifica, en la disposición final décima, el artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de MPIVG, para hacer constar que la violencia de género también comprende la que, con el objetivo de causar perjuicio o daño a las mujeres, se ejerza sobre sus familiares menores de edad. Establece que se garantizará el apoyo necesario para que permanezcan con la mujer, salvo si es contrario a su interés superior. Y enfocan la actuación de los servicios sociales y de protección de la infancia hacia la detección y la respuesta a las situaciones de violencia, y la derivación/coordinación con los servicios sociales y de atención especializada a menores víctimas de violencia machista.

En el ámbito de la protección de datos:

- **Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril.**
- **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.**

En el **ámbito autonómico**, destacan los siguientes instrumentos normativos y acuerdos:

- **Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres.** La aprobación de esta ley supuso un antes y un después en la historia de las políticas de igualdad de la CAE, ya que permitió desarrollar un marco jurídico sólido que dotó a dichas políticas de mayor fuerza vinculante y simbólica y de más medios y peso político. Su II modificación, a partir de la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley 4/2005, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, se ha dirigido a reforzar y adaptar las políticas a las necesidades del nuevo contexto jurídico-normativo y social.

A estos efectos, es especialmente relevante la asunción terminológica del concepto violencia machista y la ampliación de formas de violencia que la integran, en coherencia con el Convenio de Estambul, dando cobertura a posibles actuaciones adecuadas a las víctimas de cualquier forma de violencia machista.

También en consonancia con el Convenio de Estambul, incluye el principio de reparación como necesario en todo el proceso de atención, y el principio de vidas libre de violencia machista, de modo que el centro de los procesos de acompañamiento/atención se sitúa en las necesidades de cada mujer, teniendo en cuenta la interseccionalidad, y ha de dirigirse hacia su empoderamiento y autonomía, desde una atención integrada que evite la victimización secundaria.

Otro avance es la consideración de violencia machista cuando se ejerce sobre personas que apoyan a las víctimas, así como hacia las personas de su entorno cercano o afectivo, especialmente contra hijos e hijas u otros familiares.

Todos estos avances van a suponer, para los distintos poderes públicos y servicios en este ámbito (autonómicos, forales y locales), adaptar sus prestaciones para dar cobertura a esta ampliación del marco, que garantice la atención a todas las víctimas de todas las formas de violencia machista contempladas. Para ello, por ejemplo, prevé la gestión integrada de expedientes, así como la actualización de acuerdos interinstitucionales y protocolos de actuación específicos.

- ***II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales*, 2009.** Expone los principios, por ámbitos, para la actuación coordinada en estos tipos de violencia machista, incluido el diseño de protocolos de actuación y coordinación en el ámbito local. En el momento de redacción de este protocolo, se encuentra **en proceso de elaboración el III Acuerdo**.
- ***Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales*.** La ley concibe el Sistema Vasco de Servicios Sociales como una red articulada de atención de responsabilidad pública, e integrada por prestaciones, servicios y equipamientos. Señala que los servicios sociales deben impulsar actuaciones y servicios que acompañen a las mujeres en su inclusión social, en particular que aborden la situación de exclusión, desprotección, maltrato y violencia que afrontan. Asimismo, entre otros derechos, se señalan: el Derecho a que se realice una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, a disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, sobre las intervenciones y los servicios sociales disponibles; y a tener asignado un/a profesional de referencia, que procure la coherencia, integralidad y continuidad del proceso de intervención.
- ***Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales*.** Establece que los ayuntamientos serán competentes para la provisión de todos los servicios de atención primaria definidos en el artículo 22 de la Ley de Servicios Sociales (excepto teleasistencia), entre ellos, el 1.1. Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación (siendo su objetivo principal facilitar a las personas y familias usuarias un acceso informado al SVSS valoración y diagnóstico de necesidades y, en su caso, derivar hacia otros sistemas de atención), y los pisos de acogida (1.9.1).

En el **ámbito foral**, destacar, por un lado, la **Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres**, que desarrolla en su Capítulo IV. Erradicación de la violencia machista las competencias forales a nivel de atención, protección y apoyo, desde una perspectiva de empoderamiento, integrando como mínimo, los servicios relativos a la atención socio jurídica, la asistencia psicológica, la intervención social en la familia y los recursos de acogida, desarrollados conforme al Decreto de Cartera de Servicios Sociales. Por otro, la **Carta de Servicios de Atención Social especializada en víctimas de violencia machista contra la mujer**, de 18/11/2021.

A nivel **local**, este protocolo se alinea con las competencias municipales en materia de Servicios Sociales, y con la política de igualdad municipal, desarrollada a través de sus planes para la igualdad, y específicamente, con el **II Plan local contra la violencia machista de Basauri**, en el que se integra.

Por último, el protocolo tiene en cuenta la **normativa vigente de competencia y vinculación en todos los ámbitos** que puedan estar relacionados con las necesidades de las víctimas de violencia machista, como, por ejemplo, inmigración, vivienda, salud, seguridad, ayudas económicas específicas, etc.

VII. MARCO CONCEPTUAL, TERMINOLOGÍA Y PRINCIPIOS RECTORES

VI.1. Marco conceptual y terminología

La violencia machista contra las mujeres, a nivel contextual y explicativo, se ubica dentro del problema sistémico y universal de la desigualdad de mujeres y hombres, siendo consecuencia de las relaciones asimétricas de poder entre mujeres y hombres, y la expresión más extrema de la desigualdad de mujeres y hombres. No se trata de un problema individual de unos hombres que ejercen violencia, sino de un problema estructural y sistémico que requiere tener en cuenta, y por tanto eliminar, el machismo como caldo de cultivo de esta violencia, y que afecta a todos los ámbitos de la vida.

Teniendo en cuenta el *Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica* (Convenio de Estambul, 2011), la *Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección Integral en contra la violencia de Género*; el *Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género*, la *Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres* y, de manera más reciente, la *Ley 1/2022, del 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres*, en el marco de aplicación efectiva del presente protocolo se atenderá a la siguiente conceptualización³ de la **violencia machista contra las mujeres**:

³ Esta conceptualización de la violencia machista, amplía la actuación del sistema de atención a las víctimas de todas las manifestaciones de la violencia machista, es decir, más allá de la atención a las víctimas de la violencia en el ámbito doméstico y de la violencia sexual. Esto supone, a efectos de este protocolo, que los diferentes agentes firmantes irán realizando los ajustes y adaptaciones necesarias en sus recursos y prestaciones, para adaptar su actuación a esta ampliación.

Abarca toda violencia que se ejerza contra las mujeres, incluidas las niñas y adolescentes y las mujeres transexuales, por el hecho de ser mujeres, o que les afecte de forma desproporcionada, tanto en el ámbito público como en el privado. La violencia se puede ejercer tanto por acción como por omisión, y los medios para ejercerla pueden ser físicos, psicológicos o económicos, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones, que tengan como resultado un daño, sufrimiento o perjuicio físico, sexual, psicológico, social, socioeconómico o patrimonial.

- **Manifestaciones:** Incluye la violencia en la pareja o expareja, la intrafamiliar, la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, la mutilación genital femenina, los matrimonios forzados y otras prácticas tradicionales perjudiciales, la coacción o privación arbitraria de libertad, la tortura, la violencia institucional, el acoso, la violencia política de género, la violencia digital y en redes sociales, la obstétrica, la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos, así como cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres y niñas que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o autonómica.
- **Ámbitos:** Las situaciones de violencia pueden producirse en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye, pero no se limita a, los ámbitos familiar, laboral, educativo, sanitario, deportivo y comunitario, los medios de comunicación, los espacios de ocio y festivos y el entorno virtual.
- **Víctimas:** Además de a las mujeres, adolescentes y niñas que sufren en primera persona las conductas violentas por motivos de género, se considera expresamente como víctimas de la violencia machista la violencia ejercida contra las personas que apoyan a las víctimas, así como la ejercida contra su entorno cercano o afectivo, especialmente contra los hijos e hijas u otros familiares, con la voluntad de afligir a la mujer.

Artículo 50. Disposiciones generales. CAPÍTULO VII. Violencia machista contra las mujeres. Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

VI.2. Principios rectores de la actuación

En el cumplimiento de las pautas de actuación recogidas en el presente protocolo, los diferentes servicios y profesionales que forman parte del circuito de atención a víctimas de violencia machista, integrarán de manera transversal a sus actuaciones los siguientes principios rectores:

■ Enfoque de Derechos Humanos

Para comprender y atender con eficacia a las víctimas de la violencia machista, es necesario el reconocimiento de su dimensión y relevancia, como una de las formas más graves de vulneración de los derechos humanos. Esta violencia no afecta sólo a las mujeres, a sus hijas e hijos, a su entorno relacional y afectivo, sino a toda la sociedad, ya que evidencia de forma extrema una situación de desigualdad

estructural, por razón de género, incompatible con los principios democráticos y de justicia social básicos.

Por ello, la atención en el marco de aplicación del presente protocolo ha de desarrollarse desde la garantía del respeto, la protección y la promoción de los derechos de las víctimas, desde un enfoque de género y feminista, que supone una *intervención fundamentada en la comprensión de las relaciones de género, en el empoderamiento de las mujeres y en poner los derechos de las víctimas en el centro de todas las medidas, para evitar la victimización secundaria, protegiendo su intimidad, imagen y vida privada, garantizando su consentimiento activo en sus relaciones con las instituciones públicas implicadas y estableciendo al mismo tiempo los procedimientos adecuados para el tratamiento de datos personales*⁴.

■ **Enfoque de derechos de las niñas, niños y adolescentes**

Además de este enfoque general, la respuesta interinstitucional ante la violencia machista debe integrar de manera específica el enfoque de derechos de los niños, niñas y adolescentes, como víctimas directas de esta violencia. En este ámbito, es condición necesaria la primacía, en la actuación, del interés superior del menor, de modo que se asegure el respeto completo y efectivo de todos los derechos de los niños, niñas y adolescentes víctimas de la violencia machista, garantizando un entorno protector, una atención personalizada y adecuada a sus necesidades, el derecho a su participación, y a tener en cuenta su opinión.

Para ello, es esencial la coordinación prioritaria con los servicios sociales de base, de cara la valoración de necesidades y el acceso a los servicios del sistema vasco de servicios sociales definidos para este ámbito de atención.

- **Vidas libres de violencia machista.** El objetivo último de la atención a las víctimas de la violencia machista es acompañarlas hacia una vida libre de violencia, para lo que es necesario, además de la protección y atención integral en el proceso, garantizar la reparación, y desarrollar mecanismos y herramientas que minimicen el riesgo de nuevas victimizaciones, en su futuro vital. Asimismo, el principio de vidas libres de violencia incluye a sus hijos, hijas, así como a todo el entorno que también esté siendo víctima de esta violencia machista, por lo que su abordaje tiene un carácter sistémico.
- **Empoderamiento y autonomía de las mujeres.** La actuación ha de incluir de manera transversal el enfoque de empoderamiento de las mujeres que enfrentan violencia machista. Por ello, la actuación con las mujeres que enfrentan violencia machista no se reduce a la atención inmediata. Se debe iniciar un proceso de intervención multidisciplinar y promover recursos e instrumentos de socialización y recuperación que les permita recuperar su identidad y desarrollar un proyecto vital fuera del círculo de la violencia, realizando un abordaje acompañado donde se potencie su capacidad para afrontar las situaciones y se refuerce su toma de decisiones.
- **Interseccionalidad.** La atención a mujeres que enfrentan violencia machista ha de tener presente el principio de interseccionalidad. Supone entender que las personas y sus identidades están atravesadas por múltiples condiciones entrelazadas y que son

⁴ Art. 50. Disposiciones generales, punto 7.a, sobre los principios rectores que rigen la respuesta institucional ante la violencia machista contra las mujeres, de la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

más o menos determinantes. Los ejes de desigualdad y discriminación están interconectados (género, edad, origen, diversidad funcional, dependencia, salud mental, adicciones, exclusión, etc.) y determinan un contexto interseccionado dentro de una situación de violencia machista. Por ello, la atención a las víctimas ha de desarrollarse teniendo en cuenta cómo todos estos factores influyen en cómo se entiende y desarrolla esta violencia en cada persona, y cuáles son las necesidades específicas.

- **Prevención y detección precoz.** El conjunto de pautas y procedimientos expresos en este protocolo tendrán como principio transversal evitar que se reproduzcan situaciones de violencia machista contra las víctimas (las mujeres, hijos e hijas y entorno afectivo también afectado). Serán actuaciones, por tanto, en línea con la política y recursos municipales en el ámbito de prevención de la violencia machista, expresos en los diferentes planes de igualdad y contra la violencia machista.

- **Abordaje integral y personalizado.** Principio básico en el modelo de coordinación, ya que para garantizar a las víctimas (mujeres, hijos/as, entorno afectado), es necesario garantizarles una cobertura global de sus necesidades, en todos los ámbitos vitales, y de manera personalizada, requiriendo de una valoración técnica integral de las mismas, y siempre teniendo en cuenta sus deseos, expectativas y autodeterminación.

Con el fin de garantizar el carácter integral de la atención prestada y la aplicación racional y eficiente de los recursos públicos disponibles, se favorecerá la interdisciplinariedad de las intervenciones, promoviendo el trabajo en equipo y la integración de las aportaciones de las diversas profesiones, cada una desde sus funciones y competencias, con un enfoque claramente colaborativo. La víctima se sitúa en el centro de la atención, y los diferentes recursos del circuito de atención se ordenan, adaptan y coordinan para dar la asistencia integral necesaria.

- **Acompañamiento en clave de proceso.** En un modelo de atención integral con enfoque de empoderamiento, autonomía y centrado en la persona, la intervención ha de entenderse como un proceso de la mujer, donde los recursos, en base a sus competencias, despliegan y van ajustando de manera coordinada la respuesta, siempre en base al momento en que se encuentre la víctima. Es esencial tener en cuenta que los procesos de salida de la violencia no son lineales (por las barreras internas y externas y las propias limitaciones del sistema), y que el acompañamiento incondicional, como proceso, es clave en la actuación.

Por ello, se desplegará un modelo de intervención desde el acompañamiento, que contempla la globalidad y el protagonismo de la víctima en su proceso de cambio, creando una relación de ayuda basada en el vínculo y la confianza. Una relación que encuentra en el ámbito local el contexto ideal para su potenciación, pues confiere el elemento de proximidad al medio y a las mujeres, y permite la articulación de los recursos del territorio para un abordaje integral de las necesidades.

- **Actuación prioritaria, ágil y eficaz.** La atención a las mujeres que soliciten apoyo se hará de manera prioritaria, facilitando en todo momento las condiciones para una rápida intervención, dentro de los recursos y opciones disponibles, y valorando, en cada situación el posible desplazamiento de los recursos a donde la víctima esté o se sienta más cómoda y segura. Asimismo, debe garantizarse una articulación ágil y eficaz, con el fin de responder a la inmediatez requerida o por urgencia / prioridad que requiere la

respuesta a las situaciones de violencia machista. Todo acto que ralentice o niegue el acceso a recursos de apoyo supone una victimización institucional, siendo una barrera añadida a la salida de la violencia.

- **Igualdad.** La atención deberá garantizarse a todas las víctimas sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social. Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia (idioma, edad avanzada, trastornos mentales graves, adicciones, exclusión, dependencia, diversidad funcional, etc.).
- **Mínima victimización.** Siendo un objetivo prioritario de la intervención la no revictimización, y se perseguirá evitar la violencia institucional. Para ello, es necesario promover la colaboración y coordinación entre los diferentes recursos del sistema de atención en el municipio. Entendiendo “evitar la revictimización” desde una triple perspectiva:
 - Evitar tránsitos innecesarios para la víctima.
 - En el caso de los tránsitos necesarios para garantizar la atención integral, serán las figuras profesionales de los diferentes recursos quienes realicen los esfuerzos de información compartida y coordinación previa y en las acogidas, para evitar que la víctima, si no es su deseo, tenga que repetir todo el relato en cada servicio, y facilitarán el acceso (siempre con el consentimiento de la víctima) de manera ágil e informada, realizando las coordinaciones (y acompañamientos, en su caso) necesarias.
 - Garantizar a la víctima el acceso a todos los recursos a cuyos servicios y prestaciones tenga derecho, en los ámbitos de actuación de los agentes firmantes, y a aquellos hacia los que estos recursos en el plano municipal puedan ejercer derivación competencial (servicios y prestaciones en planos supramunicipales, recursos comunitarios, etc).

Igualmente importante será prestar las explicaciones pertinentes y adaptadas a la persona de cada momento del proceso a fin de facilitar la comprensión del funcionamiento institucional y procedimental en los casos de violencia machista.

- **Seguridad, protección y confianza.** Las obligaciones jurídicas que devengan del ejercicio profesional son un compromiso ético fundamental así como la garantía de protección a la que las mujeres tienen derecho. Las intervenciones deberán guiarse de manera que prevalezca su integridad personal. En toda la intervención se deberá asegurar la confidencialidad y se deberá informar sobre su derecho a la protección de datos y sobre el uso que se les va a dar, sin olvidar que el objetivo fundamental es proteger a las víctimas y garantizar el ejercicio de sus derechos.

Todas las mujeres que soliciten apoyo serán atendidas, independientemente de haber sido atendida previamente y abandonado procesos, de haber interpuesto o no una denuncia, estén o no en capacidad plena para la toma de decisiones, tengan o no conciencia de la situación de maltrato y puedan poner nombre y expresarla de manera

explícita. El hecho de que se acerquen (o vuelvan a acercarse) al circuito de atención en el municipio (desde cualquier vía de entrada), ha de ser valorado como una oportunidad de poder apoyar a esta mujer hacia un proceso de salida y recuperación de la violencia machista que enfrenta. Se pondrá a su disposición (independientemente de rechazo anterior, o abandono) de nuevo todos los recursos disponibles, evitando la culpabilización.

- **Información actualizada sobre derechos y recursos disponibles.** Todos los agentes y servicios asociados informarán a las víctimas, verbalmente y por escrito, de los derechos que le asisten, en función del tipo de violencia machista que enfrenten, así como de los recursos disponibles para su protección, apoyo, acompañamiento y reparación. Para ello, los agentes mantendrán un conocimiento actualizado de estos derechos y recursos, y, de manera conjunta, elaborarán material informativo a tal efecto (físico y digital a través de la web municipal y de las webs propias), comprensible y sencillo, traducido a todos los idiomas que se considere necesario en función de las características de la población de Basauri. Esta información deberá estar también accesible y adaptada para las personas con diversidad funcional.
- **Reparación.** Todas las víctimas de violaciones de Derechos Humanos tienen derecho a la reparación. El principio de reparación supone que los servicios públicos que atienden a las víctimas-supervivientes pongan en marcha acciones que atiendan el daño sufrido en todos los niveles, y que trabajen para garantizar la atención a las secuelas de la violencia así como la puesta en marcha de medidas que garanticen la no repetición de las condiciones que han permitido la vulneración de sus derechos. Este principio incluye el compromiso efectivo de las administraciones públicas para el desarrollo de actuaciones en 5 tipos de actuaciones: Restitución; Indemnización; Rehabilitación; Satisfacción y Garantía de no repetición.
- **Responsabilidad:** No se debe olvidar que las personas intervinientes en la atención a las víctimas de violencia machista están obligadas a comunicar a su dirección o supervisión las carencias existentes que pudieran detectar en su trabajo y así, deben solicitar los recursos necesarios para subsanar dichas carencias.
- **Protección de datos.** Todos los agentes firmantes garantizarán la recogida, tratamiento y cesión de datos personales de la víctimas de violencia machista de manera acorde a la legislación vigente. Este cumplimiento no debería suponer, en ningún caso, impedimento insalvable para que se desarrollen las estrategias de información y comunicación entre agentes intervinientes que, sin atentar contra estos derechos, permitan la mejor coordinación (ágil, efectiva y minimizadora de victimización) en la atención integral a las víctimas.

VIII. PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

VIII.1 El modelo de atención integral como marco de coordinación interinstitucional en el ámbito municipal

El presente protocolo promueve un modelo de atención integral como marco de coordinación interinstitucional en la atención a las víctimas de la violencia machista.

Se asienta en una apuesta por una visión compartida de un circuito de atención en el contexto municipal en el que los principales agentes intervinientes (municipales y supramunicipales) que operan en Basauri, desarrollan sus funciones en su ámbito de actuación (servicios sociales, igualdad, sanitario, policial), engranándose a través de un sistema de coordinación que sitúa a las necesidades de las víctimas de violencia machista en el centro de la intervención conjunta.

Este modelo busca superar un enfoque departamentalizado, no cohesionado o fluido, que puede provocar duplicidades en las prestaciones o servicios, lentitud en la respuesta, o victimizaciones secundarias derivadas de las dificultades de coordinación o carencias en el ejercicio del derecho de las víctimas al acceso a todos los recursos del circuito municipal que, en base a sus necesidades globales (de la mujer, de los niños, niñas y adolescentes, y otras personas a cargo afectadas), le puedan ser ofertadas.

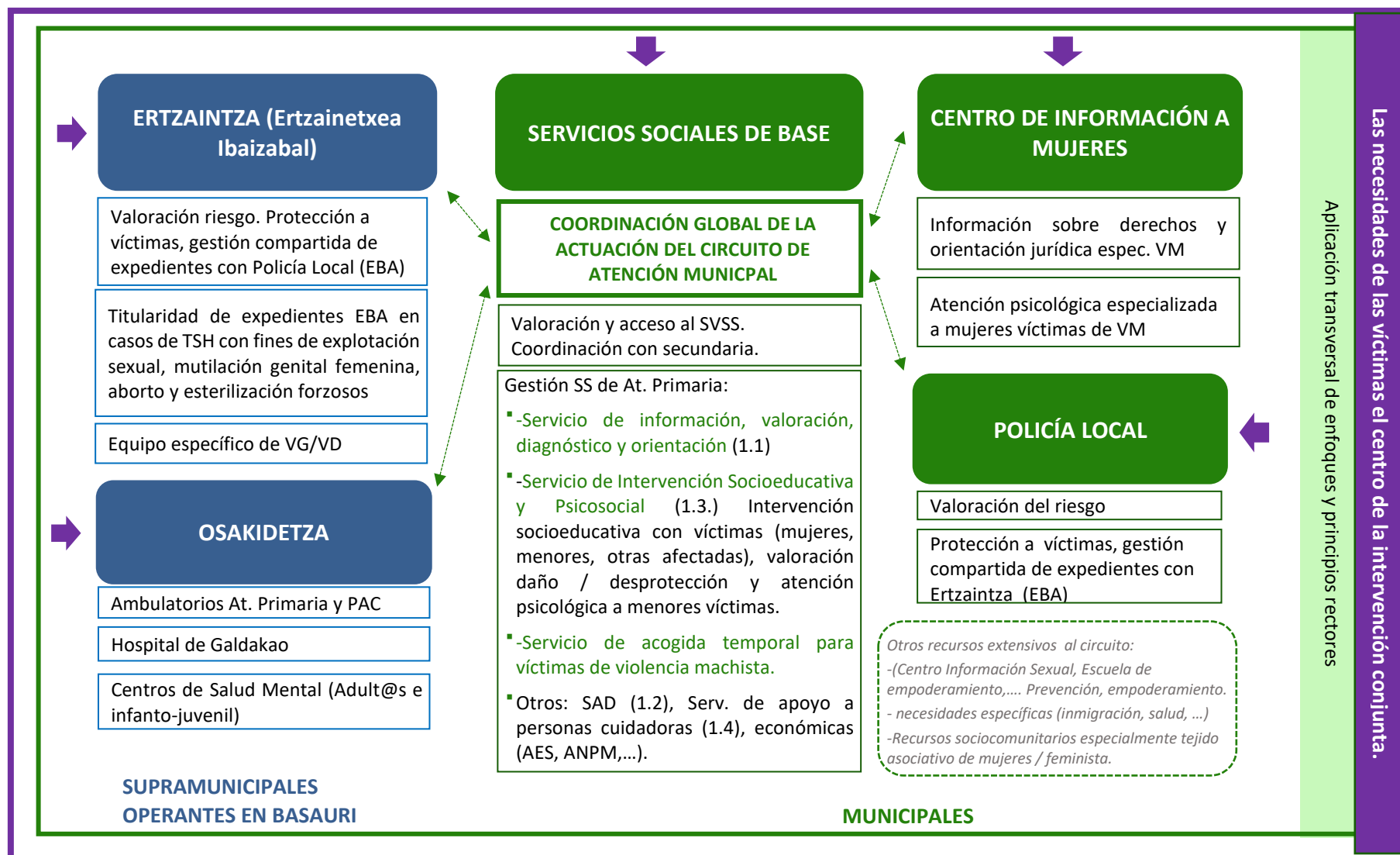
El modelo se articula en varios puntos básicos, y garantizando la aplicación efectiva de los enfoques y principios de la actuación acordados (apartado VII). Los aspectos clave son:

- ✓ Pone a disposición de las víctimas de la violencia machista, desde un enfoque de derechos humanos, empoderamiento y reparación, los recursos de atención disponibles a sus diversas necesidades, que sitúa a las víctimas en el centro del proceso, y opera bajo un marco común, superando visiones departamentales, hacia un modelo de atención integral. Por ello, se opta por hablar de ámbitos de actuación, en lugar de áreas o departamentos
- ✓ Acorde al Pacto de Estado contra la violencia de género, entiende que el contexto municipal, a través de la Administración local, en coordinación con otros agentes del municipio, como el tejido social y asociativo, es el espacio idóneo para la primera acogida e intervención con mujeres que sufren violencia machista, dado que es la institución más cercana a la ciudadanía, y puede adaptarse de forma más adecuada a las necesidades de las víctimas, en este caso. Asimismo, para garantizar la atención integral, incluye la coordinación con otros recursos y servicios de atención a víctimas de competencia supramunicipal (forales, de gobierno vasco).
- ✓ Confluye la flexibilidad en el acceso al circuito de atención municipal, para garantizar las mayores vías de detección y primera atención a las víctimas de todos los recursos y ámbitos potencialmente intervinientes, con un sistema de coordinación interinstitucional que busca la coherencia de las intervenciones, referenciado en los servicios sociales de base, que ejercería tanto las funciones de acceso al sistema vasco de servicios sociales, como de centralización de la comunicación y coordinación entre todos los agentes de circuito de atención local.

