

PROTOCOLO DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA



2018

Con el apoyo técnico de:

Sortzen 
consultoria s.l.

ÍNDICE

1. ACUERDOS.....	5
2. TERMINOLOGÍA.....	7
3. PRINCIPIOS RECTORES Y OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN	10
4. MARCO LEGAL Y DERECHOS DE LAS MUJERES	11
5. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN, DERIVACIÓN Y COORDINACIÓN	14
5.1. SERVICIOS SOCIALES DE BASE (SSB)	14
5.1.1. Vías de entrada.....	14
5.1.2. Atención.....	14
5.1.3. Derivación y seguimiento	16
5.1.3. Coordinación.....	17
5.1.4. Cierre	18
5.2. POLICÍA MUNICIPAL	20
5.2.1. Vías de entrada.....	20
5.2.2. Atención y coordinación	20
5.2.3. Cierre	22
5.3. ERTZAINZA.....	23
5.3.1. Vías de entrada.....	23
5.3.2. Servicios que presta la Ertzaintza a las víctimas	23
5.4.1. Si la víctima ha sufrido un delito contra la libertad sexual recientemente.....	25
5.4.2. Ofrecimiento a la víctima de los apoyos que puede recibir desde los Servicios Sociales.....	25
5.4.3. Coordinación con los servicios implicados	25
5.4.4. Valoración de Riesgo	25
5.4. SERVICIOS SANITARIOS	27
5.4.1. Actuación ante maltrato con lesiones físicas o psíquicas agudas evidenciables..	27
5.4.2. Actuación ante situaciones de maltrato físico o psíquico sin lesiones evidenciables	28
5.4.3. Actuación ante agresión o abuso sexual reciente (menos de 72 horas).....	29
5.4.4. Actuación ante agresión o abuso sexual no reciente.....	30
6. PROCEDIMIENTOS DESDE EL DEPARTAMENTO DE IGUALDAD	34
6.1. Coordinación de la Mesa de Coordinación Interinstitucional en sus reuniones ordinarias y extraordinarias	34
6.2. Recogida y análisis de datos.....	34
6.3. Evaluación de los procedimientos y de la atención	34
7. MECANISMOS DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	35
7.1. Grupo de Coordinación de casos: Servicios Sociales de Base, Ertzaintza y Osakidetza	35
7.2. Funciones de la Mesa Técnica del Protocolo	37
7.3. Integrantes de la Mesa Técnica del Protocolo	37
7.4. Periodicidad y convocatoria de la Mesa Técnica del Protocolo	37

INTRODUCCIÓN

En 2016, Oñati llevó a cabo el diagnóstico de violencia machista contra las mujeres en el municipio. Este diagnóstico identificó unos aspectos de mejora en la atención a las mujeres víctimas de violencia machista como son:

- ✓ La existencia de una normalización de la violencia en Oñati, que se observa entre el alumnado en los centros educativos y hasta en el personal técnico del Ayuntamiento y de entidades sanitarias y policiales. Como consecuencia de esa mirada no hay un involucramiento de la población para hacerla visible, sea mediante el apoyo directo a la víctima, el rechazo social al agresor y/o la denuncia.
- ✓ El modelo de política en relación con la violencia machista en el Ayuntamiento de Oñati cuenta con dos pilares asignados a dos áreas con poca coordinación, dirigiéndose la prevención desde el Área de Igualdad, por un lado, y quedando la atención a las víctimas bajo el amparo de los Servicios Sociales, por otro. En este sentido es un modelo que no involucra al conjunto de la organización municipal en la lucha contra la violencia machista, que se convierte así en la tarea "específica" de algunas áreas más que en una política municipal.
- ✓ El Área de Igualdad es de más reciente formación en comparación con la implantación de los Servicios Sociales y teniendo la primera un claro posicionamiento feminista, incluso como requisito de trabajo de la Técnica de Igualdad, los Servicios Sociales de Base son de corte generalista, es decir, atienden las necesidades de toda la población y no solamente de mujeres víctimas de violencia machista. El trabajo conjunto entre ambas áreas depende de la voluntad y "buen hacer" de las personas más que de un acuerdo explícito y asumido por las instancias políticas responsables.