- ✓ La finalidad es poder facilitar a las víctimas de la violencia machista una atención integral, en la que pueda disponer de una valoración global de sus necesidades, sabiendo que estas pueden ser multidimensionales e interseccionadas, y a la vez, garantizar que los esfuerzos de comunicación y coordinación (en términos de fluidez y eficacia) recaiga en los propios agentes, y no en las mujeres que enfrentan violencia, de cara a minimizar la victimización secundaria.
- ✓ Así, independientemente de que la mujer acceda a diferentes recursos, en diferentes ámbitos, acorde a la valoración de necesidades global, serán los y las profesionales de los diferentes recursos del circuito de atención en el contexto municipal quienes facilitarán los medios (información fluida, espacios de coordinación, etc.) para que el tránsito necesario no sólo no sea victimizador, sino que aporte a la mujer un contexto de seguridad, protección y acompañamiento globalizado en el municipio.
- ✓ El modelo se centra en los agentes operantes con funciones intervinientes en el ámbito de la atención a la violencia machista, sin perjuicio de entender, y contemplar, además, desarrollar mecanismos que extiendan la potencialidad de la actuación, sobre todo respecto a la prevención y detección precoz, de otros servicios municipales y del entorno sociocomunitario, que puedan ser claves. Estos mecanismos se irían desarrollando en la medida que el núcleo de coordinación interinstitucional, al que refiere este protocolo, se vaya integrando y reforzando.
- ✓ Las y los profesionales de los recursos priorizarán el mantenimiento del espacio de apertura, confianza y relación vincular de ayuda con la mujer (siempre que no se trate de una situación de urgencia o riesgo para ella y en su caso, hijo/as y otras personas a cargo), sobre información o activación de acciones que no sean deseadas por la mujer. No se activará ninguna acción personalizada sin su consentimiento explícito (excepto en urgencia), manteniéndose en caso de no existir este consentimiento, el acompañamiento y mantenimiento de observación y espacio de escucha, y promoviendo que acceda al circuito de atención municipal.

Se presenta a continuación un esquema sintetizador del modelo, concretando los procedimientos de actuación y coordinación en los siguientes subapartados.

Esquema del modelo municipal de coordinación interinstitucional para la atención a víctimas de violencia machista. Circuito de atención municipal



VIII.2 Ámbito de los Servicios Sociales

El Ayuntamiento, a través de los Servicios Sociales Municipales, es el responsable de ejercer, en su ámbito territorial, las competencias atribuidas en el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales (en adelante, SVSS), entre ellas la atención en el ámbito local y coordinación con otros sistemas (foral, autonómico), a víctimas de violencia machista, tanto mujeres como menores, y personas dependientes a su cargo.

El Servicio Social de Base (en adelante SSB) se constituye como una unidad polivalente y multidisciplinar de atención integrada en los Servicios Sociales Municipales, actuando como primer punto de acceso de la población al SVSS, en todas las contingencias de necesidad social (desprotección de menores y de personas adultas– en los que se contemplan las situaciones de violencia machista –, exclusión y/o dependencia).

Su ordenación y competencias señaladas están reguladas por la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, y los servicios y prestaciones que brindan están recogidos de manera pormenorizada en el Decreto 15/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Ambos instrumentos normativos recogen tanto el procedimiento de acceso ordinario como el de urgencia social al SVSS, así como el derecho subjetivo a las prestaciones (técnicas económicas y tecnológicas) y servicios del sistema.

Entre las funciones esenciales del SSB se sitúan la detección, información, valoración, diagnóstico y orientación y articulación de la atención a necesidades susceptibles de atención desde el SVSS, coordinando y gestionando el acceso al SVSS.

ÁMBITO COMPETENCIAL DE ACTUACIÓN

Los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Basauri prestarán la atención en un primer nivel de los diferentes tipos de violencia que se planteen, realizando la intervención directamente y/o llevando a cabo las derivaciones a los Servicios que se consideren adecuados para la mejor atención de las necesidades.

El **procedimiento básico de intervención** será el que se recoge en el artículo 19 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. *“Cuando en el ejercicio de sus funciones las personas profesionales constaten la necesidad de proceder a una intervención que requiera un seguimiento, iniciarán un procedimiento de actuación que implicará la **realización de un diagnóstico** y, si dicho diagnóstico así lo aconsejara, la elaboración de un **plan de atención personalizada, el acompañamiento** de la puesta en marcha de las medidas, incluidas las prestaciones y servicios, contempladas en dicho plan, así como la **realización de un seguimiento y evaluación**. El referido plan de atención personalizada definirá el conjunto de servicios y prestaciones cuya intervención se prevé, pudiendo los servicios asignados elaborar, si lo estimaran necesario y conveniente, una programación individual para garantizar la mejor adecuación a las necesidades individuales.”*

A lo largo de todo el proceso de intervención deberán realizarse evaluaciones periódicas susceptibles de modificar los objetivos y las actuaciones, propias o ajenas, sociales o de cualquier otra naturaleza, integradas en el plan de atención personalizada.

El procedimiento deberá aplicarse **previo consentimiento de la persona o familia usuaria** o, en su caso, de la persona o entidad que represente legalmente a la persona usuaria y, tanto como sea posible, con la participación de las personas.

La responsabilidad para la coordinación del procedimiento recaerá en un profesional o una profesional del Sistema Vasco de Servicios Sociales en los siguientes términos:

a) En la fase inicial del procedimiento, la responsabilidad recaerá en una trabajadora o trabajador social del Servicio Social de Base, que actuará como profesional de referencia, salvo que por la naturaleza de la intervención se estime más adecuado que la función de referencia recaiga en otra figura profesional, contando, en su caso, con la colaboración y participación de otras personas profesionales de los Servicios Sociales Municipales. Para el ejercicio de sus funciones de coordinación podrá requerir, asimismo, la intervención de profesionales de otros servicios sociales de atención primaria y secundaria dependientes de otras administraciones públicas vascas, teniendo las decisiones de estas últimas, emitidas a través de los órganos correspondientes, carácter vinculante para el profesional o la profesional referente cuando las mismas determinen la concesión o a la denegación del acceso a una prestación o servicio.

b) En aquellos casos en que el grado de intensidad del apoyo requerido así lo aconsejara, la responsabilidad de un caso podrá ser transferida por la persona profesional referente a una persona profesional de los servicios sociales de atención secundaria, quien asumirá, a partir de ese momento, la función de coordinación de dicho caso, así como el compromiso de informar sobre su evolución a la persona profesional que actuó como referente en el servicio social de base de origen, en particular cuando éste siga en contacto con la persona usuaria o la familia en otros ámbitos de la atención.

Cuando haya existido o exista una intervención previa, la profesional referente deberá trabajar en colaboración con la profesional que haya desarrollado dicha intervención.

SERVICIOS Y PRESTACIONES

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Basauri están atendidos por un equipo profesional formado por: trabajadores/as sociales, educadoras/es sociales, psicólogas/os y personal administrativo, todo ello coordinado por una Responsable Técnica. Los servicios y prestaciones que oferta a la ciudadanía (destacándose en verde los principales en el circuito de atención a víctimas de violencia machista), son:

- **Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación** (1.1). Incluye el acceso a servicios y prestaciones sociales municipales, referencialidad de caso y coordinación con otros agentes y recursos municipales y, bajo procedimiento de los SVSS, las funciones de tramitación, gestión y coordinación orientadas a articular el acceso a los servicios y prestaciones económicas del SVSS.
- Servicio de Ayuda a Domicilio (1.2).
- **Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial** (1.3). Atención a personas (menores y adultas) en riesgo de desprotección, riesgo de exclusión social y riesgo de dependencia, que precisen, bajo valoración y derivación de los servicios sociales, de educativo y/o psicosocial para: a) mejorar la convivencia familiar; b) mejorar las habilidades de atención y cuidado de sus miembros; c) y/o facilitar o posibilitar el desenvolvimiento autónomo. Se incluye el acompañamiento socioeducativo para víctimas de violencia y personas menores y

dependientes a cargo, así como la valoración y atención psicosocial a menores víctimas.

- Servicio de apoyo a personas cuidadoras (1.4.). Zainduz.
- **Servicio de acogida temporal para víctimas de violencia machista** y situaciones de urgencia social. (1.9.1.). 2 viviendas.
- Servicio de intermediación hipotecaria.
- Servicio de promoción de la participación y la inclusión social (1.5).
- Prestaciones económicas: ayudas de emergencia social (AES) y ayudas no periódicas municipales (ANPM).

VÍAS PRINCIPALES DE ENTRADA DE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA

- Directamente, acudiendo la mujer a los Servicios Sociales de Base, con cita previa:
 - Con una demanda explícita de apoyo y verbalizando la situación de violencia.
 - Con una demanda implícita, esto es, cuando las Trabajadoras Sociales detectan la existencia (única o combinada con otras necesidades sociales), de una situación de violencia machista.
- Derivadas desde otros servicios: los propios gestionados y otros operantes en el municipio (servicios del ámbito de igualdad, servicios de otros departamentos municipales, servicios sanitarios, policiales, centros escolares, etc.).

PAUTAS DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN

Los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Basauri ofrecen a la víctimas de violencia, a sus hijos e hijas y personas dependientes a su cargo, un acompañamiento continuado. Las víctimas de violencia machista son atendidas, por norma general, a la mayor brevedad y de forma prioritaria.

Las trabajadoras sociales son las referentes de caso, asignándose según domicilio de la persona, de la víctima en este caso. Es la referencia de apoyo permanente en todas su necesidades sociales, incluyendo el proceso de salida de la violencia, teniendo en cuenta que tanto la víctima como las personas a su cargo puedan necesitar diferentes apoyos (socioeducativos, psicosociales, habitacionales, etc.), que son informados, valorados (necesidades globales), orientados y gestionados, bien mediante el acompañamiento, y/o la derivación coordinada (municipal y/o supramunicipal). Asimismo, cuatro de las trabajadoras sociales ejercerán funciones de referencialidad, para todos los agentes implicados en la atención, a nivel de comunicación y coordinación global de los casos de violencia machista en el municipio.

La actuación específica ha venido ordenándose a través de un protocolo de atención a mujeres víctimas de malos tratos en el Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Basauri. Se mantiene la referencia de los procedimientos incluidos, con actualizaciones necesarias a las necesidades y contenido social y normativo vigente.

Las profesionales disponen de formación en materia de atención a las víctimas de violencia machista. Esta formación tendrá carácter continuado y de reciclaje, actualizándose a las necesidades del contexto y de la atención a desarrollar.

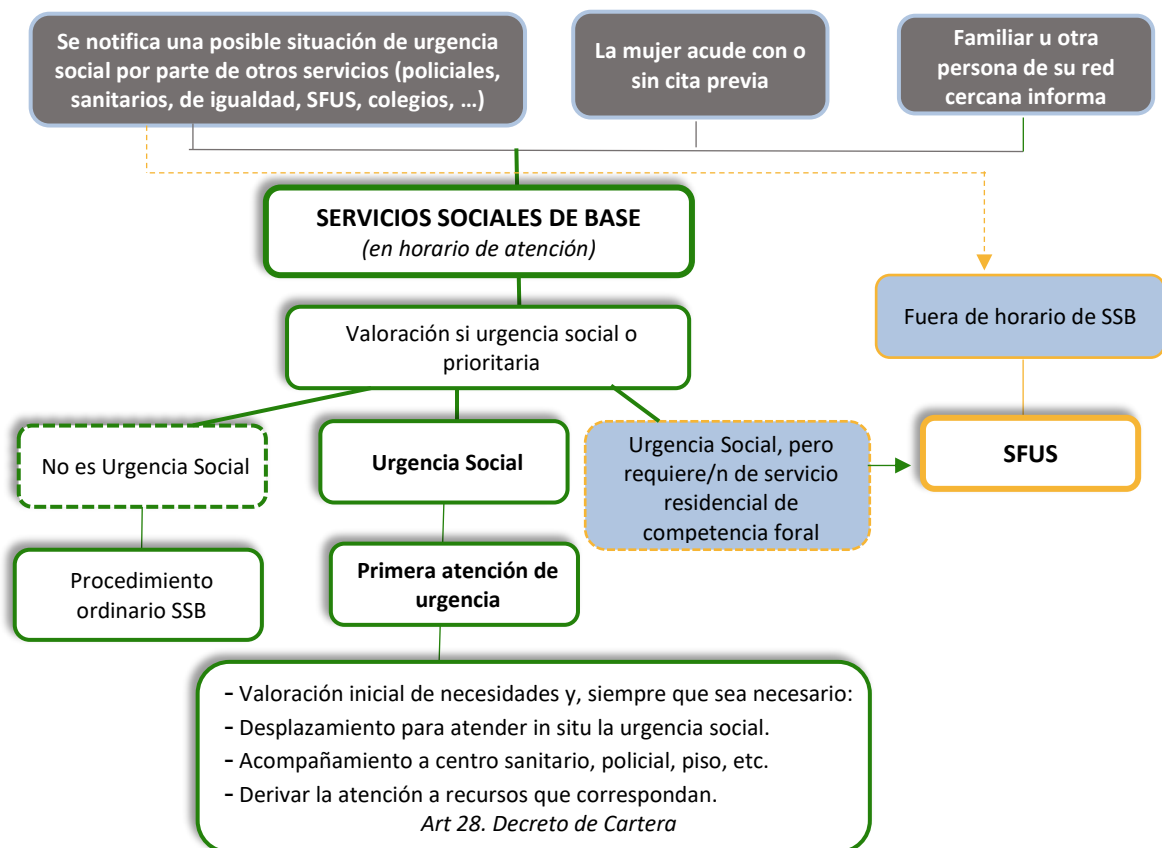
ACTUACIÓN DE URGENCIA. SSB

El Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales establece que corresponde a los servicios sociales municipales (dentro de su horario de atención y siempre que no requieran una alternativa de alojamiento, o la alternativa requerida sea el piso de acogida municipal), y a los Servicios de Urgencias Sociales -SFUS de Bizkaia en este caso-, fuera del horario de los primeros), la valoración y atención en casos de urgencia social que requiere de atención inmediata⁵.

El Decreto define como urgencia social: *la producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible para abordar, desde el Sistema Vasco de Servicios Sociales, las necesidades sociales derivadas de dichos hechos y evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.*

La primera atención de urgencia consistirá en *proceder a una valoración provisional de necesidades, sujeta a valoración posterior, y siempre que resulte necesario: a) desplazarse al lugar en el que se haya producido la urgencia social para atender in situ a las personas afectadas por la misma; b) detectar in situ las situaciones de necesidad; c) acompañar a la o las personas afectadas a centros sanitarios, dependencias policiales o judiciales u otras instancias; d) derivar la atención del caso, cuando resulte necesario y tan pronto como sea posible, a los servicios que correspondan.*

Procedimiento de actuación en situaciones de urgencia social. Servicios Sociales de Base



⁵ Art. 28 del DECRETO 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Si una mujer acude a los SSB (aunque no tenga cita previa), y presenta lesiones de carácter físico, psicológico o emocional que requieran de asistencia urgente, se activarán los recursos de emergencia necesarios. Cuando existan barreras idiomáticas, dificultades cognitivas u otras barreras en la comunicación se recurrirá a un servicio de traducción, interpretación de lengua de signos u otros que ayuden a superarlas.

Si se valora que es una situación de urgencia social, pero que requiere de servicio de acogida foral (para ella y/o las personas menores o adultas a cargo), se realizará derivación inmediata al Servicio de Coordinación de Urgencias Sociales de la Diputación Foral de Bizkaia (SFUS). Si no es una urgencia social, se realizará la atención ordinaria.

En caso de valorarse que se trata de una urgencia social, se realizará la primera atención de urgencia. La actuación incluirá, en todos los casos, una valoración provisional de necesidades, sujeta a valoración posterior. En base a la misma, se desplegarán diferentes actuaciones, adaptadas a la necesidad:

La víctima ha acudido a los SSB:

- Si después de hablar con la mujer y analizar de manera objetiva el nivel de riesgo, existiendo riesgo inminente para la vida de la mujer o su entorno, se recabará la atención policial, solicitando a SOS-Deiak, Policía Local o Ertzaintza la presencia en el SSB, o en otro lugar considerado idóneo, para la protección de las víctimas.
- Se le informará de todos los derechos que la asisten, a ella, a los menores y otras personas a su cargo.
- Si requiere de atención sanitaria, se contactará con el servicio médico correspondiente para coordinar el acceso a la atención que requiera. Se le informará de la pertinencia de que solicite el parte de lesiones oficial, para poder presentarlo si decide interponer denuncia. En caso de violencia sexual, la coordinación sanitaria se realizará con las urgencias hospitalarias, informándole de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como no comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal a efectos de evitar que se eliminen pruebas esenciales para un futuro proceso judicial.
- En caso de necesidad de acogida en piso municipal, se realizará la actualización establecida a tal fin en el protocolo específico de los SSB. Si requiere de acogida en recurso no municipal, se realizará derivación al SFUS.
- Se valorará la pertinencia de realizar los acompañamientos a los diferentes recursos de atención de urgencia (policial, sanitario...).

Si la víctima está en otro recurso, que ha dado la notificación de la posible situación de urgencia social en horario de los SSB

Tras la ratificación desde los SSB de que se trata de una situación de urgencia social, y que no requiera de atención por parte del SFUS, se realizará la atención de urgencia, que, en función de la necesidad, podrán incluir: Desplazamiento para atender in situ la urgencia social y/o; Acompañamiento a centro sanitario, policial, piso, etc. y/o; Derivación de la atención a recursos que correspondan.

Si la posible situación de urgencia surge fuera del horario de los SSB (L-V, no festivos, de 8 a 15:00h), el recurso realizará contacto directo con el SFUS, quien, tras la atención de urgencia, derivará a la mujer a su SSB de referencia en horario de éstos.

Información:

Todas las víctimas recibirán información sobre sus derechos y recursos existentes, más concretamente:

- ✓ Sobre los derechos que le otorgan tanto la legislación.
- ✓ Sobre los recursos, servicios y prestaciones a su disposición en Basauri, y la CAE.
- ✓ En los casos en los que las mujeres convivan con personas menores de edad, se les informará sobre las repercusiones que la violencia tiene en sus vidas y sobre las obligaciones que para su protección tienen las administraciones públicas.
- ✓ Se les informará sobre su derecho a poner en conocimiento de la justicia su situación. A tal efecto se les informará de su derecho a denunciar las situaciones de violencia sufridas, así como del procedimiento, trámites e implicaciones que conlleva denunciar. De la misma manera se les informará de que no es obligatorio interponer denuncia para acceder a los recursos. Así mismo, se les ofrecerá la posibilidad o sugerirá la conveniencia de trasladar su situación a un servicio específico para que reciba la asistencia jurídica necesaria, derivando hacia el Centro de Información a Mujer.
- ✓ En los casos de violencia por parte de pareja o expareja o violencia intrafamiliar se les informará sobre lo que supone una Orden de Protección y su derecho a solicitarla, poniendo en conocimiento de la justicia su situación. Y sobre el derecho a justicia gratuita, asistencia letrada gratuita antes de formalizar denuncia o solicitud de Orden de Protección.
- ✓ En casos de violencia ejercida por pareja o expareja se les informará de que para acceder al ejercicio de algunos de estos derechos se requiere la acreditación como víctima de violencia de género (a través de orden judicial, o aquellos a los que puede acceder mediante informe de los servicios sociales de base, especializados).
- ✓ Si se trata de una víctima extranjera en situación administrativa irregular, se le informará de que la denuncia no incoará el procedimiento sancionador por su situación, y que si ya estuviese incoado, se verá suspendido. Así como que con sentencia condenatoria o resolución judicial de la que se deduzca que es víctima de violencia de género, se le concederá la autorización de residencia y trabajo. Para ejercer esta información de manera más especializada, se ofrecerá la atención del servicio de asesoramiento de extranjería del Ayuntamiento de Basauri.

Derivación:

Cuando resulte necesario y tan pronto como sea posible, se realizará la derivación del caso desde los SSB a los servicios que correspondan, previo consentimiento informado de la víctima. En la medida de lo posible, se procurará dar respuesta informada de la valoración provisional y actuación inmediata realizada desde los SBB al recurso que haya realizado la notificación de la posible situación de urgencia social, en su caso. Cuando el caso haya sido atendido por el SFUS, éste notificará a los SSB la entrada del caso y la valoración provisional.

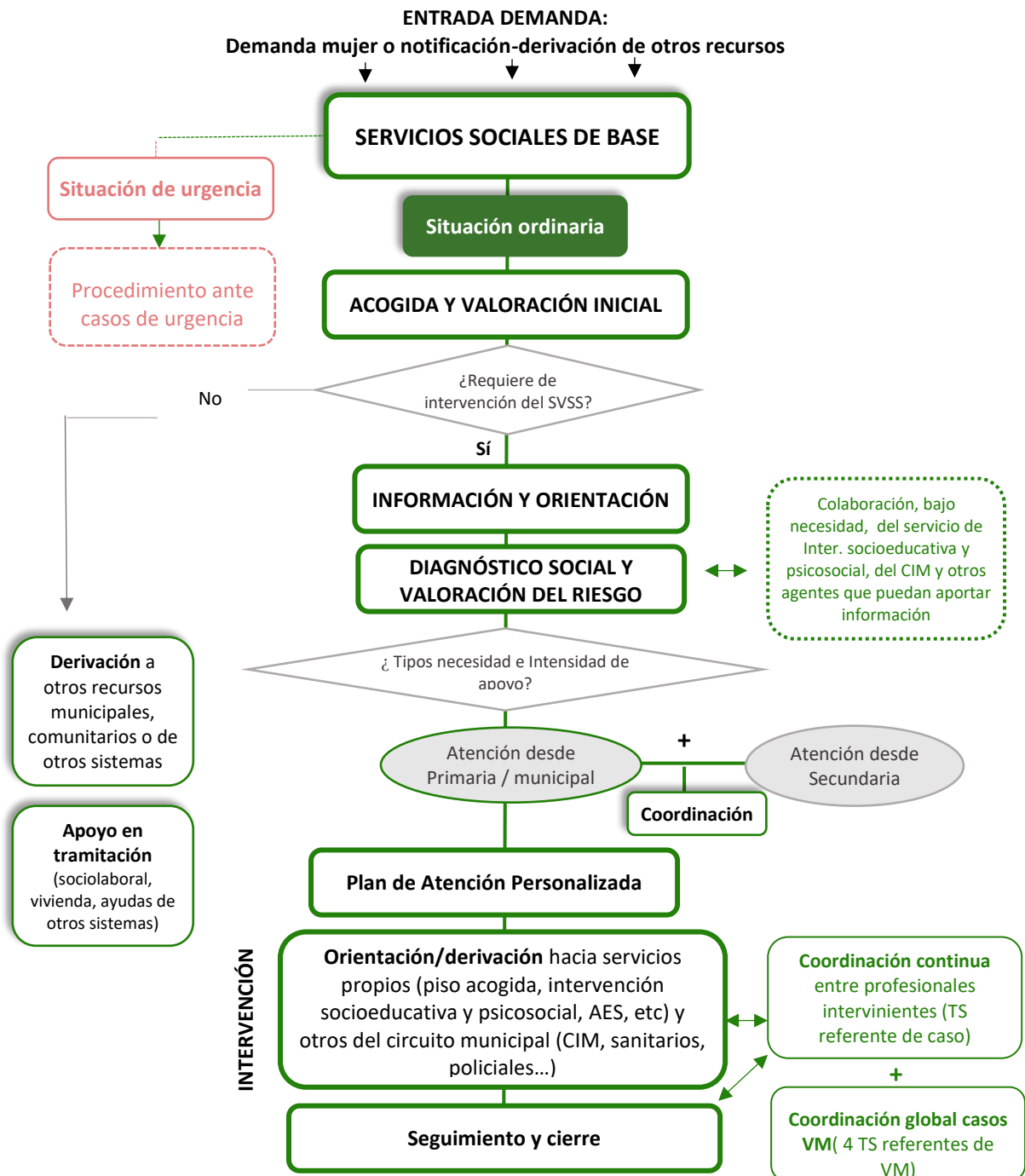
Comunicación judicial-de oficio: Aun cuando la víctima no haya interpuesto una denuncia, las y los profesionales tendrán la obligación de denunciar o realizar parte de oficio al juzgado cuando exista un grave riesgo e inminente para la seguridad de la víctima, y/o de las personas menores o terceras personas a su cargo. También se deberá comunicar de forma inmediata al Juzgado o Fiscalía la existencia de indicios de violencia ejercida sobre niñas, niños o adolescentes, menores de edad.

ACTUACIÓN ORDINARIA. SSB

Se entenderá como actuación ordinaria *aquella que no requiera de una actuación por necesidad de decisión inmediata, sea porque no exista un riesgo inmediato para la mujer y su entorno o porque la agresión no sea un hecho reciente, pero requiera de un apoyo continuado, de diferente intensidad.*

La actuación ordinaria se realizará bajo criterio de prioridad y máxima agilidad posible, con cita previa, y desde una perspectiva sistémica.

Procedimiento de actuación ordinaria. Servicios Sociales de Base



RECEPCIÓN DE LA DEMANDA

Puede recibirse por iniciativa propia de la mujer, que solicita cita previa en los servicios sociales de base, o por notificación sobre una posible situación de violencia machista por parte de cualquier recurso operante en el municipio (policiales, recursos de igualdad, sanitarios, centros educativos, o de otros sistemas (servicios forales de Infancia, Mujer, autonómicos – como SATEVI-900840111, etc). La demanda puede ser implícita o explícita.

En función del domicilio de la mujer, se realiza la asignación de un/a Técnica (Trabajador/a Social) de referencia para la valoración del caso, independientemente de si acude por primera vez o han pasado más de 3 años desde su último contacto con los servicios sociales de base.

La primera actuación será determinar si se trata de una situación de urgencia, u ordinaria, para activar el procedimiento adecuado. Si se trata de una situación ordinaria, se le asignará una cita previa, según agenda del o la Trabajadora Social referente, de carácter prioritario.

Se atenderán sin cita previa los casos que, aun sin corresponder al procedimiento de urgencia social si requieran de una intervención urgente o de la máxima celeridad en la respuesta.

ACOGIDA RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y VALORACIÓN INICIAL

Acogida

En la primera entrevista se le aportará información clara y ajustada sobre sus derechos y recursos existentes, señalados en la página 26. Los objetivos de la entrevista serán su acogida, escucha, conocimiento de la demanda y valorar inicialmente la situación de violencia y las necesidades globales (de la mujer, de la unidad convivencial). Para ello, será de utilidad el relleno de la Ficha Social. Si el caso viene derivado del servicio de urgencias sociales, se contará con su valoración provisional, que será confirmada y completada.

Asimismo, se informará sobre el objetivo del uso de sus datos, así como, en su caso, la importancia de poder compartir información relevante con otros recursos, indicando cuáles/es, en aras de facilitarle una atención integral. Para ello, se solicitará la firma del acta de consentimiento informado, en que se detallarán los recursos a los que se podrá realizar cesión de datos.

Desde la primera entrevista de acogida se tendrá en cuenta el tipo de demanda de la mujer (implícita o explícita), de cara a ir ajustando, desde el inicio, la información, la comunicación con la mujer, el tratamiento de la situación de violencia y valoración inicial de necesidades.

Se facilitarán los medios que garanticen la comunicación, especialmente en casos de barrera idiomática, cognitiva o de otro tipo.

Recogida de información: La o el Trabajador Social recogerá la información necesaria del caso para la atención a las mujeres y otras víctimas (hijos/as, otras personas a cargo), como datos personales, sobre el tipo de violencia machista sufrida, existencia de denuncias previas y/o procedimientos judiciales, órdenes de protección, diagnóstico inicial de necesidades realizada, otros recursos de protección y atención donde

estuviese recibiendo atención (en el circuito municipal y supramunicipal), etc. Los datos serán actualizados durante el proceso de atención, de cara a favorecer el seguimiento del caso y la coordinación en el circuito municipal de atención.

Valoración inicial:

En la valoración inicial se prestará especial atención a detectar la o las violencias machistas que está enfrentando la mujer, así como sus hijas/os, y otras personas de su entorno de apoyo, Tanto aquellas que la mujer sea capaz de explicitar, como aquellas que se infieran del relato, que pudiesen estar más invisibilizadas, como la violencia sexual, o económica.

La valoración inicial señalará si la situación requiere de actuación por parte del SVSS, y si requiere o no de seguimiento:

- Si pese a constatarse la sospecha de la que la mujer esté enfrentando una situación de violencia machista, pero no se reconoce como tal, y no existe riesgo alto que requiera de actuación de oficio (para ella y, en su caso, sus hijos/as, especialmente menores), se le facilitará toda la información sobre los recursos del circuito de atención disponibles, señalándose que puede solicitarlos en cualquier momento. También se le facilitará información sobre otros recursos del municipio que puedan ayudarla a tomar conciencia de la situación, como la escuela de empoderamiento, y el tejido asociativo de mujer y feminista, todos ellos ubicados en el espacio Marienea de Basauri. En el plano supramunicipal, el Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica 24 horas de Gobierno Vasco – SATEVI (900840111).
- Cuando se valore que la situación requiere de atención desde el SVSS pero puntual (por ejemplo, la violencia ya no está en activo, o ya ha sido atendida y ya no necesita un diagnóstico y plan de atención personalizada), se ofrecerá ese apoyo puntual, que puede ser en la gestión de trámites, orientación hacia otros recursos sociocomunitarios o de otros sistemas, etc.
- Si se valora que el caso requiere de intervención con seguimiento, se ofrecerá la realización del diagnóstico, de cara a valorar los posibles recursos (del SVSS y otros no previstos en cartera pero que operan en el circuito de atención municipal) que se le pueden ofrecer a la mujer, a sus hijas/os y otras personas a su cargo afectadas.

DIAGNÓSTICO SOCIAL

El diagnóstico social permite realizar una valoración profesional de la situación de la persona (víctimas de violencia machista en este caso, dentro del ámbito de la desprotección), a partir de una serie de información e indicadores, y determinar de manera global el tipo de necesidades y apoyos que requiera. Estas necesidades se analizan desde una perspectiva global, en la medida que las situaciones de violencia machista puedan interseccionar con situaciones de exclusión, dependencia y/o, en su caso de desprotección de menores.

Este Diagnóstico es realizado por el o la Trabajadora Social de referencia, que valorará y solicitará, en su caso, la colaboración para disponer y analizar información relevante tanto a los agentes que hayan derivado el caso, como a otros dentro de los Servicios Sociales de base, o del circuito de atención municipal en general. En este sentido, es de

especial interés la colaboración del CIM, por su especialización en la orientación jurídica y atención psicológica a mujeres víctimas de violencia machista, como del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial, para valorar necesidades de apoyo socioeducativo y, en el caso de las personas menores de edad, el daño emocional⁶ y la existencia/no existencia, de una posible situación de riesgo o desprotección (a través de la herramienta BALORA)-

Si del resultado del Diagnóstico Social se derive la necesidad de un diagnóstico social especializado de la dependencia, exclusión, discapacidad y/o desprotección, se realizará derivación a los servicios sociales de atención secundaria para su realización.

El Diagnóstico incluía una valoración del riesgo social para la integridad física, psicológica y emocional de la víctima y terceras personas, así como sus capacidades y recursos de afrontamiento y, en su caso, la necesidad de alojamiento para salir del contexto de violencia (porque convive con el agresor, porque está en una red de trata, es acosada por su empleador, etc). Esta valoración del riesgo podrá ser compartida con los recursos policiales, si existe consentimiento explícito de la víctima o, si aun no existiendo, el riesgo para ella o terceras personas requiere priorizar la integridad de las mismas.

En los casos en que sea necesaria una intervención de urgencia, se podrá activar la intervención sin necesidad de este Diagnóstico, que se realizará durante /tras la intervención de urgencia, que validará el Plan de Atención Personalizada definitivo.

INTERVENCIÓN Y COORDINACIÓN

En la intervención con víctimas de violencia machista se mantendrá de manera transversal la adaptación a las capacidades y a la decisión de las mismas sobre todas las cuestiones tratadas en cada momento, priorizando la escucha activa y el acompañamiento como proceso, realizando en caso de crisis, tareas de contención, disminución de la ansiedad, etc.

Si el diagnóstico social lo aconseja, la Trabajadora Social referente diseñará un Plan de Atención Personalizada (PAP), que incluya tanto a la mujer como, en su caso, a los niños, niñas o adolescentes, y otras personas a cargo afectadas. En el diseño, se contará con la participación de la víctima, buscando su máxima implicación. Asimismo, se garantizará la participación, en su caso, de los niños niñas y adolescentes, para lo que la Trabajadora Social realizará la adaptación necesaria a su edad, en la comunicación.

El PAP incluirá la finalidad de la intervención, los objetivos generales y los recursos y servicios que se valore activar o derivar para desarrollar la atención integral. Estos recursos pueden ser (en función de las necesidades globales, uno o varios):

- Los propios de atención primaria gestionados, dentro de los previstos en el decreto de cartera de prestaciones y servicios del SVSS, principalmente⁷:

⁶ el artículo 156 de Código Civil, modificado a raíz del Real Decreto-ley de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la Violencia de Género señala **que los menores expuestos a violencia de género no requerirán el consentimiento del progenitor condenado o acusado para recibir atención psicológica, debiendo tan sólo de ser informado previamente. Asimismo, si los menores tienen más de 16 años será necesario también contar con el consentimiento de ellos para poder prestar dicha atención psicológica.**

⁷ Otros: Servicio de Ayuda a Domicilio (1.2), Servicio de apoyo a personas cuidadoras (1.4.), Servicio de intermediación hipotecaria, Servicio de promoción de la participación y la inclusión social (1.5), Prestaciones económicas: ayudas de emergencia social (AES) y ayudas no periódicas municipales (ANPM).

- Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial (1.3). Atención a personas (menores y adultas) en riesgo de desprotección, riesgo de exclusión social y riesgo de dependencia, que precisen, bajo valoración y derivación de los servicios sociales, de educativo y/o psicosocial para: a) mejorar la convivencia familiar; b) mejorar las habilidades de atención y cuidado de sus miembros; c) y/o facilitar o posibilitar el desenvolvimiento autónomo. Se incluye el acompañamiento socioeducativo para mujeres víctimas de violencia y personas menores y dependientes a cargo, así como la valoración y atención psicosocial a menores víctimas.
- Servicio de acogida temporal para víctimas de violencia machista y situaciones de urgencia social. (1.9.1.).
- Otros recursos, bajo derivación, dentro del circuito de atención municipal (Centro de Información a Mujeres – orientación jurídica y atención psicológica especializada, policiales, sanitarios, etc.).
- Otros recursos municipales no directamente relacionados con la atención a víctimas, pero que pudiesen ser óptimos para necesidades específicas (como el centro de Información sexual, la escuela de empoderamiento, el servicio de asesoramiento en extranjería, educación, etc.).
- En su caso, servicios de atención secundaria.

En los casos de intervención compartida entre agentes del circuito municipal, es esencial la coordinación. Por un lado en el diseño del PAP, en la medida que puedan colaborar en el establecimiento de objetivos y acciones desde un enfoque multidisciplinar, con la Trabajadora Social de referencia que lo elabora. Asimismo, en los casos en que la mujer está o ha recibido atención previa desde otros servicios del circuito, en que ya está establecida una relación de ayuda con los y las profesionales de ese recurso, estos pueden facilitar el acceso a los SSB y la referencialidad de los mismos como coordinación global de la atención municipal.

En tercer lugar, en el propio desarrollo de la intervención combinada desde diferentes servicios del circuito. Por ejemplo, en la atención, la mujer puede estar recibiendo atención psicológica desde el CIM, a la vez que, en atención a necesidades sociales globales, pueda estar recibiendo atención desde servicios de atención primaria previstos en Cartera, a los que accede desde prescripción de los SSB. Por ello, se determinarán, desde los SSB, los espacios de coordinación de caso que incluyan a todos los agentes intervinientes con la mujer y terceras personas, en su caso, especialmente en caso de atención a infancia y adolescencia.

En los casos en que se realice intervención desde los servicios sociales de atención primaria (y en general, de los recursos del circuito municipal), y desde los servicios de atención secundaria, se realizará coordinación continua en la gestión de caso. La Trabajadora Social referente de la atención en los servicios sociales de base ejercerá las funciones de coordinación general de la atención municipal con la figura que sea, en su caso, referente de la atención en el nivel de secundaria.

También se tendrá en cuenta, a la hora de valorar apoyos en el desarrollo del PAP, a recursos sociocomunitarios que puedan resultar de apoyo a las víctimas de violencia machista, especialmente el tejido asociativo de mujeres y feminista, a través de Marienea.

SEGUIMIENTO

La intensidad de las citas propias con la Trabajadora Social de referencia y, en su caso, de la intervención desde el servicio de intervención socioeducativa y psicosocial, dependerá de las necesidades del caso. Algunas de las pautas referidas a la intensidad son:

- ✓ En los casos en que existe sospecha de que la mujer esté sufriendo violencia machista pero no lo verbalice o reconozca, se respetará su decisión, manteniéndose en todo caso registrado como caso de sospecha y sin señalar fecha de cierre.
- ✓ Mientras exista un proceso penal, con o sin orden de protección.
- ✓ Mientras que siga siendo atendida por otros recursos, tanto del circuito municipal como de atención secundaria, en orden a mantener la continuidad de la atención entre sistemas.

Se realizarán las reuniones necesarias de coordinación de caso (internas y con los otros agentes intervinientes dentro del circuito municipal), tanto las de periodicidad establecida a tal fin como aquellas que, por necesidad, fuese necesario convocar.

Las 4 Trabajadoras Sociales referentes en la comunicación y coordinación de la atención municipal a casos de violencia machista, mantendrán el seguimiento global de las actuaciones, a nivel interno y externo.

CIERRE

Las actuaciones con mujeres que han sufrido violencia machista se cerrarán en los siguientes casos:

- ✓ Cuando finaliza la intervención relacionada con la situación de violencia.
- ✓ Si la mujer abandona la intervención, o la propuesta de atención no es aceptada. En estos casos, siempre se explicará a la mujer que puede volver a solicitar apoyo cuando así lo decida, y que se activarán los recursos que necesitare en ese momento.
- ✓ Si la mujer cambia de domicilio a otro municipio.
- ✓ Cuando se cumplen los objetivos establecidos en el Plan de Atención Personalizado.
- ✓ Cuando hayan pasado dos años desde la última notificación y/o actuación realizada sin tener más contactos con la mujer (de manera directa o a través de otros servicios del circuito de atención).

REGISTRO Y DATOS

Además del registro interno de expedientes y actuaciones realizadas, se facilitarán datos de carácter estadístico (anonimizados) a los organismos institucionales que lo soliciten, sobre las situaciones de violencia machista atendidas en el municipio.

VIII.3 Ámbito de Igualdad

En el ámbito de igualdad, se despliegan diferentes servicios y recursos, ubicados en Marienea-Casa de las Mujeres de Basauri, que son coordinados por una figura de Técnica de Igualdad municipal y apoyados por otras 2 Técnicas de igualdad de la Casa que participan en la gestión coordinada, dentro del espacio central Marienea, así como

en el diseño, seguimiento y evaluación de los planes municipales de igualdad y contra la violencia machista.

El departamento de Igualdad ejerce, en su ámbito territorial, las competencias atribuidas en el art.50.6 de la Ley 4/2005 para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres de liderazgo y coordinación general de las políticas de igualdad que tengan por objeto prevenir, hacer frente, reparar y erradicar la violencia machista, sin perjuicio de los liderazgos y las coordinaciones más específicas que correspondan a los órganos responsables de los distintos sistemas y políticas sectoriales concernidas.

En concreto, los planes locales contra la violencia machista en Basauri tienen un triple objetivo: prevenir la violencia machista en el municipio, asegurar una atención integral a las víctimas o a quienes estén en riesgo de serlo, y promover una actitud de tolerancia cero ante la violencia machista en la población basauritarra.

Para alcanzar estos objetivos los planes vertebran su actuación sobre las siguientes líneas estratégicas: sensibilización, prevención y toma de conciencia; atención integral, recuperación y empoderamiento; y la denuncia pública, memoria y reparación. Trabajar desde estas líneas permite abordar la realidad entorno a la violencia machista de una forma global, es decir, entendiendo la violencia machista como un problema estructural y sistémico y debe ser abordada desde diferentes ámbitos.

Por eso, y dando respuesta al marco actual, las políticas y programas contra la violencia machista que se dirigen desde el área tratan de cuestionar el imaginario construido entorno a las “víctimas” y se refuerza su capacidad de resistencia, sus estrategias adecuadas a cada situación y también se pone el foco sobre elementos de socialización que limitan su capacidad para la toma de decisiones y autonomía. De esta forma, y a través del trabajo coordinado de todos los recursos y servicios municipales implicados, junto con la interlocución del tejido asociativo feminista y de mujeres, se transversaliza la perspectiva de la prevención y abordaje integral de la violencia machista.

Todas las profesionales cuentan con formación oficial y experiencia en violencia machista, adaptada a las necesidades y funciones de su ámbito profesional de actuación.

SERVICIOS QUE SE OFERTAN

Los recursos y servicios comparten una metodología basada en 3 aspectos fundamentales: atender a las necesidades básicas de las mujeres sin perder el horizonte de los intereses estratégicos; el acompañamiento de procesos como apuesta para la participación política y social real de las mujeres, y trabajo en clave de laboratorio de ideas y programas desde la evaluación y mejora continua.

En este sentido, las mujeres que se acercan a la casa pueden estar transitando por uno o más recursos de la misma, y otros de la red de atención municipal, lo que requiere un trabajo de comunicación y coordinación continua entre las y los profesionales de los diferentes recursos y servicios municipales.

En concreto, los recursos y servicios que se desarrollan en Marienea son:

- **Centro de Información a Mujeres.** Es un servicio municipal especializado en violencia machista que ofrece información y orientación jurídica (1 abogada) y

atención psicológica (1psicóloga) a mujeres mayores de edad víctimas de violencia machista.

En el ámbito jurídico se presta, de manera general, asesoramiento jurídico sobre derechos de las mujeres, sobre procesos de separación y divorcio, parejas de hecho, procesos penales y civiles derivados de situaciones de violencia machista, así como sobre derechos de las empleadas de hogar. En el ámbito psicológico, atención especializada individual y grupal a mujeres adultas víctimas de violencia machista, y en general, a mujeres que demandan apoyo por diversos malestares de género.

- **Oficina de Información sexual.** Servicio municipal que ofrece orientación individualizada y actividades grupales sobre relaciones afectivo-sexuales, malestares eróticos, dificultades derivadas de abusos sexuales y sobre diversidad e identidad sexual, y lleva a cabo diferentes programas de sensibilización y educación sexual. Asimismo, atiende consultas de profesionales, asociaciones, etc. Asimismo, realizan apoyo y acompañamiento en los procesos vitales de construcción de la propia sexualidad, haciendo hincapié en colectivos con necesidades especiales desde valores igualitarios, mediante asesoría individual, grupal o de pareja.

- **Proyecto Marienea y Escuela de empoderamiento.**

Es el recurso central encargado de gestionar el día a día en Marienea y de coordinarse con el resto de servicios y recursos de la casa. Se realiza la primera acogida, valoración general y derivación de las usuarias tanto a los recursos y servicios propios del área, como a otros del circuito municipal, supramunicipal y del tercer sector que puedan ofrecerle información, orientación y respuesta a la diversidad de necesidades que presenten.

Desarrollan actividades, talleres, cursos y seminarios de la Escuela de Empoderamiento para mujeres y exposiciones, charlas, jornadas y otras actividades abiertas a la ciudadanía. Se trabajan contenidos especializados con temáticas transversales en torno a la igualdad y a la prevención, toma de conciencia y reparación en el marco de la violencia machista. En las actividades participan algunas mujeres que están en procesos de salida de violencia machista, y también son un espacio de prevención y detección de situaciones de violencia machista.

- **1ERA2KAIN.**

Programa de educación en valores que asesora, apoya y acompaña a los centros escolares y agentes sociales relacionados y responsables de la educación del municipio en materia de coeducación. Los objetivos principales del programa son el impulso de los valores de igualdad y la prevención de la violencia machista. Trabajan en coordinación con las personas encargadas de la coeducación de cada centro escolar para adecuar las actividades y ajustar los contenidos en los centros desde una perspectiva feminista e interseccional, además de llevar cabo diferentes intervenciones concretas. Desde este recurso también se recogen y derivan a los servicios del circuito municipal pertinentes consultas de los centros educativos sobre violencia, acoso, bullying machista, etc. La intervención directa en aula permite conocer de primera mano la percepción de los y las jóvenes sobre la violencia machista y a partir de ahí diseñar y planificar las políticas públicas de prevención para que tengan efectos reales en la población basauritarra.

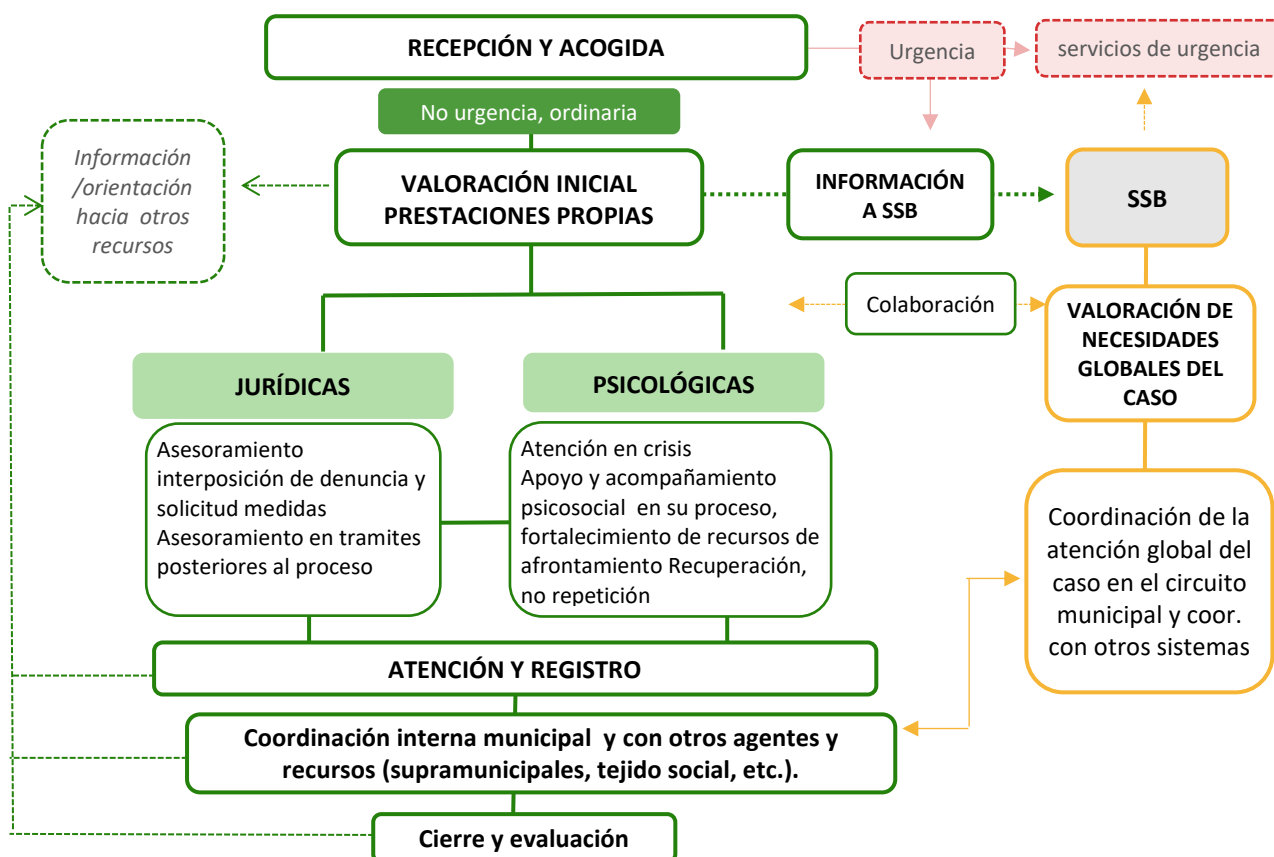
PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN: CENTRO DE INFORMACIÓN A MUJERES

Por su naturaleza como servicio de atención especializada a mujeres víctimas de violencia machista, es el que se desarrolla de manera específica en el presente protocolo, a efectos de coordinación interinstitucional, como parte del circuito de atención en el plano municipal.

Procedimiento de actuación y coordinación. Centro de Información a Mujeres

ENTRADA:

Demanda directa mujer (llamada cita previa) o derivación de otros recursos



VÍAS DE ENTRADA PRINCIPALES DE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA

- La mujer contacta con el servicio, solicitando cita previa.
 - Con una demanda explícita de apoyo y verbalizando la situación de violencia.
 - Con una demanda implícita, esto es, la mujer no verbaliza una situación de violencia, pudiendo ser la demanda sobre un malestar no definido, o por otra casuística dentro de las prestaciones del servicio (orientación sobre separación, sobre una situación como empleada de hogar, etc.), pero las profesionales detectan que existe una situación de violencia machista subyacente o añadida a la demanda.

El primer contacto de la mujer puede haber venido promovido por los recursos, servicios y programas operantes en el plano municipal (de igualdad, policiales, sanitarios, servicios sociales), de otros recursos supramunicipales (de atención secundaria foral o autonómico – Satevi-,...), a través de mujeres conocidas que han

sido o son usuarias del CIM y, desde su experiencia positiva, ejercen de modelo para afrontar su proceso, o recursos del contexto sociocomunitario de Basauri (tejido asociativo, sobre todo desde las asociaciones de mujeres y feministas).

En otros casos, la mujer ha sido usuaria anteriormente del CIM, por una situación de violencia machista u otras demandas que se atienden desde el servicio no relacionadas con la violencia machista, y vuelve a demandar atención de manera directa por conocer el servicio con anterioridad.

- La mujer es derivada desde los servicios sociales de base, tras la valoración y diagnóstico global de necesidades.

ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIA

Podría darse el caso de que una mujer contacte con el Centro presentando lesiones de carácter físico y/o un malestar emocional intenso que requiera de atención profesional (sanitaria, psicológica o de otro tipo), o que acuda en una situación de urgencia social que necesite ser abordada por una persona profesional especializada.

En tal caso, se realizará una primera atención psicosocial en crisis, y una recogida de datos básicos que permitan activar un procedimiento municipal de urgencia. Si la situación es informada en horario de los Servicios Sociales de Base (SSB), se realizará una comunicación directa con los mismos, de cara a que éstos valoren y realicen las acciones oportunas.

En función de la necesidad valorada y de la posibilidad de atención, se considerará si es necesario realizar un acompañamiento a la víctima desde los SSB. Se tendrá en cuenta, si existe disponibilidad desde la psicóloga del CIM, la posibilidad de realizar un apoyo psicosocial en situaciones concretas (teniendo en cuenta que no se trata de un servicio de urgencia y que la demanda de citas presenciales limita la posibilidad actualmente de poder prestar ese apoyo).