Superar esta dicotomía entre la prevención y la atención, teniendo en cuenta que una adecuada intervención tiene aspectos preventivos (tanto para la mujer que es atendida como para su entorno más cercano), y una adecuada prevención puede dar respuesta a situaciones de violencia incipientes, significa impulsar un trabajo conjunto de ambas áreas y, sobre todo, construir discurso único sobre las causas y consecuencias de la violencia machista contra las mujeres.

- ✓ La existencia de una confusión conceptual que se refleja en la diversidad de conceptos y terminología que se usa en las distintas entidades y que hace que resulte imposible realizar un análisis de los datos que se obtienen de las distintas entidades que operan en el municipio.
- ✓ Conciencia desde los servicios sociales de que los casos que atienden no son todos los que existen, habiendo necesidad de mejorar el sistema de atención porque actualmente, aunque se den todos los pasos necesarios, no se pueden garantizar los resultados en términos de cese de la violencia hacia la mujer y sus hijas e hijos por falta de recursos suficientes.
- ✓ La urgencia de garantizar el respeto a los derechos de las víctimas de violencia a través de una atención y seguimiento adecuados.

Las recomendaciones del diagnóstico se centraron en:

- ✓ Desarrollar políticas específicas
- ✓ Unificar criterios de trabajo y de recogida de datos
- ✓ Formación del personal municipal
- ✓ Crear alianzas con otros agentes sociales en la prevención y atención de las víctimas que enfrentan violencia machista

Para dar respuesta a esto, se propuso elaborar un protocolo de coordinación interinstitucional que defina las funciones y mecanismos de coordinación entre todos los servicios y agentes implicados en la prevención, detección, atención e intervención con víctimas de violencia machista, así como trabajar en red con el tejido asociativo de los municipios para avanzar en la consolidación de una red de apoyo a las mujeres en sus procesos de salida de la violencia.

Este proceso, que se plasma en el documento que aquí se presenta, es muestra del interés y el compromiso que existe en el Municipio por abordar el tema. A su vez, pretende ser un elemento de sensibilización, concienciación y prevención de la violencia machista a todos los niveles y un impulso a la involucración de toda la población en la lucha contra esta lacra.

1. ACUERDOS

Primero: Firmar un Protocolo Interinstitucional de Actuación y Coordinación que precisa los mecanismos para la mejora de la atención a las mujeres y menores de edad que estén bajo su responsabilidad que enfrentan situaciones de violencia de género y agresiones sexuales en Oñati.

Segundo: Conjuntar esfuerzos para coordinarse de manera conjunta con las entidades que trabajan en este ámbito. Estos esfuerzos se concretarán en una Mesa de Coordinación permanente.

Tercero: Involucrar a todo el personal de las entidades firmantes en los mecanismos de coordinación y procedimientos de actuación establecidos, para lo que todas ellas se comprometen a difundir entre su personal sobre los acuerdos alcanzados y rubricados en este protocolo.

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

Quinto: Guiar la actuación de las instituciones firmantes de acuerdo a los principios de actuación contenidos en el apartado del presente Protocolo: "Principios rectores de la asistencia e intervención con mujeres víctimas".

Sexto: Impulsar campañas y acciones de difusión para la prevención de la violencia machista que amplíe el rechazo social a sus manifestaciones directas, pero también a sus formas simbólicas y estructurales.

Séptimo: Promover el acercamiento y la participación dentro de los mecanismos de coordinación establecidos en este Protocolo de los agentes sociales involucrados tanto en la prevención de la violencia machista como en la atención de otras formas en que se manifiesta esta violencia que no está llegando a las entidades tradicionalmente involucradas en la atención a las víctimas, por ejemplo, el movimiento feminista o las entidades que trabajan con jóvenes o con otros sectores de mujeres que tienen mayor dificultad para hacer pública su situación de violencia.