En todo caso, se facilitará la información necesaria (siendo una situación de urgencia no sería necesario activar el procedimiento con consentimiento explícito informado- firma de acta-, si bien se explicará a la víctima los pasos que se van a dar y los derechos que la asisten.

Si la situación de urgencia se produce fuera del horario de los SSB, se contactará directamente con los servicios de emergencia, a través del 112 o el 092, especialmente el Servicio de Coordinación de Urgencias Sociales. Se realizará notificación también a los SSB, para que, en horario de funcionamiento, dispongan de información sobre la situación de urgencia notificada, y se pueda activar actuación posterior.

ACTUACIÓN ORDINARIA DEL SERVICIO

RECEPCIÓN DEMANDA Y ACOGIDA

En casos en que la mujer es directamente demandante, se realiza mediante llamada telefónica al servicio. Si ésta no puede ser atendida en el momento, una locución solicita dejar mensaje con nombre y teléfono para ser llamada a la mayor brevedad posible. La locución también reflejará la posibilidad de contactar con el 112 o 092 en caso de tratarse de una emergencia.

Asimismo, la ubicación del CIM dentro del espacio Marienea, posibilita que mujeres que se acerquen, o estén realizando otras actividades dentro de este espacio, puedan dirigirse al Centro para solicitar la atención. En este caso, las técnicas de igualdad de la casa realizan una primera acogida general, en la que realizan una primera recogida básica de necesidades, para orientar hacia el recurso de la casa.

La profesional realiza una recogida de la demanda, de manera general, y en función de esta demanda explícita o implícita, ofrece una cita presencial bien con la abogada, bien con la psicóloga, o se realiza derivación a otros recursos del circuito municipal, a través de los SSB.

Puede darse el caso de que la atención, sobre todo en el plano jurídico, se resuelva a través de la atención telefónica, por ser una duda puntual, normalmente de mujeres que en momentos anteriores ya han sido usuarias del servicio. En este caso, se realiza registro de la actividad, pero puede no suponer una apertura de expediente ni, por tanto, requerir de información del caso acogido hacia los SSB.

Esta primera cita de acogida será realizada de manera priorizada, por la profesional más acorde a la demanda, si bien, a efectos de facilitar el acceso al recurso, o en casos en que la demanda no esté clara previa a esta cita, se realizará de manera indistinta por las figuras profesionales del CIM.

En la cita presencial, se realiza una mayor profundización de la demanda, y se va recogiendo información sobre el tipo de violencia, si existen denuncias y/o medidas de protección activas, atención desde otros recursos del circuito, indicadores sobre la mujer, sus hijas/os y otras personas a cargo.

En todos los casos, se priorizará generar un clima de reconocimiento (sin juicios ni cuestionamiento), seguridad y confianza con la mujer demandante, aspecto de especial importancia en los casos de consulta por situaciones de violencia machista. Por ello, se garantizarán unas condiciones óptimas para que la atención se desarrolle desde una actitud empática, y adaptada a sus diversas necesidades y capacidades, de modo que la mujer pueda expresar lo que le ocurre y dar información sobre su situación.

En aras de poder compartir esta información, en primera instancia, con los SSB, y posteriormente con otros recursos intervinientes si así lo requiere el caso, para una atención integral (y minimizar victimizaciones por tener que volver a relatar), se solicitará a la mujer su consentimiento explícito para esta recogida, tratamiento y cesión de datos, mediante acta de consentimiento. Se explicarán los derechos que la asisten en materia de protección de datos personales y se señalará el / o los servicios a los que se prevé realizar esta cesión de datos (siempre los que sean necesarios).

Si la mujer consiente, junto con la apertura propia de expediente en el servicio, se facilitará la información a los SSB, para que puedan ponerse en contacto con ella y activar una primera valoración global de necesidades dentro del circuito de atención municipal.

Si fuese posible, y la mujer consiente, se tratará de acordar con la Trabajadora Social de referencia una cita presencial (valorándose conjuntamente si realizarla en el espacio del CIM, o en el de los SSB), y si es pertinente que participe la profesional del CIM que ha hecho esta primera acogida, junto con la Trabajadora Social.

COLABORACIÓN CON LOS SSB EN LA VALORACIÓN GLOBAL DE NECESIDADES

Bajo solicitud de la Trabajadora Social de referencia, la/s profesionales del CIM podrán colaborar en la fase de valoración global /diagnóstico de necesidades. La figura psicológica, en este caso, será especialmente relevante para aportar información y valoración sobre las necesidades de apoyo psicológico de la mujer.

Esta colaboración sería sumativa, en su caso, con la aportación que desde el Servicio de Atención socioeducativa y psicosocial pueda realizarse respecto a necesidades de acompañamiento socioeducativo de la mujer e hijos/as y del daño emocional y necesidades de apoyo psicológico de estos niños-as y adolescentes.

ATENCIÓN

El modelo de atención desde el CIM integra de manera transversal aspectos clave como:

- El enfoque preventivo como estrategia ante la vulneración de derechos de las mujeres y la violencia machista, partiendo de que la información sobre los derechos, y sobre los diferentes recursos para la respuesta a las necesidades de las mujeres es, per se, una herramienta de prevención y empoderamiento.
- Promoción de un enfoque multidisciplinar, asumiendo la multidimensionalidad de los factores que sitúan a las mujeres en una situación de vulnerabilidad y en exposición a las diversas formas de violencia.
- Intervención con enfoque feminista, integrando y aplicado los conocimientos teóricos y praxis a las disciplinas de actuación (jurídica y psicológica), en base a la especialización de las profesionales en el ámbito de la violencia machista.

La atención (jurídica y/o psicológica), contempla las siguientes prestaciones específicas hacia mujeres que enfrentan violencia machista:

- ✓ **Información y atención individual/ grupal sobre derechos** de las mujeres.
- ✓ **Información y asesoramiento jurídico** sobre:
 - Interposición de denuncia.
 - Solicitud de medidas de protección (civiles, penales).
 - Trámites posteriores al proceso judicial.
 - Seguimiento de los casos en el ámbito jurídico con o sin denuncia.
 - Coordinación con otros recursos relacionados con la atención jurídica.
 - Información y asesoramiento sobre indemnización y reparación.
- ✓ **Atención psicológica a mujeres adultas víctimas de violencia machista.**
 - Atención a mujeres adultas víctimas de violencia en situación de crisis.
 - Atención individual y acompañamiento en procesos de recuperación del daño sufrido por las mujeres y potenciación de las propias capacidades. Incluye la coordinación en la intervención, en su caso, con el servicio de atención socioeducativa (realiza acompañamiento socioeducativo a mujeres víctimas) y psicosocial de los SSB (realizan valoración del daño y atención a menores víctimas). Y coordinación con otros agentes operantes.
 - Atención grupal: acompañamiento encaminado a consolidar la no repetición de la relación violenta.

Se realizará registro informatizado de todos los expedientes (de asesoramiento jurídico, atención psicológica o conjunta) así como de todas las actividades realizadas por la figura jurídica como psicológica (de atención y coordinación interna y con otros agentes intervinientes).

DERIVACIÓN / COORDINACIÓN

A través de los SSB, como agente del circuito municipal que realizará las funciones de coordinación global de los casos de violencia machista, y una vez realizada la valoración global de necesidades, la Trabajadora Social referente puede realizar derivación directa al CIM (se entiende en casos en los que no estuviese ya activa la atención desde el CIM).

Esta derivación puede ser múltiple, es decir, incluir a diferentes recursos operantes en el municipio, lo que requerirá de desarrollar los espacios de coordinación en la intervención con estos agentes que requiera el caso, y los mínimos establecidos en la coordinación global desarrollada por la Trabajadora Social de referencia.

Asimismo, en el proceso de atención desde el CIM, las profesionales pueden realizar derivaciones a diferentes recursos, realizando a su vez información de estas derivaciones a los SSB, a efectos de disponer de un conocimiento global del caso.

CIERRE Y EVALUACIÓN

La evaluación se realizará a cierre del proceso interventivo, normalmente en el caso de la atención psicológica, que mantiene un diseño de proceso, no siendo tan lineal en el caso de la orientación jurídica, en el que suelen realizarse más demandas puntuales de orientación, a lo largo del tiempo, por las características y diversidad de procesos penales y civiles, y estadios, que dan lugar a la demanda de asesoramiento durante largos periodos de tiempo, en muchos casos intermitentes.

En todo caso, la evaluación se realiza en base al grado de cumplimiento de los objetivos marcados, a la situación de la mujer a fin del proceso interventivo, e incluirá la valoración de satisfacción de la mujer respecto a la atención recibida.

Asimismo, incluirá información de interés de otros agentes intervinientes con quienes se haya realizado coordinación. En todos los casos informados y coordinados a nivel global desde los SSB, se les facilitará informe de cierre para incluirlo en el expediente de la mujer, siendo de utilidad en la valoración de la atención global del circuito municipal.

Las situaciones principales que darían cierre a la actuación desde el CIM son:

- ✓ La mujer no consiente en el apoyo ofertado, o abandona los procesos. Se mantiene la apertura hacia el servicio si en un momento decide retomar o activar.
- ✓ Cambio de domicilio de la mujer, a otro municipio.
- ✓ La mujer ha sido derivada hacia otros recursos especializados (secundaria) y no se requiere intervención desde el CIM.
- ✓ Finaliza el proceso de intervención establecido. Se mantiene la apertura hacia el servicio ante nuevas necesidades, bien puntuales, bien de reactivación de procesos.
- ✓ Cuando hayan pasado dos años desde la última actuación realizada del CIM sin tener más contactos con la mujer.

Se facilitarán datos de carácter estadístico (anonimizados) a los organismos institucionales que lo soliciten y así se haya acordado desde Igualdad, sobre las situaciones de violencia machista atendidas.

Asimismo, se facilitarán a la Mesa de Coordinación Técnica del presente protocolo de manera anual, para facilitar el conocimiento compartido y actualizado de la atención desarrollada en el municipio en el ámbito de la violencia machista, incluyendo consideraciones sobre necesidades de mejora, propias y del circuito general (protocolo).

PAUTAS DE ACTUACIÓN DE OTROS RECURSOS Y SERVICIOS DEL ÁMBITO DE IGUALDAD, A EFECTOS DEL PRESENTE PROTOCOLO

En referencia a la Oficina de Información Sexual, la Escuela de Empoderamiento y el programa 1ERA2KAIN, por su capacidad de abordaje desde diferentes ámbitos (prevención, detección, sensibilización, acompañamiento, reparación) ante posibles situaciones de violencia machista, las profesionales que los integran:

- Ante la sospecha de que una mujer que forma parte del servicio/programa esté enfrentando una situación de violencia machista, y el contexto vincular con la mujer lo permita, se le facilitará información sobre los diferentes recursos y servicios del circuito de atención municipal (igualdad, servicios sociales, policial, sanitario).
- En estos casos se informará a la Técnica de Igualdad sobre esta posible situación, de cara a que ésta pueda coordinarse con los recursos y servicios municipales pertinentes, e informar a los SSB sobre el caso.
- En este primer momento, esta información sería anonimizada, a efectos de valorar desde estos agentes en primera instancia si se requiere mantener la observación desde el recurso o si procede la solicitud a la mujer de consentimiento explícito para recoger y ceder datos personales de cara a la valoración y oferta de recursos.
- Dado el amplio horario de apertura de la Casa, puede que situaciones de demanda se den fuera del horario del CIM. En este caso, las dos técnicas de la casa realizarán una primera contención y recogida de datos que permitan activar el procedimiento municipal de urgencia. Entendiendo que estos casos también sucedan fuera de horario de los SSB, se realizará notificación a los mismos sobre la actuación realizada.

VIII.4 Ámbito policial

Según el protocolo de Coordinación de Ertzaintza y Policía Local de Basauri, en el ámbito competencial de los delitos relacionados con Violencia machista, tanto la titularidad del incidente como la asignación de recursos es compartida, esto es, se gestionará indistintamente por policía local o por Ertzaintza.

Por este motivo, cada cuerpo policial es titular de los casos de violencia machista conocidos a través de las actuaciones o diligencias que dicho cuerpo hubiere llevado a cabo, y por tanto que hubieren generado expediente de violencia.

Con carácter general las actuaciones policiales en materia de violencia machista tienen asignado un titular previo que viene determinado por la primera actuación y la mayor parte de las veces será también el titular definitivo.

La Ertzaintza y la Policía Local disponen de un sistema digital de gestión compartida de expedientes por delito de Violencia Doméstica y Violencia de Género (EBA⁸). A través del mismo, los dos cuerpos policiales pueden crear y compartir, en un mismo formato, todos los expedientes, homologar evaluaciones de riesgo de cada mujer y sus hijos e hijas, cualquiera que sea el cuerpo policial que se ocupe del caso, establecer la protección adecuada según el nivel de riesgo que se diagnostique, etc.

Este trasvase de información permanente y continuo de la Policía Local y la Ertzaintza permite agilizar la detección y la protección, la complementariedad y no duplicación de actuaciones, o desarrollo de las mismas sin la disposición de información sobre históricos de situaciones y actuaciones (no sólo denuncias) que uno de los dos cuerpos (y en cualquier municipio de Euskadi), haya podido realizar con anterioridad.

De manera global hacia los cuerpos policiales dentro de la CAPV, la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres expone se establecerán las medidas de protección policial que se consideren necesarias en función del resultado de la valoración del riesgo, incluso en aquellos casos en que la víctima decida no interponer denuncia y en los que, como consecuencia de una resolución judicial, se produzca el archivo del caso, siempre que se siga apreciando la existencia de riesgo de violencia.

VII.4.1. Policía Local

La Policía Local de Basauri depende del Área de Policía Local del Ayuntamiento. Presta atención a la ciudadanía durante 24h, los 365 días del año. Además de la Comisaría, presta atención in situ en el entorno comunitario.

La actuación de la Policía Local de Basauri en el ámbito de la violencia machista se ordena desde una instrucción operativa propia, que determina las pautas de actuación de todos y todas las agentes (independientemente de sus escala o condición de relación laboral), ante incidentes en este ámbito.

Acorde al protocolo de coordinación con la Ertzaintza, La Policía Local será titular de aquellos casos de los que haya tenido conocimiento a través de actuaciones o diligencias, y que no hayan sido objeto de tratamiento anterior por parte de la Ertzaintza, o que no refieran a los tipos penales de mutilación genital femenina, aborto y esterilización forzosos y trata de personas con fines de explotación sexual. Asimismo, no será titular (traspasando el expediente) de aquellos casos de violencia machista cuyo resultado de valoración de riesgo realizada sea de riesgo ESPECIAL, y si la víctima cambia de domicilio a otro municipio de la CAE.

⁸ En el momento actual, forman parte del sistema EBA (Etxekoen eta Emakumeen Babesa) la Ertzaintza y las policías locales de Bilbao, Donostia San Sebastián, Vitoria-Gasteiz, Basauri, Barakaldo, Errenteria, Getxo, Irún y Portugalete, si bien el objetivo es extenderlo al conjunto de policías locales y abrirlo al resto de agentes involucrados en cada episodio de violencia machista: Judicatura, Fiscalía, Servicios Sociales, Osakidetza, Emakunde, Instituto de Medicina Legal, etc.

Los **servicios generales** y acciones en el ámbito de actuación de la violencia machista desde la Policía Local de Basauri incluyen:

- ✓ Neutralización del incidente en curso.
- ✓ Recogida de denuncias e investigación/instrucción del caso para su remisión al Juzgado.
- ✓ Servicio de traducción.
- ✓ Canalización al sistema judicial.
- ✓ Valoración del riesgo de incidencia periódico y protección preventiva. En el caso de las víctimas de violencia de género, se utiliza el instrumento “*Cuestionario de Valoración del Riesgo de Violencia Grave en la relación de pareja*”, elaborado y utilizado por la Ertzaintza.
- ✓ Información sobre derechos y sobre recursos de apoyo.
- ✓ Planificación de tareas preventivas tanto de la víctima como hacia el agresor.
- ✓ Derivación a los Servicios Sociales.
- ✓ Entrevistas de seguimiento.
- ✓ Acciones reactivas ante requerimientos.
- ✓ Gestión de mascotas, si las hubiere .

VÍAS PRINCIPLES DE ENTRADA DE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA:

- La mujer se persona en la Comisaría.
- La víctima, u otros testigos, realizan llamada a 092.
- Observación por parte de los/as agentes en patrullaje.
- Comunicación /derivación, desde otros servicios o departamentos municipales (servicios sociales, principalmente).

PAUTAS DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN:

Las situaciones de violencia machista pueden ser intervenidas y gestionadas por toda la plantilla de agentes, disponiendo de formación específica en el ámbito durante el curso de ingreso, además de la participación en cursos que se organizan en el municipio en materia de igualdad y violencia machista.

Cabe señalar que el plan de reestructuración de la Policía Local iniciado en 2022 contempla la especialización en labores de investigación y atestados a un grupo de unos 10 agentes que se encargarían de la gestión de los casos de violencia machista⁹.

Las pautas de actuación se estructuran en torno a la siguiente categorización de procesos de intervención:

A- Actuación preventiva

Se desarrollarán las actuaciones de detección y prevención necesarias que eviten que las conductas violentas lleguen a producirse. Además de garantizar a los y las agentes una formación continua, especializada, actualizada y adaptada a la realidad de la violencia machista en Basauri, se promoverá la realización y/o participación junto con

⁹ Cuando esta reestructuración y especialización de agentes de la policía local en casos de violencia machista sea efectiva, se modificará el texto de este apartado en todos los aspectos que sean necesarios, así como la tabla de contactos (anexo II, en un Excel no incluido en el presente documento, por incorporar datos identificativos profesionales).

otros servicios municipales, en actividades de información y concienciación dentro del municipio, como charlas informativas (en centros educativos, espacio Marienea, etc.).

B- Atención inicial

Contempla las siguientes pautas de actuación, en función de diversos contextos y tipología de casuísticas:

B.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Ante una llamada identificada como incidente machista (víctimas, testigos, recursos, profesionales,...), se activa la oportuna incidencia, y se recogen y registran los datos mínimos que permitan realizar una primera valoración de la situación y del estado de la mujer, hijos/as u otras personas a cargo, historial previo de violencia, relación con agresor, localización del incidente, etc. Se va informando de los datos a patrullaje y se realizan comprobaciones en diversas bases de datos oportunas por si existiese expediente abierto en la Policía Local o en otro cuerpo policial.

Si la persona requirente es la mujer, se priorizará conocer su estado de salud e integridad, aportando la mínima contención necesaria para aportar pautas de autoprotección mientras se personan los agentes.

Se tratará de mantener la comunicación telefónica con ella hasta que se personen los agentes, y en caso de no ser posible y si se valora que la llegada de la patrulla no sea inmediata, se solicitará el apoyo de la Ertzaintza.

Si la persona requirente es un tercero (de su entorno o no), y está con la víctima, igualmente se le aportarán unas pautas básicas de autoprotección y de acompañamiento a la víctima hasta la llegada de los o las agentes.

B.2. ACTUACIÓN DE URGENCIA

- Se activarán, en todos los casos, los recursos necesarios para neutralizar el incidente.
- Se realizará registro pertinente (o apunte en caso de ya existir expediente previo) en EBA. Aun no siendo la Policía Local titular del caso, puede llevar a cabo una atención a la urgencia cuando por conocimiento propio, a requerimiento de la víctima o terceros, o cuando por imposibilidad de atención, el cuerpo policial titular solicitara su intervención.
- Cuando la situación esté neutralizada, las patrullas informarán al centro coordinador de los aspectos descriptivos del incidente, de la víctimas, familiares a cargo, agresor, necesidades de asistencia sanitaria, circunstancias de las personas victimizadas, y otras de interés para el registro de la actuación
- Se procurará realiza derivación del caso a los servicios sociales de base, para lo que se solicitará firma de acta de con sentimiento de la mujer, que se adjuntará junto con un informe de envío a la Trabajadora Social referente de la comunicación/coordinación municipal de casos de violencia machista.
- Si la situación se produce en horario de los Servicios Sociales de Base (L-V, no festivos, de 8 a 15:00), se tratará de realizar la derivación in situ, con el consentimiento de la mujer, de manera directa. Para ello, se contactará telefónicamente con los servicios sociales de base, que valorarán si se trata de una

situación de urgencia social, que requiera bien de su presencia, bien de la activación/gestión de los recursos pertinentes.

- Si la situación se produce fuera del horario de los Servicios Sociales de Base, y fuese necesaria la salida de domicilio de manera urgente de la mujer (e hijos/as, personas dependientes a su cargo), se los acompañará al domicilio que indique la mujer. Si no dispusiese de ninguna alternativa, se realizará solicitud de atención desde el Servicio Foral de Urgencias Sociales, donde se realizará una primera atención y derivación a recurso de acogida.
- Se realizará comunicación de la actuación realizada a los Servicios Sociales de Base.

B.3. ACTUACIÓN NO URGENTE

Si la mujer no quiere presentar denuncia:

- Se tratará, en todo caso, de que el personal de la policía local que la atienda disponga de formación adecuada y especial cuidado en el trato con las víctimas.
- Se le informará de la utilidad y pasos que siguen a la interposición de denuncia.
- Se le informará de sus derechos y de los recursos municipales existentes, especialmente los servicios sociales de base, como agente coordinador municipal de los casos de violencia machista en el municipio, y de los servicios de orientación jurídica y atención psicológica del Centro de Información a Mujer.
- En todos los casos, se solicitará que firme el acta de consentimiento para la recogida, tratamiento y la cesión de datos.
- Se procurará realizar derivación del caso a los servicios sociales de base, para lo que se solicitará firma de acta de consentimiento de la mujer, que se adjuntará junto con un informe de envío a la Trabajadora Social referente de la comunicación/coordinación municipal de casos de violencia machista.
- Si la situación se produce en horario de los Servicios Sociales de Base (L-V, de 8 a 15:00), se tratará de realizar la derivación in situ, con el consentimiento de la mujer, de manera directa. Para ello, se contactará con la Trabajadora Social referente de la mujer (si ya estaba siendo atendida por los servicios sociales de Base) o con la Trabajadora Social referente de la coordinación de casos de violencia machista, para que se le pueda dar una cita lo antes posible.
- Si la situación se produce fuera del horario de los Servicios Sociales de Base, y fuese necesaria la salida de domicilio de manera urgente de la mujer (e hijos/as, personas dependientes a su cargo), se les acompañará al domicilio que indique la mujer. Si no dispusiese de ninguna alternativa, se realizará solicitud de atención desde el Servicio Foral de urgencias Sociales, donde se realizará una primera atención y derivación a recurso de acogida.
- En este caso, también se realizará comunicación de la actuación realizada a los Servicios Sociales de Base.

Si la mujer quiere presentar denuncia:

Se tratará, en todo caso, de que el personal de la policía local que la atienda disponga de formación adecuada y especial cuidado en el trato con las víctimas.

Se informará a la mujer del proceso de interposición de denuncia y sus derechos, siempre de manera previa a la recogida de la denuncia. Estos pasos consistirán en:

- Informar de la utilidad y pasos que siguen a la interposición de denuncia.
- Siempre, antes de recoger declaración /elaboración de atestado, se informará de los derechos que le asisten como víctima, en función del tipo de delito de violencia machista.
- Se solicitará que firme el acta de consentimiento para la recogida, tratamiento y la cesión de datos.
- En el caso específico de violencia de género (ejercida por pareja o expareja), doméstica, se promoverá que la mujer ejerza su derecho a la asistencia jurídica en la interposición de denuncia y solicitud de Orden de Protección. Si muestra interés en ser asesorada, se solicitará la presencia de abogado/a del Turno de oficio del Colegio de Abogacía de Bizkaia, para la información previa y asistencia en el proceso. Se informará a la mujer sobre el tiempo de espera estimado. Asimismo, se le informará sobre el CIM, como recurso de orientación jurídica al que pueda recurrir mediante solicitud de cita previa, para orientación en el proceso.
- En el resto de casuísticas de violencia machista donde no está recogido el derecho a la asistencia gratuita en la interposición de denuncia, se informará de la existencia del servicio de orientación jurídica del CIM, por si quisiera disponer, bajo cita previa, de esta orientación de manera previa a la interposición de la denuncia.
- Se valorará la posibilidad de que, aun no siendo el CIM un recurso de urgencia, y su organización de atención se establece mediante cita previa, en casos de necesidad de denuncia inminente para activar la protección por riesgo, el o la agente pueda solicitar telefónicamente la orientación de la letrada del CIM para la mujer, si ésta no se encuentra en cita con otra mujer atendida. Si no fuese posible la atención por parte del CIM y existiera necesidad de interposición inmediata de denuncia para activar protección por riesgo, se le informará igualmente del servicio, para que pueda realizar llamada en horario de servicio y acceder a orientación sobre la denuncia interpuesta y próximos pasos.
- Elaboración de atestado, registro en EBA. Se explicará cada uno de los pasos de manera que la mujer tenga información sobre la actuación que se está realizando.
- Se realizará comunicación de la actuación realizada a los Servicios Sociales de Base.

B.4. DECLARACIÓN DE DENUNCIA

En la toma de declaración de la denuncia:

- En la medida de lo posible, la declaración será recogida por una agente mujer.
- Si existe dificultad para desplazarse, o discapacidad, se acudirá al domicilio, si es posible.
- En caso de barrera idiomática, se pondrá a su disposición un intérprete presencial.
- Si la víctima está ingresada, se le tomará declaración en el centro sanitario.
- Si presenta lesiones físicas o psíquicas por pequeñas que sean, y salvo negativa expresa, la víctima será acompañada a centro sanitario, para su atención. Se le informará de su derecho a ser acompañada por una persona de su confianza.
- En los casos de VG/VD y agresiones sexuales, se le informará antes, durante y después de la interposición de denuncia de su derecho a asistencia letrada

gratuita en todo el proceso y/o para que se le informe del alcance y contenido de la solicitud de una orden de protección, para ella y las personas menores o dependientes a su cargo.

- Tanto en estos casos, como en otras casuísticas de violencia machista, se facilitarán los pasos señalados en el apartado “si la víctima quiere denunciar”.
- Apertura expediente EBA o actualización de existente, valoración de riesgo inicial o nueva valoración de riesgo.
- Con la toma de denuncia y/o declaración se van a entresacar los datos necesarios para la investigación y de interés para una posterior cobertura de la seguridad, aspectos relacionados con circunstancias personales de la víctima y sobre su relación con el denunciado, aspectos relacionados con la agresión y con el historial de la violencia, testigos presenciales o de referencia, etc.
- En el caso de víctimas o testigos menores de edad, se les considerará como interlocutores válidos, adaptando la interacción y registro de comunicación a sus capacidades.
- Se interrumpirá la declaración las veces que sea necesario, atendiendo a la situación emocional de la víctima, e, incluso, se retrasará si se entiende que la víctima no está en condiciones de declarar, o ella misma verbaliza querer retrasarla. En estos casos, se acordará con la mujer otro momento para la declaración, e igualmente se realizará comunicación con el CIM para valorar la posibilidad de que la mujer reciba orientación previa a esta declaración.
- Se facilitará copia de la declaración a la víctima.

B.5. DENUNCIA DE OFICIO

Cuando la víctima no formulase denuncia y ésta sea tramitada de oficio por la Policía Local, y salvo oposición expresa de la víctima que se hará constar en el atestado, se remitirá a los Servicios Sociales de Base, como mínimo, información sobre: nombre/apellidos de la víctima, dirección y vía de contacto con ella, resumen de los hechos de la denuncia de oficio y existencia de menores y/u otras personas dependientes a cargo en la unidad de convivencia, animales convivientes, etc.

B.6. ACTUACIÓN A SOLICITUD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Cuando los Servicios Sociales tengan indicios o claro conocimiento de que pueda estar sucediendo un caso de violencia machista, la Trabajadora Social referente de los casos de violencia machista solicitará a la Policía Local si existe información en EBA sobre situación, histórico, etc. La Policía Local facilitará la información complementaria que sea de interés para activar la actuación y coordinación municipal del caso desde los servicios sociales, y viceversa.

Si la víctima no acepta el consentimiento para la cesión de datos, pero hay menores, se pondrá en conocimiento de los servicios sociales para garantizar su protección de acuerdo al principio de presunción de daño por ser consideradas también víctimas de la violencia.

B.7. ACTUACIONES CON MENORES, MAYORES, DEPENDIENTES Y OTROS

Si fuera necesario el traslado bien a comisaria bien a dependencias hospitalarias y asistenciales y no fuera posible su traslado junto con la víctima, debe procurarse dejarles bajo el cuidado y responsabilidad de la persona que la víctima designe.

Si por circunstancias la víctima no pudiera realizar una designación o las personas designada por ella no pudiesen hacerse cargo, la persona superior al mando valorará la comunicación con los Servicios Sociales de Base (L-V, no festivos, de 8 a 15:00h) y fuera de éste, al Servicio Foral de Urgencias Sociales y Servicio de Infancia de Diputación.

B.8. ACTUACIONES CON MASCOTAS

Tanto en actuaciones urgentes y no urgentes relativa a violencia ejercida por pareja, expareja u otro familiar u hombre conviviente aun sin relación, se recogerá información sobre la existencia de animales de compañía y sus estado, ya que pueden haber sido objeto de violencia, para socavar a la mujer, en el último año, siendo éste un indicador en la valoración forense urgente del riesgo, y suponer un factor importante para las víctimas a la hora de tomar sus decisiones sobre salir del domicilio y presentar denuncia, por miedo a represalias del agresor contra la/s mascotas.

Si, por acogida inminente de la mujer, e imposibilidad de dejar a cargo de la mascota a una persona de confianza, la Policía Local activará la solicitud de recogida del animal desde el servicio municipal de recogida de animales domésticos.

En el momento actual, este servicio recoge perros y gatos, de manera exclusiva. En el desarrollo del Protocolo, sería valorable que desde el Ayuntamiento se valoren opciones para dar respuesta a la necesidad de acogida de otro tipo de animales domésticos en caso de violencia machista, como pudiese ser un convenio de colaboración con protectoras de animales y/o adscripción del Ayuntamiento al programa estatal VIOPET, que acoge, de forma temporal, a los animales de mujeres víctimas de violencia machista. Asimismo, habrían de determinarse los agentes dentro del circuito de atención municipal que realizarían las acciones pertinentes en el proceso.

C- Actuación de protección, control y seguimiento

C.1. VALORACIÓN DEL RIESGO

Para la valoración de riesgo de nuevas agresiones, la Policía Local utiliza el “cuestionario de valoración de riesgo grave en la relación de pareja”, compartido con la Ertzaintza. Se rellena dentro del expediente EBA. En base al nivel de riesgo concluyente, y casuística personalizada, se asignan las medidas de protección.

La valoración de riesgo se considera una herramienta “viva”, actualizándose (y en consecuencia las medidas de protección policial) según las circunstancias. Para ello, se recoge de manera actualizada toda la información con la que se cuente en cada momento (facilitada por la víctima, agresor, testigos, observación por parte de agentes, datos disponibles, facilitada por otros servicios intervinientes, etc..

En los casos de violencia machista no relativos a violencia de pareja expareja, se realiza igualmente una valoración de riesgo, bajo los indicadores e información asociadas a cada casuística.

C.2. MEDIDAS DE PROTECCIÓN POLICIAL

En base al resultado de la valoración de riesgo, se llevará a cabo la asignación de las medidas policiales de protección personal, según cada caso y circunstancia. La Policía Local asigna las medidas de protección personal en caso de ser titular de la gestión del expediente, si no, son asignadas por la Ertzaintza.

Estas medidas policiales pueden ser: vigilancia permanente, actividades preventivas sobre rutinas, actividades preventivas sobre zonas de protección; operativos puntuales de protección, visitas aleatorias a víctimas, comprobaciones aleatorias mediante teléfono, oferta de medios tecnológicos, traslados, acompañamientos, formación en medidas de autoprotección, medidas de contravigilancia, etc.

C.3. REGISTRO, SEGUIMIENTO.

Todo episodio del que la Policía Local (o Ertzaintza) tenga conocimiento, que pueda suponer una infracción penal relacionada con violencia machista, dará lugar a apertura de expediente, sin perjuicio de la apertura de referencia de atestado que pueda proceder.

El expediente EBA (cuya apertura corresponde al cuerpo policial titular del caso), recoge de manera actualizada la información sobre víctimas y agresores de interés para la protección, la valoración de riesgo y las medidas de protección asignadas, así como información sobre procesos judiciales, en su caso. En todos los casos, los expedientes relativos a casos de trata con fines de explotación sexual, mutilación genital femenina y aborto y esterilización forzosos serán de titularidad de la Ertzaintza.

Las/os agentes que hayan atendido a las mujeres participarán en la mesa de coordinación de casos, Asimismo, emitirán parte al responsable de la Policía Local, que participará en la mesa de Coordinación Técnica del Protocolo.

Por último, se facilitarán datos de carácter estadístico (anonimizados) a los organismos institucionales que lo soliciten, sobre las situaciones de violencia machista atendidas.

VII.4.2. Ertzaintza

La Ertzaintza dispone de una comisaría en Basauri (Ertzainetxea Ibaizabal) para dar respuesta a los casos de violencia machista en el municipio, entre otros. Presta atención a la ciudadanía durante 24h, los 365 días del año.

Disponen de una unidad específica de atención a casos de VG/VD, si bien se atiende de forma integral todo tipo de violencia machista, tanto en la valoración de riesgo como en la atención, dando respuesta a las necesidades de protección, de manera ajustada a lo establecido, para cada tipo de delito, en el Código penal, y en el Estatuto de la Víctima del Delito.

La Ertzaintza viene desarrollando actuación pautada en el marco de la violencia machista desde 2002, a través de instrucciones y órdenes de servicio que regulan toda la atención y servicios que se prestan a las víctimas. Asimismo, desarrolla formación a los y las agentes en materia de violencia machista, de manera obligatoria. En el ámbito de la trata de seres humanos con fines de explotación sexual, dispone de un plan estratégico, y una unidad específica, y desarrolla acciones de detección, información y acceso a recurso de asistencia especializado, siendo el cuerpo policial titular de estos casos. También asume la titularidad en casos de mutilación genital femenina y aborto y esterilización forzosos.

La Ertzaintza trabaja los casos de VG/VD a través del EBA, en coordinación con la Policía Local, como una filosofía de trabajo por la que cualquier persona víctima de violencia

doméstica o de género en Euskadi es tratada y protegida de la misma manera, independientemente del lugar de Euskadi en el que se encuentre o del Cuerpo Policial que le esté dando apoyo.

Presta protección activa al 100% de las víctimas de las que tiene conocimiento, y todas son registradas dentro del aplicativo informático Expediente EBA. Desde ese momento, con independencia de la asunción del riesgo por parte de la víctima, e incluso, de la resolución adoptada en la sede judicial, se presta protección policial (siempre activa).

La Ertzaintza aborda la problemática de la violencia machista implicando a gran parte de la estructura, mediante un sistema que pretende implicar a cada profesional a través de un proceso que define y establece procedimientos de actuación y responsabilidades en cada fase y estandariza la forma de proceder.

- En todas las comisarías de la Ertzaintza hay agentes especializados-as en asistencia a víctimas de violencia de género y violencia intrafamiliar.
- En las secciones territoriales hay agentes que evalúan de forma continua las actuaciones de los y las agentes que atienden a las víctimas.
- Los agentes de comisarías realizan el seguimiento personalizado.

En el caso de la Ertzaintza de Ibaizabal, hay 25 agentes, todos y todas ellas con formación especializada, para realizar atención y recogida de denuncias, en su caso, en la totalidad de los puestos de atención al público, 24 h al día. Asimismo, dos agentes son referentes de todos los casos relacionados con VD/VG, que realizan el seguimiento global de la actuación.

Además, esta comaría dispone de una sala específicamente diseñada para la atención a mujeres, hijos e hijas víctimas de violencia machista. Está diseñada en base a consideraciones criminológicas y de habitabilidad, procurando la calidez, la comodidad, y garantizando la disposición de un espacio tranquilo y confidencial dentro de las instalaciones policiales.

Por último, oferta un servicio de traducción simultánea y uno para la comunicación con personas sordomudas, todo ello disponible de manera presencial o telemática.

Servicios que presta la Ertzaintza a las víctimas:

Protección ciudadana

- ✓ Auxilio y asistencia en urgencia a las víctimas.
- ✓ Actuaciones con la víctima y personas dependientes.
- ✓ Actuaciones con el agresor.
- ✓ Valoración del riesgo inicial.
- ✓ Actividades preventivas.
- ✓ Protección a la víctima.
- ✓ Información a la policía Local de cualquier incidente en curso. Gestión compartida de expediente EBA .
- ✓ Oferta de descarga APP Bortxa en su teléfono particular. En los niveles de riesgo más alto se oferta un teléfono enrolado en caso de no poder instalar la aplicación en el de la víctima.

Sección de investigación guardia

- ✓ Diligencias de prevención: recepción de la denuncia, investigación y elaboración de atestado, así como la gestión Orden de Protección y de juicio rápido. VG
- ✓ Informar a la víctima de que podrá recibir asistencia letrada durante la interposición de la denuncia y/o para que le informe acerca del alcance y contenido de la Solicitud de Orden de Protección. VG
- ✓ Si quiere ser asesorada, el personal policial contactará con el o la letrada e informará a la víctima del tiempo estimado de su llegada, para que decida ser o no asistida en comisaría por el o la profesional. VG
- ✓ Información por escrito sobre los derechos que tiene como víctima.
- ✓ Asesoramiento sobre los recursos de ayuda existentes.

Sección de violencia de género y violencia doméstica (VG/VD). *(La atención a víctimas de violencia machista que no se encuadran en el contexto de VG/VD son atendidas por equipos de investigación genéricos, excepto los relativos a la TSH con fines de explotación sexual, que cuentan con un Grupo Especializado).*

- ✓ Instrucción del expediente VD/VG en EBA.
- ✓ Atención a la víctima.
- ✓ Valoración del riesgo.
- ✓ Definición y seguimiento de medidas de protección.
- ✓ Formación en autoprotección a la víctima.
- ✓ Llamadas aleatorias a la víctima.
- ✓ Entrevista con víctima y agresor.
- ✓ Planificación de la prevención.
- ✓ Seguimiento personalizado de los casos.
- ✓ Coordinación con los servicios sociales y trasvase de información.
- ✓ Coordinación con la Policía Local y trasvase de información tanto de víctima como de agresor, así como de las medidas de protección dictadas por el Juzgado.
- ✓ Oferta de descarga APP Bortxa en su teléfono particular. En los niveles de riesgo más alto se ofertará un teléfono enrolado en caso de no poder instalar la aplicación en el de la víctima, si no se aceptó con anterioridad.

VÍAS PRINCIPALES DE ENTRADA DE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA

- Avisos desde Emergencias.
- Llamadas de terceras personas o la propia víctima.
- La mujer se persona en la comisaría.
- Es remitida por la Policía Local.
- Es remitida por los Servicios Sociales de Base.
- Envío desde el Juzgado recibo de parte de lesiones. Osakidetza.
- Remisión desde otras policías por cambio de domicilio de la víctima.

PAUTAS DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN

ACTUACIONES PREVENTIVAS: Las actuaciones preventivas han de dirigirse, en primer lugar, a la práctica de aquellas actuaciones de detección y prevención que impidan que las conductas violentas contra las mujeres lleguen a producirse.

Estas actuaciones preventivas se llevarán a cabo independientemente de si se realiza denuncia previa. En aquellos casos que los requieran se realizará atestado de oficio. Asimismo, se realizan actividades de patrullaje en el municipio, con el fin de promover la percepción de seguridad de las mujeres.

ACTUACIÓN URGENTE

- Cuando así se requiera por parte de la víctima o cuando medie denuncia de otras personas o entidades, la policía acudirá al domicilio o lugar donde se encuentre la víctima permaneciendo en el mismo el tiempo que resulte necesario.
- Si presenta lesiones, por pequeñas que sean, o se sospecha de su existencia, aunque no resulten visibles, se acompañará, junto con la trabajadora social al servicio médico correspondiente, hospital o centro de salud en función de la gravedad de las lesiones, indicándole que solicite un parte de lesiones, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.
- En caso de que se trate de una agresión o abuso sexual reciente, se realizará traslado al Hospital de Galdakao, y en la medida de lo posible se informará en primer lugar al Juzgado, para que la jueza avise al médico o médica forense. Se informará a la misma que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal. Asimismo, se proporcionarán al forense o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.
- No se tomará declaración hasta que haya sido reconocida por personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales. En la medida de lo posible se procurará que esté presente la trabajadora social sanitaria, como apoyo a la víctima.
- Se facilitará información sobre los recursos municipales y supramunicipales de apoyo.
- Si la situación se produce en horario de los Servicios Sociales de Base (L-V, no festivos, de 8 a 15:00), se tratará de realizar la derivación in situ, con el consentimiento de la mujer, de manera directa. Para ello, se contactará telefónicamente con los servicios sociales de base, que valorarán si se trata de una situación de urgencia social, que requiera bien de su presencia, bien de la activación/gestión de los recursos pertinentes.
- Si la situación se produce fuera del horario de los Servicios Sociales de Base, y fuese necesaria la salida de domicilio de manera urgente de la mujer (e hijos/as, personas dependientes a su cargo), se los acompañará al domicilio que indique la mujer. Si no dispusiese de ninguna alternativa, se realizará solicitud de atención desde el Servicio Foral de Urgencias Sociales, donde se realizará una primera atención y derivación a recurso de acogida.
- Aun no siendo una situación de urgencia social, se procurará realiza derivación del caso a los servicios sociales de base, para lo que se solicitará firma de acta de consentimiento de la mujer, que se adjuntará junto con un informe de envío a la Trabajadora Social referente de la comunicación/coordinación municipal de casos de violencia machista.

RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA

- Si se realiza en comisaría, se atenderá a la mujer y acompañantes, en su caso, en sala específica de la Ertzainetxea de Ibaizabal, dirigida a tal fin. Se facilitarán los recursos necesarios en caso de barrera idiomática o de comunicación.
- Si la víctima está ingresada en centro hospitalario, se relazará allí la recepción de la denuncia, garantizando la intimidad.
- En la medida de lo posible, la declaración será recogida por una agente mujer.
- Previo a cualquier gestión, se explicarán a la víctima sus derechos (en función del tipo de violencia machista sufrida), así como sobre el procedimiento de interposición de denuncia y los pasos que siguen a este trámite
- En los casos de VG/VD, se informará de la posibilidad de solicitar una Orden de Protección así como del derecho a asesoría letrada gratuita del turno específico para víctimas de VG/VD tanto en la interposición de la denuncia como en la solicitud de la Orden de Protección. Si muestra interés en ser asesorada, se solicitará la presencia de abogado/a del Turno de oficio del Colegio de Abogacía de Bizkaia, para la información previa y asistencia en el proceso. Se informará a la mujer sobre el tiempo de espera estimado.
- En el resto de casuísticas de violencia machista donde no está recogido el derecho a la asistencia gratuita en la interposición de denuncia, se informará de la existencia del servicio de orientación jurídica del CIM, por si quisiera disponer, bajo cita previa, de esta orientación de manera previa a la interposición de la denuncia.
- Se valorará la posibilidad de que, aun no siendo el CIM un recurso de urgencia, y su organización de atención se establece mediante cita previa, en casos de necesidad de denuncia inminente para activar la protección por riesgo, el o la agente pueda solicitar telefónicamente la orientación de la letrada del CIM para la mujer, si ésta no se encuentra en cita con otra mujer atendida. Si no fuese posible la atención por parte del CIM y existiera necesidad de interposición inmediata de denuncia para activar protección por riesgo, se le informará igualmente del servicio, para que pueda realizar llamada en horario de servicio y acceder a orientación sobre la denuncia interpuesta y próximos pasos.
- Con la toma de denuncia y/o declaración se van a entresacar los datos necesarios para la investigación y de interés para una posterior cobertura de la seguridad, aspectos relacionados con circunstancias personales de la víctima y sobre su relación con el denunciado, aspectos relacionados con la agresión y con el historial de la violencia, testigos presenciales o de referencia, etc.
- Se interrumpirá la declaración las veces que sea necesario, atendiendo a la situación emocional de la víctima, e, incluso, se retrasará si se entiende que la víctima no está en condiciones de declarar, o ella misma verbaliza querer retrasarla. En estos casos, se acordará con la mujer otro momento para la declaración, e igualmente se realizará comunicación con el CIM para valorar la posibilidad de que la mujer reciba orientación previa a esta esta declaración.

- En el caso de víctimas o testigos menores de edad, se les considerará como interlocutores válidos, adaptando la interacción y registro de comunicación a sus capacidades.
- Se facilitará copia de la declaración a la víctima.

ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

- Si la víctima teme por su seguridad o así lo solicita, se le acompañará tanto a ella como a sus hijos e hijas menores a su cargo, a un domicilio o lugar alternativo propuesto por ella (casa de familiares, amistades, etc.) o a un lugar de acogimiento institucional. También, si es necesario, se acompañará a la víctima a su domicilio para retirar la ropa y otros enseres de primera necesidad.
- En los casos que se deba proceder al traslado de la víctima al servicio médico de urgencia, a los servicios sociales, al domicilio, etc.... dicho traslado se efectuará, mediante vehículo oficial sin distintivos.
- Se procurará que tanto en el equipo de atención como en los posibles traslados participe al menos una misma persona, mujer en la medida de lo posible.
- Tanto si la víctima acepta como si no acepta se realiza el seguimiento necesario desde la Ertzaintza, informando de los recursos a los que puede tener acceso.
- Si la víctima ha sufrido una agresión sexual reciente:
 - Requiere de asistencia sanitaria: Se solicitará una ambulancia o, si no es necesario, se procederá al traslado de la víctima en un recurso con personal no uniformado al Hospital.
 - No requiere de asistencia sanitaria: traslado a dependencias de la Ertzaintza por parte de un recurso con personal no uniformado.

INFORMACIÓN Y CANALIZACIÓN A LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

- Se facilitará a la mujer (oralmente y a través de materiales divulgativos de los que se disponga), de información sobre sus derechos y los recursos de apoyo del circuito de atención municipal (servicios sociales, recursos del centro de información a mujeres, etc.), como otros en el ámbito foral y autonómico.
- Con independencia de esta información, es especialmente importante tratar de canalizar el caso hacia los servicios sociales de base, para una valoración integral de necesidades y acceso, en su caso, a recursos del sistema vasco de servicios sociales, tanto para ella como para sus hijas/os y otras personas a cargo, en su caso.

Requerirá el acta de consentimiento de cesión de datos de la víctima. En este caso, se enviará un informe a los servicios sociales de base, con información suficiente para facilitar el posterior contacto. Esta información se facilitará a la Trabajadora Social que ejerce la coordinación municipal de los casos de violencia machista en el municipio.

- Si la víctima no acepta el ofrecimiento, pero hay menores, se pondrá en conocimiento de los servicios sociales para garantizar su protección de acuerdo al principio de presunción de daño por ser consideradas también víctimas.

INVESTIGACIÓN Y ELABORACIÓN DE ATESTADO

- Se realizarán, con la mayor rapidez y exhaustividad posible, los actos de comprobación in situ e investigación que resulten precisos para la constitución de medios acreditativos de la existencia de la infracción penal y de la responsabilidad de su autor: inspección ocular, testigos, reconocimiento fotográfico de la víctima bajo su consentimiento, etc.
- Se informará a la víctima de la importancia de facilitar cuantos efectos y elementos puedan estar relacionados con los hechos investigados, a los efectos de su esclarecimiento.
- Con carácter cautelar y preventivo, se procederá a recabar información sobre las licencias o permisos de los que sea titular el presunto agresor para la adopción de las medidas oportunas.
- También se verificará la existencia de intervenciones policiales y/o denuncias anteriores en relación con la víctima o el presunto agresor, así como los antecedentes de este último. Además, se comprobará la existencia de medidas de protección establecidas con anterioridad por la Autoridad Judicial en relación con las personas implicadas. Para esta verificación se utilizará tanto el sistema EBA, como la solicitud de información sobre antecedentes a otras policías (guardia civil, policía nacional, etc.) y al banco de datos del juzgado.
- En el atestado se anexará toda la información necesaria para informar al Juzgado: antecedentes, diligencias de inspección ocular, solicitud de Orden de protección, diligencia de valoración del riesgo, declaraciones, etc.

VALORACIÓN DEL RIESGO Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

En base a la valoración de riesgo realizada, se adoptarán medidas específicas de protección de la víctima. Entre otras, éstas podrán ser:

- ✓ Actividades preventivas sobre rutinas, comprobaciones telefónicas y visitas aleatorias, traslados, acompañamientos y operativos puntuales de protección a la víctima.
- ✓ Protección permanente a las víctimas.
- ✓ Valoración continua del riesgo, atendiendo a nuevas circunstancias de las que se tenga conocimiento.
- ✓ Formación y entrega de materiales sobre medidas de autoprotección.
- ✓ Dispositivos que permitan una comunicación directa e inmediata entre la víctima y los servicios policiales (Ej: APP Bortxa 24 horas).
- ✓ Todas aquellas que sea pertinente activar, en función de las casuísticas de violencia machista.

COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS IMPLICADOS

La referencia en el municipio de la coordinación de la atención a situaciones de violencia machista se ubica en los Servicios Sociales de Base, través de una Trabajadora Social específica. De este modo, independientemente de que la mujer tenga asignada una Trabajadora Social en el desarrollo del Plan de Atención personalizada, esta figura será

la referencia, para todos los servicios, a la hora de la comunicación y la coordinación conjunta del caso ente los agentes intervinientes, a efectos de este protocolo.

REGISTRO Y DATOS

Además del registro interno de expedientes y actuaciones,, se facilitarán datos de carácter estadístico (anonimizados) a los organismos institucionales que lo soliciten, sobre las situaciones de violencia machista atendidas en el municipio.

VIII.5 Ámbito Sanitario

La atención sanitaria en el municipio de Basauri se realiza en el Ambulatorio de Basauri-Ariz, en el Centro de Salud de Kareaga, en el Consultorio de Basauri-San Miguel y en el Punto de Atención Continuada (PAC) Basauri, situado en el Ambulatorio de Basauri-Ariz. Asimismo, dispone de 1 centros de salud mental dentro del Ambulatorio de Basauri. El Hospital de referencia en el municipio es el de Galdakao-Usansolo, y dispone de un Hospital de Día.

Estos centros dependen de la Organización Sanitaria Integrada (OSI) Barrualde-Galdakao, que abarca una amplia zona geográfica de Bizkaia. En total, la organización presta asistencia sanitaria a unos 313.0000 habitantes, y está compuesta por 77 centros, entre los que se incluyen: Hospital Galdakao-Usansolo, Hospital Gernika-Lumo, 17 Unidades de Atención Primaria (UAP): de las que dependen 4 ambulatorios (Basauri, Galdakao, Durango y Llodio), 13 centros de salud y 57 consultorios.

El Ambulatorio de Basauri-Ariz presta atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00, prestando también el servicio de Punto de Atención Continuada (PAC), para la atención sanitaria urgente no vital fuera del horario ordinario del Ambulatorio y Centro de Salud, en concreto, de lunes a viernes de 17:00h a 8:00h, y los fines de semana y festivos 24h.

El Centro de Salud de Kareaga presta atención de lunes a viernes, de 8:00 a 17:00, siendo referencia para la atención sanitaria urgente no vital fuera del horario del centro, el PAC situado en el ambulatorio de Basauri-Ariz.

El Centro de Salud Mental de Basauri-Ariz y el Centro de Salud Mental de Basauri-Gaztela prestan atención de 8:00 a 15:00. Por su parte, el Hospital de Galdakao-Usansolo presta a la población de Basauri una atención de urgencias 24 horas.

VÍAS DE ENTRADA DE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA MACHISTA:

- Acudiendo por iniciativa propia a los servicios de Atención Primaria, o Especializada:
 - Con una demanda explícita, en la que la víctima refiere la situación de violencia.
 - Con una demanda implícita, en la que el o la profesional observa indicios o detecta de una posible situación de violencia.
- Desde los servicios de Urgencia:
 - Derivada y/o acompañada por otros servicios (atención primaria, especializada, policial, servicios sociales, etc.).
 - Por demanda propia de la víctima, o de otras personas que dan aviso sobre la posible situación de urgencia relacionada con la violencia machista.

PAUTAS DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN

La red de servicios en el ámbito sanitario (Osakidetza) desarrolla pautas de actuación específicas en el marco de la violencia género y las agresiones sexuales, a nivel de **prevención, detección precoz e intervención, en los diferentes contextos asistenciales:** atención domiciliaria, atención primaria, urgencias, hospitalización o salud mental.

La red de servicios de la OSI Barrualde-Galdakao aplica los procedimientos para la atención a víctimas de violencia machista sistematizados en la ***“Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi”*** (Osakidetza, 2019). Las principales actuaciones y pautas, en síntesis, son:

A. Actuación preventiva:

- ✓ **Prevención primaria:** Actuaciones dirigidas a disminuir la incidencia de los casos de mujeres que sufren violencia machista, identificando situaciones de especial vulnerabilidad, desde la interseccionalidad.
- ✓ **Prevención secundaria:** Actuación dirigida a la detección precoz de situaciones de violencia machista, como prioridad social para poder acompañar el proceso adecuadamente y prevenir complicaciones mayores.

B- Actuación Inicial Básica: Una vez detectado el caso, y puede realizarse en dos tipos de contexto: En consulta y domicilio o en Urgencias y Hospitalización. Esta Actuación incluye:

- ✓ **Escucha a la mujer:** Escucha activa y empática, dedicando el tiempo necesario a la escucha, garantizando la confidencialidad y atendiendo al momento del proceso, necesidades y expectativas de la mujer, así como explorando los apoyos familiares, materiales y sociales que tiene la mujer.
- ✓ **Acogida:** El o la profesional establece un clima de confianza, manifestando que entiende la situación, atribuyéndola al contexto de violencia machista, y mostrando el rechazo a todo tipo de violencia, desculpabilizando a la mujer. Abre la posibilidad de cambio y la esperanza.
- ✓ **Valoración de riesgos:** Analiza los riesgos para la vida de la mujer y de sus hijas o hijos. Estas situaciones serán notificadas y coordinadas, con los servicios de urgencia para valoración física, psicológica o social, incluyendo los servicios municipales de atención a urgencias sociales. Si se valorase riesgo inmediato para la mujer y/o hijos/as, se solicitará la presencia policial mediante llamada a SOS Deiak, a la Ertzaintzea de Basauri o a la Policía Local. Cuando exista una agresión sexual reciente la víctima deberá ser derivada lo antes posible al hospital más cercano, para valoración ginecológica y forense.
- ✓ **Continuidad y derivación:** Se buscará de manera proactiva la continuidad de la atención sanitaria de la mujer por parte del o la profesional de referencia en Atención Primaria, para pueda hacer una intervención de apoyo y seguimiento pausado y planificado. La derivación se hace mediante comunicación al/la profesional, de manera interna.
- ✓ **Registro:** Toda la actuación quedará registrada.

- ✓ **Comunicación judicial:** El o la profesional responsable de la asistencia cumplimentará el modelo de parte de lesiones correspondiente informando a la mujer y enviando una copia al juzgado, en función de: Que la mujer lo solicite o consienta; Cuando se valore un alto riesgo y cercano en el tiempo de que la mujer sufra un episodio grave de violencia, aunque no consienta; Si no se valora alto riesgo, se enviará cuando la mujer se encuentre en un proceso de recuperación personal, haya tomado decisiones sobre aspectos concretos acerca de su futuro y tenga una estrategia preparada para empezar a cambiar su situación vital.

C- Apoyo y seguimiento en Atención Primaria o Salud Mental

Evaluación: Se retoma lo realizado en la consulta inicial básica para fortalecer lo conseguido y abordar nuevos retos junto a la mujer, según su proceso de cambio.

- ✓ Escucha, en similares condiciones, pero ayudando a retomar el relato y reelaborar el proceso vivido entrando en detalles de antecedentes y situación actual.
- ✓ Acogida en similares condiciones, expresando el apoyo explícito, pero sin ofrecer lo que no se pueda cumplir, o lo que no esté al alcance conseguir. Desculpabilizar, reelaborar los síntomas y contextualizar la violencia como razonable causa de ellos.
- ✓ Riesgos: Volver a evaluar los riesgos físicos, emocionales y sociales, en aras de abordar situaciones urgentes y prevenir otros riesgos que podrán venir en el futuro. objetivar los riesgos y también la percepción que la mujer tiene de ellos, para ayudarla a ajustarlos a la realidad.
- ✓ Apoyos: Reevaluar los apoyos con los que la mujer cuenta (familiares, relacionales,, comunitarios), ya que actúan como protectores y empoderantes.
- ✓ Proceso de cambio: Identificar las fases y ritmos de cada mujer, para proponer propuestas de acción adecuadas al momento que la mujer está viviendo.

Plan de Acción genérico, según la fase de cambio en que se encuentra la mujer

PRECONTEMPLACIÓN: LA MUJER NO RECONOCE LA VIOLENCIA COMO PROBLEMA
Supone dirigir la acción a ayudar a la mujer al cuestionamiento sobre la situación, promoviendo la atribución externa, la desculpabilización y la visibilización de su situación dentro de la violencia machista. Valorar indicios sobre situación de riesgo, así como el de sus hijos/as, situación de riesgo de desprotección, en cuyo caso se realizará, bajo el interés superior del menor, notificación a los SSB y a servicios de urgencia.
CONTEMPLACIÓN: LA MUJER EMPIEZA A TOMAR CONCIENCIA
El objetivo es reforzar la toma de conciencia, la proyección hacia la posibilidad de una vida libre de violencia, y promover el contacto y coordinación con los recursos de apoyo disponibles en el municipio, especialmente los servicios sociales de base y otros recursos municipales especializados (CIM), tejido asociativo, etc.
PREPARACIÓN: TOMA LA DECISIÓN DE CAMBIO Y PUEDE IR DISEÑANDO UN PLAN
La acción se centra en reforzar esta decisión y acompañarla en el diseño del plan. Es esencial disponer y trasladar información sobre los recursos de protección y apoyo existentes, así como las vías de acceso, para promover un plan de acción integral que dé respuesta a todas las necesidades. Se establecerán los contactos y coordinación necesarios, teniendo en cuenta la decisión de la mujer.
HAY PLAN DE CAMBIO ESTABLECIDO QUE SE EMPIEZA A PONER EN PRÁCTICA

Modifica su conducta, experiencia o entorno a fin de superar el problema. La actuación se centra en el acompañamiento y refuerzo a sus decisiones y pasos tomados, En esta fase es esencial mantener la comunicación y coordinación fluida con los diferentes recursos que estén operando en el circuito de atención. En Basauri, se realizará a través de la coordinación con la figura de referencia global del caso en el municipio, dentro de los Servicios Sociales de Base. Es una fase de riesgo para la mujer y su entorno, por riesgo de represalias por parte del agresor.

MANTENIMIENTO: SE ESTABLECEN Y CONSOLIDAN ESOS CAMBIOS PESE A LOS OBSTÁCULOS QUE SE PRESENTEN

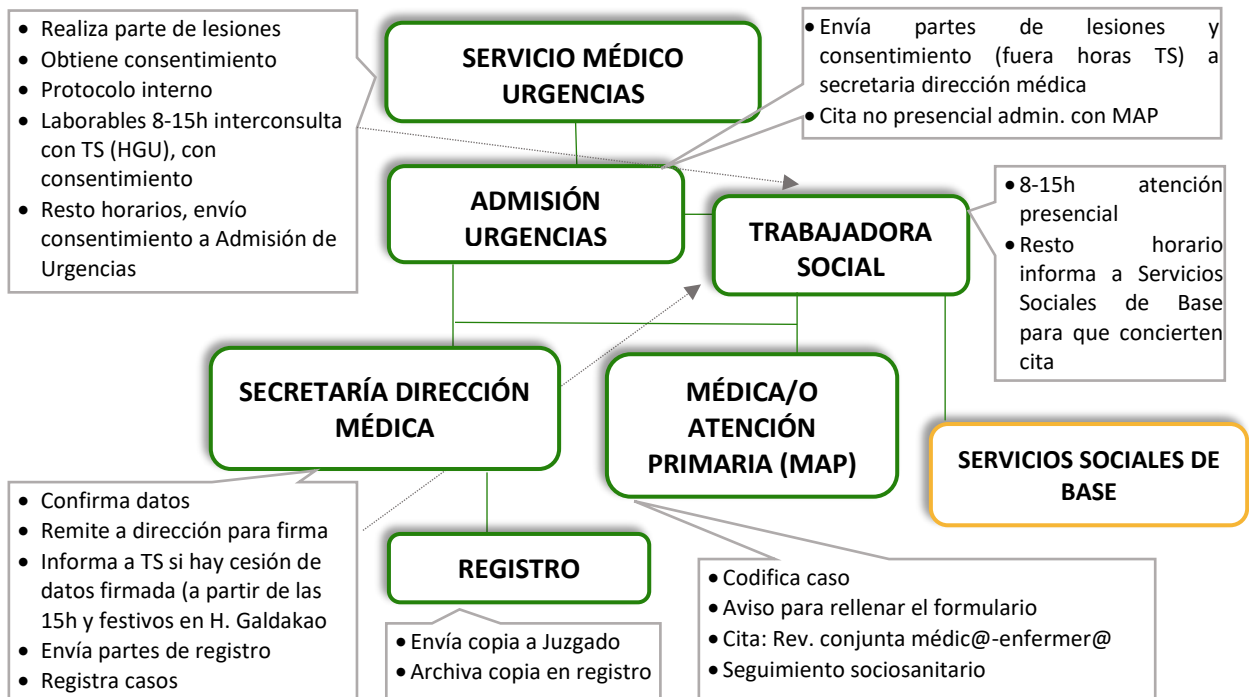
Consolidar los pasos dados, prevenir las recaídas y establecer un proceso de reconstrucción vital. El objetivo final es consolidar una vida sin violencia, definir estrategias para evitar recaídas y hacia la reparación. Para ello, se coordinará el acceso, con los servicios sociales de base, a los recursos adecuados para su empoderamiento y reconstrucción en todos los ámbitos vitales disponibles en el municipio.

RECAIDA:

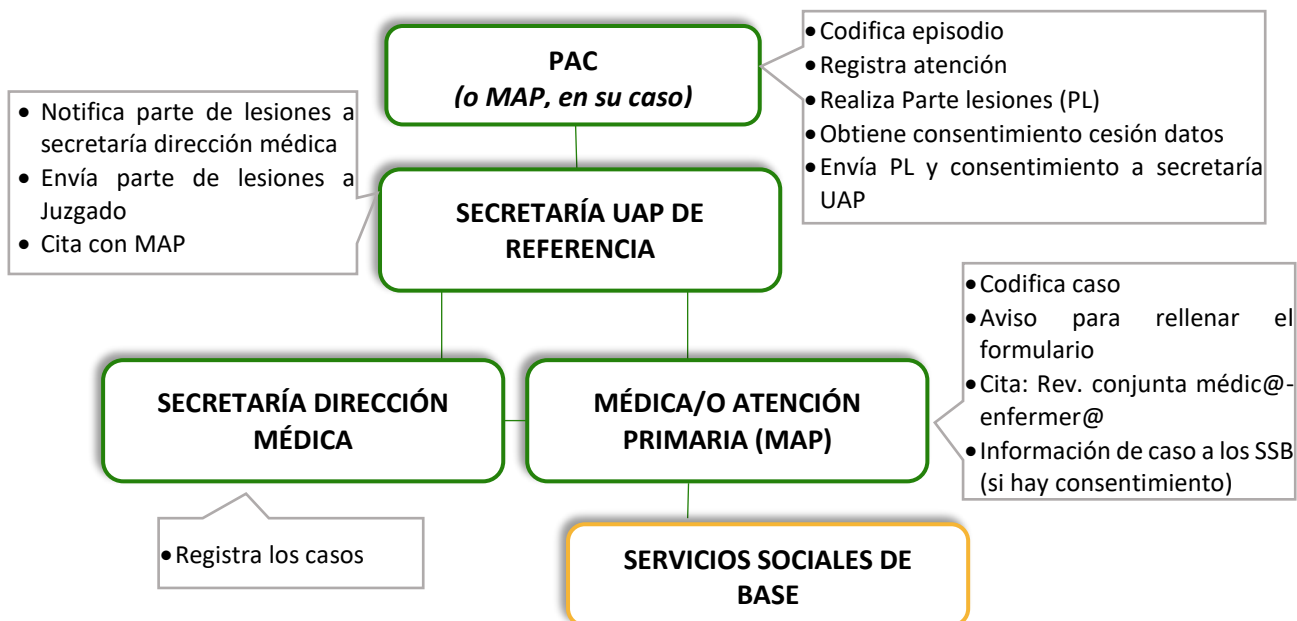
Dar marcha atrás a cambios establecidos e incluso volver a generarse situaciones de violencia que obligan a manejar el problema desde las fases anteriores, normalmente a la de preparación y acción por la experiencia previa vivida. El plan de actualiza a la nueva situación, se reevalúan los apoyos necesarios (familiares, relacionales y del sistema de apoyo y protección, municipal y/o especializado

CIRCUITOS DE COMUNICACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO. ÁMBITO SANITARIO OSI GALDAKAO-BARRUALDE

*Protocolo del circuito de atención a mujeres que han sufrido violencia de género.
Urgencias Hospitalarias del Hospital de Galdakao- Usansolo. OSI Barrualde*



*Protocolo del circuito de atención a mujeres que han sufrido violencia de género.
Atención Primaria y PAC. OSI Barrualde¹⁰*



Agresiones o abusos sexuales recientes (no más de 120 horas= 5 días)

La valoración y actuación se realiza desde el hospital, por lo que la remisión (por iniciativa propia o por parte de otros agentes (policiales, servicios sociales, etc.), se realizará al hospital a la mayor brevedad posible

Es conveniente la máxima automatización posible de la respuesta del Juzgado de Guardia. Dos escenarios posibles:

- **La mujer acude al Hospital con la denuncia interpuesta:** el médico/a forense, tras autorización judicial, atiende a la paciente junto con el ginecólogo/a de guardia.
- **La mujer acude al Hospital sin la denuncia interpuesta:**

Se informará a la víctima de la obligación de las/os profesionales sanitarios, de informar al Juzgado/Fiscalía. Se comunicará al Juzgado de Guardia de manera inmediata. Si se abre un procedimiento judicial o diligencias de investigación, el médico/a

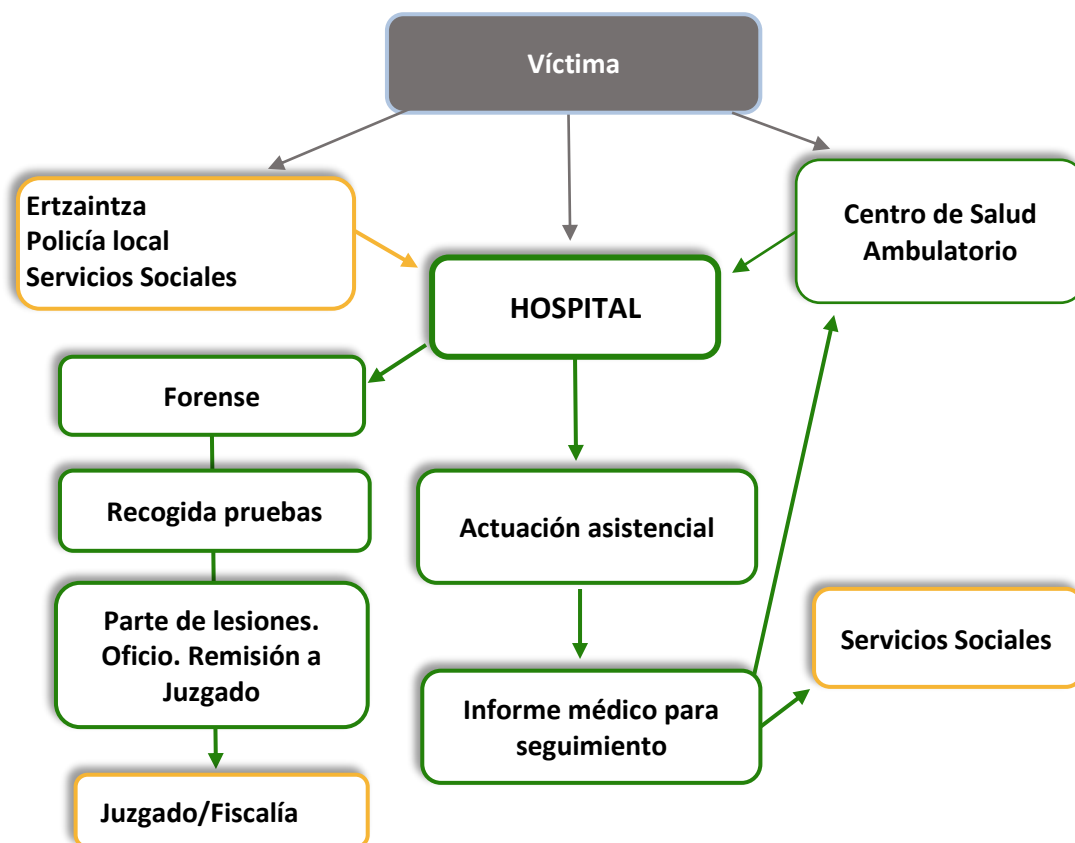
Si la mujer quiere denunciar se informará también a la Ertzaintza.

- ✓ Se facilitará información sobre el derecho a solicitud de Orden de Protección (motivándola hacerlo), sobre los recursos municipales de protección y apoyo..
- ✓ Se explicará a la víctima la actuación que se va a llevar a cabo, y solicitando su consentimiento.
- ✓ Actuación asistencial y tratamiento pertinente.
- ✓ Complimentación de parte de lesiones y lectura del mismo a la víctima.

¹⁰ Elaborado a partir de documentación facilitada por la jefatura de unidad del Ambulatorio de Basauri-Ariz.

- ✓ Remisión del parte de lesiones a la mayor brevedad posible al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de Guardia.
- ✓ Entrega de copia del parte de lesiones a la víctima siempre y del "Oficio-Remisión" cuando éste no comprometa su seguridad personal. En este caso se le pedirá que facilite el nombre de una persona de su confianza que lo recoja.
- ✓ Introducción del parte de lesiones y del "Oficio-Remisión" en su historia clínica.
- ✓ Si la primera actuación asistencial se ha realizado desde los Servicios de Urgencia o de Atención Especializada se redactará, además, y se entregará a la víctima el Informe médico que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento al médico o médica que la atenderá en adelante.
- ✓ Se informará a la víctima de las medidas sociales y de protección a través de los propios recursos del centro sanitario, o se le facilitará el contacto urgente con la profesional de referencia de violencia machista de los Servicios Sociales de Base.

*Protocolo de actuación sanitaria ante la agresión o abuso sexual contra la mujer.
Reciente (menos de 120 horas)¹¹*



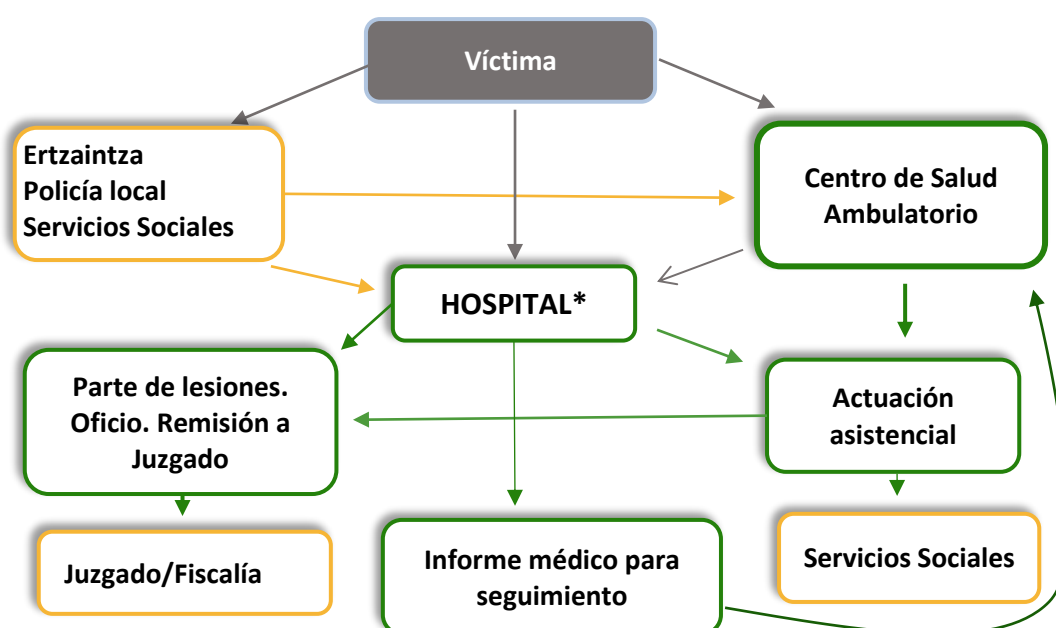
Agresiones o abusos sexuales no recientes (más de 120 horas= más 5 días)

Si la mujer ha acudido a un centro de salud, no es necesario su remisión (por iniciativa propia, por parte de otros agentes -policiales, servicios sociales, etc.- al hospital.

¹¹ Elaborado a partir de gráfico de la "Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi" (Osakidetza, 2019).

- ✓ Se explicará a la víctima la actuación que se va a llevar a cabo, y solicitando su consentimiento.
- ✓ Actuación asistencial y tratamiento pertinente.
- ✓ Cumplimentación de parte de lesiones y lectura del mismo a la víctima.
- ✓ Remisión del parte de lesiones a la mayor brevedad posible al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de Guardia.
- ✓ Entrega de copia del parte de lesiones a la víctima siempre y del "Oficio-Remisión" cuando éste no comprometa su seguridad personal. En este caso se le pedirá que facilite el nombre de una persona de su confianza que lo recoja.
- ✓ Introducción del parte de lesiones y del "Oficio-Remisión" en su historia clínica
- ✓ Si la primera actuación asistencial se ha realizado desde los Servicios de Urgencia o de Atención Especializada se redactará, además, y se entregará a la víctima el Informe médico que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento al médico o médica que la atenderá en adelante.
- ✓ Se informará a la víctima de las medidas sociales y de protección de los recursos del centro sanitario, o se le facilitará el contacto urgente con la profesional de referencia de casos de violencia machista de los Servicios Sociales de Base.

Protocolo de actuación sanitaria ante la agresión o abuso sexual contra la mujer. NO reciente (más de 120 horas)



**Si la víctima ha acudido al Centro de Salud, no es necesario que acuda al hospital*

Actuación con los hijos e hijas de mujeres en situación de violencia de género

Siempre que se sospeche o detecte que la mujer que sufre violencia tiene hijos e hijas, es necesario se comunicará la situación a sus profesionales de referencia en la Atención Primaria: pediatría (en menores de 14 años) o medicina de familia (si son mayores), enfermería y trabajo social del centro. Esta comunicación se hará contando con la mujer siempre que sea posible, y se comunicará al/ a la profesional referente de la madre.

Se realizará la ACTUACIÓN INICIAL BÁSICA: Escucha, Acogida, Valoración de riesgo, estrategia de continuidad y registro-comunicación.

Posteriormente, se realizará una actuación de APOYO y SEGUIMIENTO para el seguimiento en consulta:

- ✓ Evaluación de la evolución de la situación y decisiones adoptadas por la madre.
- ✓ Desarrollo de un plan de acción.
- ✓ Extensión y derivaciones conjuntas con otras especialidades y /o derivación a Servicios Sociales de Base (que puede ser aceptada por la madre o no) para realizar una intervención adecuada a cada caso.
- ✓ Valorar la derivación a Salud Mental si se sospechan repercusiones psicológicas susceptibles de intervención (conductas de inhibición, comportamientos autodestructivos, violencia con sus pares, depresión, fracaso escolar, etc.)
- ✓ Coordinación entre los y las profesionales de salud y los servicios sociales para facilitar el seguimiento y asegurar la coherencia en las actuaciones.

CESIÓN DE DATOS Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO, OSI BARRUALDE-GALDAKAO:

- El personal sanitario facilitará su **modelo de consentimiento informado para la cesión de datos personales para la atención integral sanitaria**, del que se hace entrega a la víctima, solicitando su firma, en la que se autoriza a Osakidetza a la cesión de los datos estrictamente necesarios para facilitar un servicio adecuado, entre otros, a las siguientes administraciones o profesionales: Trabajadores/as sociales; Técnica de Igualdad; Policía Local y/o Ertzaintza; Servicio de Asistencia a la Víctima; Diputación Foral; Servicios de orientación jurídica; Asociaciones comunitarias; Lanbide.
- La OSI Galdakao-Barrualde realiza el tratamiento estadístico de los datos sobre violencia de género y agresiones sexuales por unidades y por municipios. Se hace memoria anual y seguimiento semestral.
A efectos del presente protocolo, **los datos estadísticos específicos relativos a Basauri serán aportados** por la figura responsable en los espacios de coordinación interinstitucional acordados, como aportación al análisis conjunto y actualizado de la situación de violencia machista en el municipio. En la medida de lo posible, se tratará de consensuar los indicadores a aportar, para avanzar en un análisis homogéneo entre todos los agentes.
- Además se facilitarán datos de carácter estadístico (anonimizados) a los organismos institucionales que lo soliciten, sobre las situaciones de violencia machista atendidas.

VIII.6 Coordinación interservicios para el seguimiento de casos

Para sistematizar y reforzar las dinámicas de coordinación en su nivel más operativo, es decir, en el seguimiento de la atención integral municipal a nivel de caso por parte de los agentes que forman parte de los itinerario de atención, se creará una mesa específica de coordinación de casos de violencia machista atendidos en el municipio.

Esta mesa se reunirá mínimamente con carácter bimensual (pudiendo aumentarse la intensidad ante circunstancias que así lo requieran), siendo convocada y dinamizada por la Responsable Técnica de los Servicios Sociales de Base. Participarán, de manera estable:

- Profesionales de los Servicios Sociales de Base (Trabajadoras Sociales referentes de casos de violencia machista).
- Profesionales del Centro de Información a Mujeres (psicóloga y jurista), con posibilidad de participación sustitutoria, en casos, de figuras técnicas de igualdad de Marienea.
- Profesionales del Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial con infancia, juventud y familia.
- Personal de los cuerpos policiales (Policía Local y Ertzaintza).
- Personal sanitario de los ambulatorios de Basauri, de Atención Primaria.
- Personal sanitario del Punto de Atención Continuada.
- Personal sanitario del Centro de Salud Mental.

Se establecerá un calendario anual con la temporalización y fechas propuestas. Asimismo, cada ámbito es responsable de identificar y garantizar una figura de sustitución en caso de que el o la profesional con participación estable no pueda acudir a la sesión convocada.

De manera puntual, otras-os profesionales que, si bien no formen parte directa del circuito de atención, puedan estar detectando y/o atendiendo a la víctimas de violencia machista en la cobertura de otro tipo de necesidades (por ejemplo, en los ámbitos de Personas Mayores, Inmigración, centros educativos, - Oficina de Información Sexual, programa 1era 2kain, escuela de empoderamiento, Berritzegune, etc.). Los agentes integrantes de la Mesa propondrán esta participación, que se consensuará, en última instancia, por parte de la responsable de la Mesa.

Los objetivos y contenidos principales de este espacio de coordinación de casos son:

- ▼ Realizar seguimiento de la intervención, a nivel de proceso y de evaluación.
- ▼ Avanzar en la homogeneización del modelo de atención, como espacio para la propuesta, consenso y elaboración o adaptación de herramientas comunes en el desarrollo de la atención, seguimiento, evaluación y recogida de datos.
- ▼ Sistematizar un espacio de coordinación interventiva multidisciplinar, en el que los agentes participantes pueden poner en común casos, especialmente aquellos que, por intensidad o dificultad, puedan requerir de un espacio de valoración y seguimiento continuado.
- ▼ Analizar, en su caso, las dificultades de detección de colectivos específicos de víctimas de la violencia machista que, aun estado en una situación de mayor vulnerabilidad, puedan no estar accediendo al sistema de atención (mujeres en situación administrativa irregular, con diversidad funcional, mujeres mayores, etc.), para valorar estrategias de mejora de esta detección.
- ▼ Facilitar la fluidez de la información y del conocimiento (a nivel de caso y en la globalidad de situaciones de violencia machista en el municipio) entre agentes

de estos casos, a objeto de evitar la victimización secundaria, garantizando la protección de datos personales. De este modo, son los agentes que forman parte del itinerario interventivo quienes realizan los esfuerzos necesarios para disponer de información y conocimiento actualizado de los casos, evitando que sea la víctima, quien, independientemente de estar recibiendo atención desde varios servicios, tenga que relatar de manera continua, y/o ejercer de nexo informativo entre los servicios.

- ▼ Servir de espacio de aprendizaje común, sumativo, aportando en sí mismo valor técnico pero también relacional, en la medida que personaliza a las y los profesionales de los diferentes servicios, permite generar sinergias, evitar duplicidades en la intervención, garantizando la sostenibilidad de los recursos disponibles, y avanzar hacia un modelo de atención integral en el municipio.
- ▼ Poner en común aquellos casos que se han detenido en el recorrido de atención, diagnosticar las posibles causas, proponer estrategias para abordar la continuidad, seguimiento de atención, o el cierre. Asimismo, poner en común los casos con procesos de acompañamiento con resultado positivo, para identificar y transferir las estrategias, enfoques y coordinaciones que han impactado positivamente en el apoyo / atención realizado con las víctimas.
- ▼ Asimismo, serán susceptibles de incorporarse como “otros contenidos”, a propuesta de los agentes participantes en la mesa, todos aquellos de tipo informativo, formativo, de innovación metodológica, nuevos recursos, servicios, etc., que sean de interés al grupo para la mejora continua en la atención y coordinación.

IX. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La normativa de protección de datos, regulada en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, contribuye a proteger la seguridad de las mujeres y de sus derechos para evitar una segunda victimización derivada de un inadecuado tratamiento de su información personal. Ello exige diseñar un escenario de actuación adecuado para garantizar la protección de datos en términos positivos que conduzca a fijar la opción más favorable.

Esta opción debe permitir, a todas las personas intervinientes en los procesos de atención a las mujeres que enfrentan violencia machista, desarrollar una intervención respetuosa en el ámbito del tratamiento de su información personal, que permita, a su vez, la mayor fluidez posible en la coordinación de la atención.

A efectos del presente protocolo, para la recogida, tratamiento y gestión de datos se atenderá al mecanismo previsto en la normativa relativo a la **licitud mediante consentimiento explícito de la persona que accede o quiere acceder al servicio** (explícito porque se van a gestionar categorías especiales de datos, así contemplados los referidos al ámbito de la violencia de género). En todos los casos, todos los agentes firmantes:

- Ofrecerán información suficiente, accesible y adecuada a la mujer víctima de violencia machista sobre los datos que se van a recoger, sobre quién o quiénes son el o los servicios o la/s personas responsables de su uso.
- Informarán a la mujer de la importancia de prestar el consentimiento a la recogida y cesión de sus datos de carácter personal para una mejor asistencia y coordinación interinstitucional, así como de los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación que le asisten.
- Cada servicio dispondrá de un modelo de acta de consentimiento informado para la recogida y cesión de datos¹², adaptado a su naturaleza. En la medida en que se prevé, a efectos de coordinación, la cesión de datos a otros servicios / instituciones, es necesario definir de manera inequívoca cuáles son los servicios/instituciones a quienes se le solicita ceder los datos. Para ello, el modelo incluirá un listado (casillas) con los posibles servicios, indicándole de manera clara cuales serían los de posible cesión con finalidad asistencial.
- En caso de que la mujer no facilite el consentimiento, el o la profesional que le atiende ha de informarle sobre las limitaciones en la atención integral. En estos casos, el o la profesional realizará información del caso, como mínimo, hacia los servicios sociales de base, siempre utilizando la codificación u otra estrategia de anonimización como estrategia de garantía de protección de datos personales. Según la legislación vigente, no es dato personal la información anonimizada, es decir, información que no guarda relación con una persona física identificada o identificable, ni los datos convertidos en anónimos de forma que la persona no sea identificable, o deje de serlo¹³.
- Los datos personales de la mujer que se recojan deben ser los que requiera la actuación asistencial, limitándose, como establece la normativa, a la recogida de datos proporcionados, no excesivos, adecuados y pertinentes. En aquellos datos personales que se refieren a terceras personas (hijos/as, familiares, propio agresor) se recogerán también los imprescindibles para la atención.
- En el tratamiento, se garantizará que los datos personales sean accesibles sólo a aquellas y aquellos profesionales que, dentro de cada recurso, necesariamente deban conocerlos por su participación en el proceso de orientación y atención.
- Los únicos casos en que se podría prescindir del consentimiento previo de la persona – o su representante- para prestar la atención correspondiente así como para la obligada o conveniente comunicación entre entidades de sus datos personales son:
 - Cuando exista grave riesgo para la salud física o psíquica de la víctima y no sea posible conseguir su autorización –o de su representante.
 - Cuando, de no tomar una medida, se pudiera poner en peligro la vida o integridad física de personas a cargo de la víctima mujer.

¹² Se aporta una propuesta de modelo en el anexo IV.

¹³ Tampoco serán datos personales la información que no esté vinculada a una persona concreta, como los datos agregados, genéricos o estadísticos.

- Cuando haya específica previsión de una Ley que permita la comunicación entre entidades diferentes de los datos personales de una persona concreta (deberes de denuncia y colaboración con el Ministerio Fiscal y/o Autoridad judicial).
- Cuando exista riesgo para la salud pública.

SI LA RECOGIDA ES PRESENCIAL

- ✓ Se informará de forma particular y expresa a la mujer de los extremos que exige la ley antes de recoger la información. Esta información se hará una sola vez, no siendo necesario reiterar esta información cada vez que la misma persona acuda al servicio de atención a este colectivo. Bastará para ello realizar una aproximación o una descripción general informándosele cuáles son los datos que se van a requerir.
- ✓ Se garantizará la confidencialidad en la recogida, es decir, ésta se debe realizar en lugares cerrados y proporcionando la debida intimidad, evitando espacios de trabajo compartido o sin el debido aislamiento acústico.
- ✓ Se le indicará que la finalidad de la recogida de esos datos es poder ofrecerle una atención integral y adecuada a sus necesidades, y que para ello será en ocasiones necesario comunicar esa información a otras personas o entidades.
- ✓ En este punto, el o la profesional marcará las casillas de la cláusula de consentimiento informado correspondientes a las personas, organismos o entidades a los que, por motivo de la finalidad asistencial que requiera cada mujer, serán o podrán ser cedidos sus datos personales.
- ✓ Completada ésta, el documento será firmado por la mujer – o su representante, en su caso- a quien, a continuación, se entregará una copia. En el caso de que la persona esté impedida para la firma, por la razón que fuere, podrá ser firmada por la persona que la mujer indique a tal efecto.

SI LA RECOGIDA ES TELEFÓNICA

Si bien no es una práctica aconsejable recoger datos de carácter personal por este medio, sino de manera presencial, la mera fijación de una cita presencial (o la necesidad de atención urgente) requiere de unos datos mínimos que permitan identificar y localizar a esa persona (datos básicos de identidad, domicilio, teléfono), datos que constituyen información personal.

En estos casos:

- ✓ En la llamada telefónica, se aportará un contenido verbal básico supone informando a la mujer que sus datos van a ser tratados de forma confidencial, que van a ser recogidos al objeto de poder prestarle la atención adecuada, que si no indicara esos datos no podría prestársele esa atención y que se le ofrecerá información más detallada en la cita presencial para promover su tranquilidad a este respecto.
- ✓ Una vez atendida presencialmente la persona se pasaría a cumplir los pasos señalados anteriormente, referentes al acta de consentimiento informado (de tratamiento y, en su caso, cesión de datos personales).

SI LA RECOGIDA ES VÍA CORREO ELECTRÓNICO, FORMULARIO O APLICACIÓN TELEFÓNICA O DIGITAL

- ✓ Cada organismo debe disponer de un sistema que permita informar a la mujer y recoger su consentimiento – o de su representante- , y que facilite a la administración una “huella” de su lectura y del consentimiento de la mujer víctima de violencia.
- ✓ El diseño del sistema tiene que garantizar que, si la mujer no da su consentimiento, el formulario no pueda ser enviado, informándole de las consecuencias de su negativa de cara a la atención.

ANTE UNA SITUACIÓN DE URGENCIA

La urgencia que pudiera requerir una atención inmediata no puede verse afectada por la necesidad de cumplimentar aspectos formales. De este modo, se activará la solicitud de la cumplimentación del acta de consentimiento informado en un momento posterior.

X. RECOMENDACIONES SOBRE LA RESPUESTA PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO ANTE LA VIOLENCIA MACHISTA

Las administraciones locales son un agente esencial a la hora de crear y reforzar una cultura local de rechazo a la violencia machista. Para ello, se procurará dar una respuesta proporcional y adecuada a las distintas situaciones de violencia machista que se conozcan en el municipio.

En este sentido, la respuesta y denuncia pública ante casos de violencia machista se viene liderando de manera organizada desde el movimiento feminista de Basauri, en coordinación con el Ayuntamiento, a través de la técnica de igualdad, que mantiene contacto con el Consejo de Igualdad, Marienea y la BAF (Basauriko Asanblada Feminista).

Permite garantizar la alineación de esta respuesta con los principios y en general, con la política contra la violencia machista desarrollada desde el Ayuntamiento y, a la vez, permite al Ayuntamiento la decisión, tras valoración y aprobación, de adhesión o no a los comunicados y/o acciones que se desarrollen.

La actuación institucional, por tanto, se seguiría desarrollando bajo el actual sistema, centrándose este protocolo en el desarrollo a nivel más profundo de contenidos referidos a la coordinación técnica, y manteniendo los aspectos políticos en los espacios de decisión municipal.

De este modo, la adhesión institucional a las acciones de respuesta y, en su caso, los comunicados y pronunciamientos que se puedan realizar, se decidirán en la Junta de Portavoces, formada por la Alcaldía y por las/os portavoces de todos los Grupos políticos, como órgano consultivo y colaborador de la Alcaldía en aquellas materias en

las que precise conocer el parecer de todos los Grupos Políticos integrantes de la Corporación.

Se proponen unas recomendaciones ante posibles declaraciones públicas que se realicen:

Considerando:

- Que las declaraciones públicas ante agresiones machistas fomentan la sensibilización social, visualizan su gravedad, favorecen la reparación y fortalecen la cultura municipal de tolerancia cero hacia la misma y el apoyo a las víctimas.
- Que, en ocasiones, estas declaraciones públicas del personal político puedan ser la única vía de autoridad (o servir de refuerzo a otras que de desarrollen), para desmentir de manera ágil falsas informaciones y rumores, especialmente aquellos que puedan producir un impacto negativo en la víctima, en su entorno y en general, en el imaginario y posicionamiento social contra la violencia machista.
- Que en situaciones concretas, por cuestiones como el alto impacto social, la consideración sobre necesidad de posicionamiento político y responsabilidad municipal, el personal político valore necesario un pronunciamiento específico ante casos de violencia machista, o les sea así demandado.
- Que en el análisis de las declaraciones aparecidas en medios de comunicación por parte de personal político municipal se observa la necesidad de añadir asuntos importantes a destacar.

Se propone:

Recomendaciones generales para las declaraciones públicas (verbales o escritas) ante casos de violencia machista¹⁴:

- Procurar realizar las declaraciones cuando se tenga la confirmación de que se trata de un caso de violencia machista, disponiendo de información confiable, evitando la alarma social o el tratamiento amarillista de la información. Es necesario tener en cuenta el daño que pueda suponer una información parcial, o no contrastada, en la víctima, en su entorno, en la credibilidad de la institución y, en general, en la conciencia y cohesión social contra la violencia machista que se trata de reforzar en el municipio.
- Si la situación requiriese de una declaración pública, pero por el momento no se pueda informar que se trate de un caso de violencia machista, o no se disponga de información clara y contrastada, el mensaje se dirigirá a señalar que el Ayuntamiento está realizando investigación de manera coordinada con otros organismos públicos competentes, y que es necesario mantener la máxima prudencia ante la información de la que se dispone hasta su corroboración. Todo ello sin transmitir un mensaje de duda hacia la víctima, sino de la importancia de

¹⁴ Fuentes: Recomendaciones publicadas en la guía de *“Recomendaciones para las actuaciones públicas ante casos de violencia contra las mujeres”* (Emakunde y Eudel-Berdinasarea, 2014), *Protocolo de respuesta pública del ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ante la violencia machista, 2022*; *Protocolo municipal de coordinación para la atención integral en situaciones de violencia de género del Ayuntamiento de Bilbao*, entre otros.

transmitir información veraz, también como modo de protección a la misma, en caso de confirmarse.

- Contextualizar el caso. Las agresiones machistas siempre deben enmarcarse dentro del contexto de desigualdad estructural por razón de género, como su expresión más grave y por tanto, trasladar la necesidad y la responsabilidad pública de seguir avanzando en su erradicación, mediante el compromiso y desarrollo de políticas de igualdad y de erradicación de la violencia machista. Nunca debe emitirse una imagen de sorpresa, o de tratamiento de la situación como hecho aislado, sino insistir en sus causas estructurales, y su naturaleza como fenómeno que afecta a todos los ámbitos sociales, y sobre el que reforzar los medios disponibles, la concienciación social y el apoyo incondicional a las víctimas.
- Incidir en que el Ayuntamiento de Basauri mantiene una actitud de tolerancia cero hacia la violencia machista, mostrando un contundente rechazo a los agresores machistas.
- Destacar la única responsabilidad de la agresión en el propio agresor, promoviendo la eliminación de prejuicios que puedan culpabilizar a la víctima, o hacer dudar de la veracidad. Se puede garantizar la presunción de inocencia dando tratamiento como “presunto agresor”, pero evitando términos como “presunta agresión”, o “presunta víctima”.
- Resaltar que no sólo la mujer es víctima directa de esta violencia, sino su entorno de apoyo afectivo, familiar y de apoyo, señalando el alto impacto a nivel psicológico, emocional, relacional y social.
- Poner de manifiesto el horizonte de promoción de vidas libres de violencia machista en el municipio, y la prioridad a la protección y atención prioritaria a las víctimas.
- Reseñar las políticas, instrumentos (planes, protocolos, acciones de mejora que se estén desarrollando, etc.), recursos, servicios y la disposición de profesionales especializadas-os de los que dispone el Ayuntamiento de Basauri para dar respuesta efectiva a las situaciones de violencia machista. Asimismo, destacar la importancia de la corresponsabilidad de la ciudadanía para promover y reforzar la detección, atención, protección y reparación de las víctimas de la violencia machista.
- Salvaguardar siempre la protección de datos personales, y tener en cuenta, de manera prioritaria, la voluntad de la víctima sobre las acciones públicas a realizar, evitando siempre la victimización secundaria.

Si ésta está en desacuerdo con realizar un acto o comunicación pública (la urgencia de la respuesta pública no siempre va acorde, en tiempos a la capacidad de la víctima de responder o enfrentarse a la situación, menos aún a nivel público), se tendrá en cuenta que existen otros medios de manifestación municipal, como realizar comunicados donde, de manera genérica, se aluda a la importancia de seguir luchando contra la violencia machista, informar de recursos de apoyo existentes para todas las víctimas, realizar acciones de sensibilización específicas contra la forma de violencia machista que se ha producido, realizar convocatorias

municipales específicas para abordar la mejora de la detección y atención a este tipo de casuísticas, etc.

- Evitar recalcar, en su caso, si no había denuncia previa, o si se encontraba o no en el circuito de atención municipal (en los casos de violencia machista ejercida por la pareja o expareja). Hacerlo supone dar a entender que la denuncia es la única vía de salida de una situación de maltrato, e invisibilizar las dificultades para una mujer de realizar y sostener esta denuncia o, incluso realizándola, y contando con recursos de apoyo, de garantizar un proceso lineal de recuperación integral.
- Utilizar, además de los canales generalistas de comunicación, los propios municipales (web municipal, boletines,...), para garantizar que el contenido informativo sea fiel (y completo) a las declaraciones institucionales que se hayan acordado realizar.
- Utilizar un lenguaje acorde a la terminología, marco conceptual y principios acordados a nivel municipal en materia de igualdad y contra la violencia machista.

Recomendaciones para las declaraciones públicas (verbales o escritas) específicas en casos de violencia sexual contra las mujeres

Desde hace varios años, los casos de violencia sexual contra las mujeres han tomado gran relevancia y visibilidad mediática. Su tratamiento tiene un impacto determinante en cómo se entiende esta forma de violencia machista en el imaginario social, y pueden provocar, si el tratamiento no es el adecuado, a crear o reforzar discursos que la normalicen o justifiquen, o la interpreten como casos aislados, fuera del marco estructural de la violencia machista contra las mujeres.

Para contribuir a deslegitimar estos discursos, organismos expertos en materia de comunicación y género han elaborado recomendaciones para la comunicación en casos de violencia sexual, que pudieran ser tenidos en cuenta en casos de declaraciones públicas municipales que se realicen antes estas situaciones específicas.

Tomando como referencia el manual “Cómo comunicar en casos de violencia sexual contra las mujeres” (Emakunde – Comisión Begira, 2021), se aportan algunas recomendaciones específicas:

- Visibilizar la violencia sexual, aportando datos sobre incidencia (en el municipio, en la provincia, a nivel de la CAE, etc.). A objeto de que el caso no se exponga como un hecho aislado, sino como una forma de violencia machista que tiene una alta incidencia en las mujeres, tanto dentro de las relaciones de pareja, familiares, como en los espacios públicos. Para ello, recurrir a fuentes oficiales (datos municipales de atención a mujeres víctimas de violencia sexual, del Observatorio de la Violencia Machista de Bizkaia, Informes Cifras de la Situación de Mujeres y Hombres en la CAE – Emakunde, estadísticas delictivas, estudios a nivel nacional, etc.).
Aportar cifras ayuda a visibilizar que no es un hecho aislado, que una agresión sexual no es fruto de una casualidad, ni causada por un lugar, circunstancia concreta, ayudando a que la víctima no se avergüence o sienta culpa.

- Evitar calificativos hacia el agresor que les “deshumanice” (“animal”, “bestia”, “manada”...), es decir, que descontextualice que es un modo más de ejercer violencia machista, como forma de dominio, sobre las mujeres.
- Evitar referencias que puedan dar datos sobre la víctima o sobre el agresor, y aquellas que destaquen aspectos como su nacionalidad, que puedan generalizar la criminalización o victimización hacia un colectivo específico.
- Aplicar la terminología de presunción al posible agresor o agresores, no al hecho “posible agresión sexual” ni a la víctima “presunta víctima”. De este modo se garantiza la presunción de inocencia a la vez que no se emite cuestionamiento sobre la víctima.

XI. FORMACIÓN Y CUIDADO DE LOS Y LAS PROFESIONALES

X1. FORMACIÓN

- Cada agente firmante se compromete a incluir, en sus planes de formación interna, acciones formativas de carácter básico (o especializado en el caso de profesionales directamente intervinientes), progresivo, permanente y obligatorio, dirigidas a las y los profesionales operantes en el municipio, especialmente las encaminadas a la sensibilización y mejora de la atención a las víctimas de violencia machista, adaptadas a su ámbito de actuación profesional (a nivel de prevención, detección y atención).

De manera anual, la mesa de coordinación técnica incluirá, en la memoria anual a enviar a la mesa de coordinación estratégica, una evaluación cuantitativa y cualitativa de las acciones formativas (cada agente se responsabiliza de las acciones de su organismo) realizadas en el año, así como un diagnóstico y propuestas de necesidades formativas de cara al siguiente periodo (indicando prioridades y criterios de acceso).

- Asimismo, la mesa de coordinación técnica propondrá acciones formativas de carácter multidisciplinar, especialmente los instrumentos formativos y espacios de intercambio para profesionales de los diferentes sectores a fin de favorecer un aprendizaje común y una visión compartida en la intervención contra la violencia machista.

De manera anual, la mesa de coordinación técnica incluirá, en la memoria anual a enviar a la mesa de coordinación estratégica, una evaluación cuantitativa y cualitativa de las acciones formativas multidisciplinarias realizadas en el año, así como propuestas de necesidades formativas de cara al siguiente periodo.

- También se realizarán actividades de formación y sensibilización para los cargos públicos municipales. La propuesta de acciones podrá realizarse tanto desde la Mesa de Coordinación Técnica como de la Mesa de Coordinación Estratégica, incorporándose su evaluación y nuevas propuestas en los informes de evaluación anual.

- Todos los agentes firmantes favorecerán niveles de formación adecuados al personal dependiente de las entidades privadas que trabajen en el ámbito de la prevención y eliminación de la violencia machista, así como en el de asistencia y apoyo. Podrá hacerse extensiva (adecuando los contenidos a los perfiles profesionales) a personal de otras áreas y servicios que, si bien no realizan atención directa, puedan desarrollar una función preventiva y detectora.

X.2. CUIDADO DE LAS Y LOS PROFESIONALES

Además de la formación, para garantizar la aplicación efectiva del presente protocolo, han de tenerse en cuenta los riesgos psicosociales que afectan a las figuras profesionales que atienden a las víctimas de la violencia machista, en cualquier de sus ámbitos de actuación. En todas estas profesionales subyace una naturaleza de “cuidado”, de atender y acompañar en situaciones de alta dificultad, mayoritariamente en un contexto de alta demanda, que no son ajenas al impacto en el bienestar individual de la persona profesional¹⁵ y, por consecuencia, a las condiciones desde las que ejercer la atención y la coordinación.

Algunos estudios señalan como riesgos laborales psicosociales relevantes el contenido impactante, a nivel emocional, de las historias de violencia narradas por las mujeres que enfrentan violencia machista, la empatía y dedicación que requiere como profesional acompañar a estas mujeres en procesos no lineales, con la frustración profesional que puede conllevar, o la importancia de la motivación constante en el o la profesional¹⁶.

Además, en cómo nos situamos ante una situación de violencia machista, también interseccionan elementos como las propias vivencias de desigualdad, la socialización de género, es decir, cómo nos afecta o cómo lo interpretamos en nuestra individualidad, atravesada por la condición de género.

Así, la exposición continua a situaciones de violencia, puede favorecer el Síndrome de Burnout, la traumatización vicaria y/o la movilización de las propias experiencias de violencia¹⁷.

El autocuidado, en este contexto, es un método de prevención de estos riesgos en las y los profesionales del circuito de atención, en la medida que reconocer las fuentes de desgaste, abordarlas y mejorar la calidad de vida de las y los profesionales de los diferentes ámbitos y recursos operantes, impactará en la calidad de la atención y, por tanto, en los procesos de salida y recuperación integral de las víctimas.

Además de voluntades de los miembros de los equipos deben gestionarse, desde las instituciones responsables de los servicios, actuaciones capaces de integrar y coordinar estas acciones de cuidado de las y los profesionales.

Por ello, los agentes firmantes se comprometen a desarrollar, tanto dentro de su organización, como en los espacios de coordinación de casos de carácter

¹⁵ Losada, A.V. y Marmo, J. (2020). El cuidado de quienes cuidan: Miembros de Equipos de Atención de Violencia Familiar. *Revista psicología UNEMI*, 4 (6), 8-19

¹⁶ Gomà-Rodríguez, I., Cantera, L., Pereira da Silva, J. (2017). Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja. *Psicoperspectivas*, vol. 17, núm. 1, 2018

¹⁷ Losada, A.V. y Marmo, J. (2020). El cuidado de quienes cuidan: Miembros de Equipos de Atención de Violencia Familiar. *Revista psicología UNEMI*, 4 (6), 8-19

interinstitucional, acciones que fomenten al autocuidado, el cuidado grupal e institucional. Las necesidades y propuestas se presentarán en las reuniones de coordinación de casos, así como en la mesa de coordinación técnica, donde se aprobarán junto con las acciones formativas, para incluirlas y desarrollarlas de manera continua en la implementación del presente protocolo.

Entre las posibles estrategias¹⁸ a desarrollar, se encontrarían las siguientes:

Autocuidado:

- ✓ **Ámbito personal:**
 - Empoderamiento y desarrollo/realización personal.
 - Mantener áreas personales y relacionales fuera de la “contaminación temática”.
 - Espacios de ocio, cuidado físico y emocional. Autoconocimiento
 - Buscar apoyo para enfrentar las experiencias de violencia personales no sanadas.
- ✓ **Ámbito laboral:**
 - Tiempos de descanso adecuados; Rotación.
 - Formación especializada en violencia machista, relacionada con el ámbito profesional. Es también un contexto donde nos confrontamos con nuestras contradicciones, estereotipos.
 - Ajustar expectativas, lo que detecto, lo que creo que es bueno para esa mujer, puede no ser lo que ella puede/desea hacer.

Cuidado grupal

- ✓ Actuación desde el marco común establecido.
- ✓ Generar espacios colectivos de intercambio, en un contexto de seguridad emocional y psicológica. Compartir no sólo los casos detectados / atendidos, sino las emociones que general las limitaciones y obstáculos, etc.
- ✓ Supervisión de casos (por servicio, y conjunta).
- ✓ Disponer de flujos de información y coordinación fluida, y recursos accesibles para solicitar información/orientación profesional entre los recursos y servicios.
- ✓ Posibilidad de transferibilidad de caso, dentro de cada servicio, ante desborde, dificultad o estancamiento.
- ✓ Facilitar recursos /espacios de vaciamiento emocional y de reconocimiento mutuo.
- ✓ Incluir la solidaridad / sororidad como criterio en el trabajo de equipo.

XII. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

A nivel técnico, la coordinación y seguimiento global de los casos atendidos en el municipio se realizará desde los Servicios Sociales, de modo que desde los servicios y recursos de las entidades firmante, facilitarán el acceso de las víctimas a los Servicios Sociales, por un lado, informando de esta referencialidad, y de manera sistemática,

¹⁸ Basadas en recomendaciones del *Manual de Autocuidado en la intervención social* (Martín M., 2020), y aportaciones de las fuentes anteriormente citadas.

solicitando el consentimiento a la mujer para informar a los Servicios Sociales y activar, en su caso, la actuación integral y coordinada municipal.

A nivel interdepartamental e interinstitucional, y a efectos de seguir mejorando la coordinación entre las instituciones firmantes y de realizar un seguimiento y evaluación efectiva de los contenidos del presente protocolo, se establecen dos órganos de coordinación, complementarios pero con composición y funciones diferenciadas.

Mesa de Coordinación Técnica

Integrantes:

Formada por representantes del personal técnico que realizan intervención directa con víctimas de la violencia machista.

Se procurará que las personas participantes hayan sido, a su vez, partícipes del proceso de elaboración del protocolo, para garantizar el conocimiento suficiente del mismo, y que dispongan de capacidad efectiva para desarrollar aquellos compromisos y acuerdos que se establezcan dentro del ámbito técnico de los diferentes servicios y prestaciones que representan.

En concreto, la Mesa de Coordinación Técnica estará integrada por:

- ✓ Responsable Técnica de Política Social.
- ✓ Técnica de Igualdad.
- ✓ Jefatura de la Policía Local.
- ✓ Profesional referente de Violencia Doméstica/Violencia de Género de la Ertzaintza Ibaizabal.
- ✓ Coordinación Sociosanitaria OSI Barrualde- Galdakao.

Cada una o uno de estas figuras deberá nombrar a una persona para que le sustituya, para garantizar la representación de todos los organismos.

Bajo valoración de la Mesa, podrá proponerse la participación, estable o puntual, de personal de otras áreas municipales u organismos que no pertenezcan a la atención directa a víctimas, pero cuya actuación pueda tener relación o impacto en la prevención, detección y atención, y en la mejora de la respuesta municipal ante la violencia machista (otros recursos dentro de Marienea, aparte del CIM, educación, cultura, inmigración, sanidad municipal, etc.).

A nivel organizativo, el Área de Política Social realizará las convocatorias y recogida de actas de las reuniones, promoverá la participación y la fluidez en la colaboración de los agentes implicados, garantizando el cumplimiento de las funciones establecidas y el desarrollo efectivo de las reuniones previstas. También será la encargada de trasladar los informes anuales (y otros que se consideren pertinentes) a la Mesa de Coordinación Estratégica.

Funciones:

1. Garantizar la aplicación efectiva de las medidas y procedimientos acordados en este protocolo, dentro de su ámbito técnico de actuación y coordinación interna, y realizar propuestas de mejora.

2. Evaluar el funcionamiento de cada institución y la intervención profesional realizada en materia de abordaje de la violencia machista.
3. Realizar propuestas de actuación conjunta para la mejora de la actuación municipal, especialmente las referidas a la coordinación entre diferentes servicios o recursos en la competencia de aplicación de este Protocolo.
4. Detectar necesidades de adaptación / actualización del Protocolo (desarrollo normativo, nuevos servicios o iniciativas, etc.) y realizar los cambios requeridos.
5. Garantizar un clima de trabajo colaborativo, desde el enfoque de trabajo en red y de respuesta integral municipal, superando visiones departamentales o unidisciplinarias.
6. Asegurar la fluidez de la coordinación técnica y resolver los aspectos operativos no contemplados en este Protocolo que requieran de resolución inmediata.
7. Adoptar los acuerdos técnicos que se consensuen en la Mesa, referidos al objeto de este Protocolo.
8. Analizar la situación de la violencia machista en el municipio, y de la respuesta municipal, de manera actualizada.
9. Analizar las necesidades formativas del personal técnico, y realizar propuestas específicas.
10. Realizar las propuestas que deriven de este análisis y trasladarlos a las instancias competentes para la mejora de los recursos y procedimientos que se estimen necesario, en el ámbito del presente Protocolo.
11. Realizar una memoria anual del trabajo realizado por las entidades firmantes en torno a la atención a víctimas y trasladar las conclusiones y propuestas derivadas de este análisis a la Mesa de Coordinación Estratégica. Es de interés explorar vías para poder recoger, e incluirlo en esta memoria, de modo cuantitativo, pero especialmente cualitativo, la satisfacción de las víctimas atendidas con la atención recibida, analizando tanto los aspectos que mejor valoran respecto al acompañamiento realizado en su proceso, y aquellos aspectos a mejorar.
12. Recibir y vehiculizar, en su caso, todas las quejas o incidencias derivadas de un incumplimiento de los términos acordados en el presente protocolo y proponer medidas para su subsanación.
13. Todas aquellas que le sean atribuidas dentro de su ámbito técnico de actuación, en la aplicación efectiva del presente protocolo.

Periodicidad y convocatoria:

- ✓ La Mesa de Coordinación Técnica se reunirá, de forma ordinaria, dos veces al año, con carácter semestral. Se revisará esta periodicidad, para valor aumentarla, en base a la valoración anual del protocolo.
- ✓ En base a necesidades, la mesa se reunirá con carácter extraordinario las veces que sea necesario
- ✓ Cualquier integrante de la mesa podrá convocar reuniones extraordinarias con carácter de urgencia con 1 día de antelación.
- ✓ La convocatoria será realizada por la técnica referente de los Servicios Sociales, con 15 días de antelación.
- ✓ De cada reunión se recogerá un acta que será autorizada con la firma de los y las asistentes.

- ✓ Anualmente, la mesa emitirá un informe, hacia la Mesa de coordinación Estratégica que recoja, como mínimo:
 - Datos cuantitativos y cualitativos de intervención en violencia machista de cada departamento/organismo.
 - Análisis de la evolución de la violencia machista en el municipio y de la respuesta a la misma.
 - Propuestas y acuerdos de mejora de la actuación, y del protocolo (necesidad de cambios a nivel organizativo, de procedimientos, de adaptación a normativas actualizadas, etc.)
 - Resultado de las acciones formativas realizadas por el personal técnico (propias y las que se desarrollen con carácter multidisciplinar desde las áreas municipales. Necesidades / propuestas de cara al siguiente periodo.

Mesa de Coordinación Estratégica

Integrantes:

Esta mesa estará formada por representantes políticos / responsables, a objeto de garantizar la capacidad decisoria, en las más altas instancias, sobre el desarrollo efectivo del mismo, así como en la aprobación y aplicación de los cambios en la actuación y coordinación en materia de violencia machista en la competencia municipal. En concreto, la mesa estará formada por¹⁹:

- ✓ Alcaldía.
- ✓ Personal político responsable de Política Social.
- ✓ Personal político responsable de Igualdad.
- ✓ Personal político responsable de la Policía Local de Basauri.

Asimismo, bajo valoración de la Mesa, podría proponerse la participación (estable o puntual), de personal político / responsable de otras áreas o instituciones aun no teniendo competencia de intervención directa, si se estimase oportuno, en aras de la mejora de la atención y coordinación municipal en ámbitos como la prevención, la detección precoz, derechos y ayudas a las víctimas.

Funciones:

1. Asegurar la fluidez de la coordinación interinstitucional en materia de atención a situaciones de violencia machista, en el nivel municipal.
2. Garantizar la aplicación efectiva de las medidas y pautas expresas en el Protocolo, en su ámbito de actuación.
3. Garantizar un clima de trabajo colaborativo, desde el enfoque de trabajo en red y de respuesta integral municipal, superando visiones departamentales o uniinstitucionales.

¹⁹ Queda pendiente de explorar/definir la invitación a la participación en la mesa estratégica de figuras políticas de los ámbitos supramunicipales firmantes del protocolo: Ertzaintza y Osakidetza.

4. Analizar los informes realizados por la Mesa de coordinación técnica, referentes a la mejora de la actuación y coordinación, y de desarrollo del protocolo (cambios, adaptaciones, etc.)
5. Aprobar las propuestas de adaptación de contenidos del protocolo, y de actuación conjunta, que se estimen entre las partes firmantes. Se recogerán en un plan de trabajo anual, que contendrá los compromisos, acuerdos y medidas que se hayan estimado oportunas, en el marco de aplicación efectiva del protocolo y, en última instancia, de mejora de la coordinación interinstitucional.
6. Aprobar y garantizar la aplicación, en su caso, de las medidas propuestas por la Mesa de coordinación técnica para la subsanación de quejas o incumplimientos referidos a las pautas y procedimientos del Protocolo.
7. Participar en las formaciones en materia de igualdad/ violencia machista que sean propuestas.
8. Las 3 concejalías municipales podrán presentar el informe de evaluación anual realizado en los espacios de rendición de cuentas públicos.
9. Otras que le sean atribuidas en su ámbito de actuación.

Periodicidad y convocatoria:

La Mesa de Coordinación Estratégica se reunirá una vez al año, de manera ordinaria, tras la emisión del informe anual de evaluación elaborado por la Mesa de coordinación Técnica, y se realizará un acta de la sesión, autorizada con la firma de las partes asistentes.

Asimismo, cualquier integrante de la mesa podrá solicitar la convocatoria de reuniones extraordinarias, ante circunstancias que así lo requieran. En todo caso, se tratará de realizar con la máxima previsión posible, en atención a las agendas políticas, para garantizar la representación de todas las partes.

El Área de Política Social será el responsable de realizar las convocatorias de reunión anuales, desarrollando los cauces de participación y colaboración de todas las partes integrantes, y de garantizar el desarrollo de las reuniones acorde a lo establecido en el Protocolo. También se encargará de realizar la devolución de los acuerdos aprobados a la mesa de coordinación técnica.

XIII. PARTICIPACIÓN DE OTROS AGENTES RELEVANTES

Si bien el objeto del presente protocolo se dirige de manera específica a los agentes firmantes del mismo, dentro del ámbito de la atención directa y coordinación interinstitucional en la respuesta municipal a las víctimas de la violencia machista, es necesario tener en cuenta tanto a otros ámbitos de especial relevancia, en la medida que puedan sumar y aportar valor en la implementación efectiva del protocolo.

Por un lado, aquellos que realizan, en otros ámbitos de actuación, participación o acompañamiento en los procesos de atención a las mujeres víctimas de violencia machista, y su entorno, especialmente sus hijos e hijas, y otras personas bajo su cuidado.

Por otro, a todos los agentes que, en el municipio, realicen labores de sensibilización, prevención, detección, empoderamiento de mujeres, educación inclusiva y reparación.

En este sentido, el abordaje integral de la violencia machista requiere de ampliar y fortalecer los mecanismos de colaboración con todos los agentes institucionales y sociales que puedan tener un impacto positivo no sólo en la implementación de este protocolo, sino en el fortalecimiento de la red municipal protectora y en el conjunto de Basauri como municipio contra la violencia machista.

Por ello se desarrollarán en la implementación progresiva del protocolo, mecanismos y acciones de colaboración, con, como mínimo, con estos agentes identificados como de especial relevancia:

DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Todos los programas municipales desarrollados en Marienea dirigidos al empoderamiento de las mujeres, a la información sexual, a la coeducación, etc.
- Otros ámbitos municipales como Inmigración, Mayores, Participación, Cultura, Juventud, Educación, Salud, etc.

DE OTRAS ADMINISTRACIONES

- Agentes del ámbito judicial, como los Juzgados, la Fiscalía, Colegio de Abogacía de Bizkaia, y recursos de apoyo a las víctimas como el Servicio de Asistencia a las Víctimas (SAV) en Bizkaia.
- Agentes de recursos supramunicipales, relacionados con la atención a víctimas de violencia machista, en el ejercicio de sus derechos, acceso a servicios especializados o prestaciones, como, entre otros, la red de atención a mujer e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia, la red Tartekari Sarea, la dirección de Políticas Sociales de Gobierno Vasco (gestión de ayudas de pago único), Etxebide-Alokabide, Lanbide, Berritzegune, etc.

DEL TEJIDO SOCIAL

- Tejido asociativo feminista y asociaciones de mujeres del municipio, con un histórico trabajo en la reivindicación de los derechos de las mujeres en Basauri, y la activación social para generar una cultura de tolerancia cero con la violencia machista, y que trabajan de manera coordinada con el Área de Igualdad.
- Entidades del Tercer Sector que operan en el municipio, en ámbitos interseccionales como exclusión, salud mental, infancia y adolescencia, migración, etc., y asociaciones del tejido social del municipio.

En aras de garantizar la colaboración en la implementación de este protocolo con estas u otros agentes, se propondrán y desarrollarán las acciones oportunas, que pudieran ser de diversa naturaleza, y que se concretarán en función de las demandas, necesidades y oportunidades de trabajo colaborativo. Por ejemplo:

- ✓ A través de la participación, mediante invitación desde las mesas de coordinación del Protocolo, a reuniones, de manera estable o puntual, de áreas/departamentos municipales de interés para el diseño o implementación de determinadas acciones, por alineación con su ámbito de actuación, para dar a conocer el protocolo, amplificar el impacto de sus pautas y del modelo de coordinación establecido, etc.

- ✓ Mediante el establecimiento de canales de comunicación y reuniones sectoriales o intersectoriales con agentes municipales y/o supramunicipales, de cara a dar a conocer el protocolo, establecer acciones conjuntas que se considere oportuno desarrollar en el protocolo, promover la información bidireccional que aporte valor al marco, modelo de atención-coordinación y mejora del protocolo, entre otros.
- ✓ Organizando grupos específicos de trabajo en base a las demandas, necesidades detectadas y acciones propuestas por la mesa de coordinación técnica y aprobadas por la Mesa de Coordinación Estratégica, en temáticas que requieran o puedan beneficiarse de la visión, saberes y experiencias de los agentes citados, aun no siendo firmantes del protocolo.
- ✓ En la línea de lo anterior, mediante invitación (o propuesta de diseño conjunto), a espacios de saberes compartidos y/o formaciones en el ámbito de aplicación de este Protocolo.
- ✓ Identificando, aprovechando y en su caso, ampliando, los canales que cada parte formante tuviese ya establecidos con algunos de los agentes señalados.

En este proceso continuo, se irán priorizando los mecanismos y acciones en base a la evaluación y plan anual para el desarrollo del Protocolo, teniendo en cuenta que, en los primeros estadios de vigencia, el objetivo del Protocolo habría de dirigirse a reforzar los mecanismos de comunicación y coordinación entre los agentes firmantes del protocolo, e ir, después, desarrollando y afianzando los canales de colaboración con otros agentes.

XIV. VIGENCIA Y REVISIÓN

El protocolo municipal de coordinación interinstitucional para la atención a víctimas de violencia machista ha de adaptarse a la realidad y necesidades de las víctimas de la violencia machista, así como al entramado legal y normativo que sea de vinculación competencial, y a los cambios organizativos que se produzcan en la institución municipal.

Por ello, el protocolo tendrá una vigencia máxima de 4 años²⁰, realizándose revisión del mismo, en todos sus contenidos, de manera anual, por parte de la Comisión de Coordinación Estratégica. A vencimiento de los 4 años, se podrá realizar una prórroga expresa por hasta otros 4 años.

De manera general, se realizará una revisión anual, tras la emisión de informe anual de evaluación y propuestas y acuerdos emitida, a principios de año, por parte de la Mesa de Coordinación Técnica. Se incorporarán como anexo al protocolo, de manera actualizada, el grueso de acuerdos aprobados por la Mesa de Coordinación Técnica y en última instancia, por la Mesa de Coordinación Estratégica.

²⁰ Se ha establecido la vigencia establecida para la figura de Convenio de Colaboración, en base a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen jurídico del Sector Público, en la medida que, para algunos agentes firmantes, el protocolo incluye compromisos de envergadura que concurren en esta figura de Convenio de Colaboración, siendo la vigencia señalada uno de los requisitos.

Además de esta periodicidad de revisión anual, ante cualquier circunstancia que requiera una adaptación del protocolo, especialmente referidas a desarrollo y modificaciones de la normativa vinculante (local, foral, autonómica, estatal...) al marco y aplicación del protocolo, se activará la revisión para su adecuación, por parte de los agentes firmantes, en el menor plazo de tiempo posible.

ANEXO I. TABLA CONTACTOS. PROFESIONALES DEL CIRCUITO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL

Documento interno, aportado en formato Excel.

ANEXO II. GLOSARIO DE SIGLAS

AES: Ayudas (económicas) de Emergencia Social. Municipales.

ANPM: Ayudas no periódicas (económicas) municipales.

AP : Atención Primaria (Osakidetza).

BALORA : Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención a la Infancia y Adolescencia en la Comunidad Autónoma Vasca.

CAE : Comunidad Autónoma de Euskadi.

CEDAW : Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Organización de Naciones Unidas.

CIM : Centro de Información a Mujeres de Basauri.

CSM : Centro de Salud Mental (Osakidetza).

EBA : Etxekoen eta Emakumeen Babesa. Sistema de gestión digital de expedientes de violencia doméstica y de género en Euskadi.

FS : Fines de semana.

HGU : Hospital de Galdakao - Usansolo

L-V : De lunes a viernes.

MAP : Médica/o de Atención Primaria.

OIS : Oficina de Información Sexual de Basauri

OP : Orden de protección.

OSI : Organización Sanitaria Integrada (Osakidetza).

PAC: Punto de Atención Continuada (Osakidetza).

PAP : Plan de Atención Personalizada. Servicios Sociales.

PL : Policía Local.

SAD : Servicio de Ayuda a Domicilio. Servicios Sociales.

SATEVI : Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica 24 horas. 900840111.

SAV : Servicio de Asistencia a la Víctima. Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.

SFUS : Servicio Foral de Urgencias Sociales.

SSB : Servicios Sociales de Base. Son la unidad de atención integrada en los servicios sociales municipales que actúa como primer punto de acceso al Sistema Vasco.

SSM : Servicios Sociales Municipales. Refiere al nivel competencial de servicios sociales del ámbito local. También denominados Servicios sociales de atención primaria.

SVSS : Sistema Vasco de Servicios Sociales.

TS : Trabajador/a Social.

TSH : Trata de Seres Humanos.

UAP : Unidad de atención al profesional (Osakidetza).

VG/VD : Violencia de Género / Violencia Doméstica.

VM : Violencia Machista.

ANEXO III. RECURSOS FORALES Y AUTONÓMICOS

Se aporta un mapa resumen de los recursos y servicios supramunicipales de atención a víctimas de violencia machista. Este mapa y la información sobre los diferentes recursos se actualizará ante cambios que requieran su adaptación.



ANEXO IV. MODELO DE ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA RECOGIDA Y CESIÓN DE DATOS PERSONALES²¹

IDENTIFICACIÓN Y LOGO DEL SERVICIO/ORGANISMO

Dña.....con DNI/Pasaporte/Permiso de residencia/ Otro documento de identificación....., por medio del presente documento dejo constancia expresa de haber sido informada de los siguientes contenidos por el personal de

1. Que mis datos personales serán incorporados y tratados en un fichero denominado..... titularidad de con domicilio en, cuya finalidad es gestionar los datos personales necesarios para prestarme una atención integral– a mí así como a las personas que de mí dependen.
2. Que tengo derecho a negarme a facilitar esta autorización habiéndoseme comunicado las consecuencias que esta negativa puede tener.
3. Que podré ejercer gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) ante, enviando una comunicación a la dirección más arriba indicada con la referencia “protección de datos”, o cumplimentando en los formularios dispuestos al efecto o por medio de correo electrónico
4. Que esta información ayudará en la elaboración de políticas públicas basadas en datos objetivos y podrá ser utilizada para finalidades estadísticas y de investigación.
5. Que mis datos serán tratados con la confidencialidad exigida en la normativa en materia de protección de datos y con las medidas de seguridad exigidas en la misma.
6. Que he sido debidamente informada de cuanto antecederentemente se expone. **Nota: Cada entidad adaptará el modelo para incorporar el nombre de fichero, en función de cómo tenga desarrollado este tratamiento de datos a nivel interno.**
7. Que he sido debidamente informada de cuanto antecederentemente se expone.

El modo de contactar con el /la Delegada de Protección de datos es a través de este correo electrónico: **Nota. Cada entidad debe incluir en su modelo el correo de la persona que ejerza de Delegado/a de Protección de datos en su entidad**

Y para que conste y surta los efectos oportunos, firmo la presente a fecha de.....

Firma de la mujer.

Identidad y firma de la persona que le acompaña dejando constancia del motivo de su asistencia.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA CESIÓN DE DATOS PERSONALES

Asimismo manifiesto haber sido informada de que mis datos personales podrán ser comunicados o cedidos a las entidades, públicas o privadas, que, relacionadas en el reverso de este documento y que señalo expresamente, con la finalidad de prestarme una atención integral a mí así como a las personas que de mí dependen, y sin perjuicio de la cesión que corresponda efectuar conforme a lo ordenado por la ley.

²¹ Adaptado de la Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres (Emakunde, 2015).

Conforme a todo ello, otorgo libremente mi consentimiento para la cesión de los datos personales necesarios a tales fines a favor de las entidades mencionadas en el reverso del presente documento, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, firmo la presente.

Fecha y firma de la mujer.

Identidad y firma de la persona que le acompaña dejando constancia del motivo de su asistencia.

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN CASO DE PRESENCIA DE MENORES

Siendo mi hija/hijo menor de 14 años, doy mi consentimiento como madre/tutora para la recogida de sus datos personales y su cesión a las entidades mencionadas, autorizando el tratamiento de los mismos a efectos y finalidad señalada.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, firmo la presente.

Fecha y firma de la mujer.

Identidad y firma de la persona que le acompaña dejando constancia del motivo de su asistencia.

REVERSO

Marco las entidades a las que permito se cedan mis datos personales para una intervención integral y coordinada.

Gobierno Vasco

- ☐ Seguridad (Ertzaintza)
- ☐ Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica 24h - Satevi (90084011)
- ☐ Políticas Sociales
- ☐ Vivienda
- ☐ Justicia
- ☐ Salud (Osakidetza)
- ☐ Educación
- ☐ Empleo (Lanbide)
- ☐ Igualdad (Emakunde)
- ☐ Ararteko

Diputación Foral de Bizkaia

- ☐ SFUS (Servicio Foral de urgencias Sociales)
- ☐ Servicio de Mujer
- ☐ Servicio de acogimiento de urgencias
- ☐ Servicio de acogimiento temporal
- ☐ Servicio jurídico
- ☐ Servicio psicológico
- ☐ Servicio de infancia
- ☐ Igualdad

Servicios municipales del Ayuntamiento de Basauri

- ☐ Servicios Sociales
- ☐ Igualdad
- ☐ Centro de Información a Mujeres
- ☐ Policía Local
- ☐ Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial
- ☐ Servicio de asesoramiento jurídico en extranjería
- ☐ Centro de Información Sexual
- ☐ Otros servicios municipales (definir expresamente) _____

Otros servicios

- ☐ Asociación _____
- ☐ Escuela/colegio/Universidad _____

☐ Abogada o abogado_____

Otros servicios (identificar expresamente)_____