Octavo: Crear instrumentos para la recogida de datos que permitan un conocimiento y mejor análisis de los itinerarios de salida de la violencia de las mujeres, así como de las dificultades que encuentran en este proceso.

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

Décimo: Promover el conocimiento del presente protocolo entre la población a fin de que los servicios y procedimientos de apoyo a los que pueden recurrir las víctimas sean conocidos y la ciudadanía se convierta también en una red social de apoyo y lucha contra la violencia machista.

2. TERMINOLOGÍA

Las causas de esta violencia y las formas para denominarla están recogidas en La NORMA FORAL 2/2015, de 9 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres de la Diputación Foral de Gipuzkoa, en su CAPÍTULO V. VIDAS LIBRES DE VIOLENCIA MACHISTA y su Artículo 51 contempla las siguientes definiciones que guían sus políticas de atención a las víctimas y que son asumidas en este protocolo.

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

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

Tanto la violencia sexista, como las otras violencias machistas han de entenderse en el marco de la complejidad de las diversas intersecciones que conforman la identidad personal como la edad, la procedencia, origen étnico, la salud física y mental, la diversidad funcional, etc.

El presente protocolo se centrará en la Violencia machista contra las mujeres/Violencia sexista, que se referirá a todas las expresiones de control y ejercicio de poder violentos, en todas sus manifestaciones, que se ejercen en función de la jerarquía social existente entre mujeres y hombres, es decir todas aquellas conductas violentas basadas en el supuesto de superioridad de lo "masculino" sobre lo "femenino" y que se puede manifestar en violencia:



Las formas de violencia descritas superan el marco legal que establece la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género que será el marco legal de inicio en la coordinación interinstitucional y en lo que se definen los siguientes conceptos:

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

La Ley 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia que en su Disposición final tercera establece la Modificación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género para considerar como víctimas por exposición a la violencia a las y los menores de edad.

- ❑ **Violencia doméstica.** Todas las formas de violencia que ocurran en una relación de parentesco excluyendo la agresión de la pareja y expareja. Se incluyen también las agresiones de mujeres a hombres o entre personas del mismo sexo en relaciones de pareja o expareja con o sin convivencia.

- **Agresiones sexuales.** Siempre que se haga referencia a la definición de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal: “Cualquier conducta que atente contra la libertad sexual de otra persona, con violencia o intimidación, entendiéndose violencia como utilización de fuerza física e intimidación como la(s) conducta(s) de tipo psicológico que tiene(n) como fin infundir temor a sufrir un mal inminente y grave, o amenazas de sufrirlo en la persona de la víctima u otras allegadas a ella. Una de las formas más frecuentes de agresión sexual es la violación, definida como el acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, o introducción de miembros corporales u objetos por alguna de las dos primeras vías”.

Las distintas instituciones involucradas en la atención a las mujeres víctimas que enfrentan violencia han elaborado durante los últimos años sus protocolos de actuación para casos de violencia, particularmente la que se expresa en la pareja y expareja, llamada violencia de género. El compromiso de estas entidades al firmar el presente protocolo es avanzar en la coordinación interinstitucional a fin de armonizar los diversos procedimientos de los protocolos específicos.

Este protocolo no es un documento cerrado, pretende adaptarse a las diferentes necesidades detectadas en los espacios previstos para el seguimiento del protocolo. De igual modo, quiere poner de relieve la importancia de integrar a otras entidades públicas y asociaciones de la sociedad civil para ir ampliando la red de apoyo a las mujeres y menores que viven el impacto de la violencia machista.

3. PRINCIPIOS RECTORES Y OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN

En el cumplimiento de las pautas recogidas en el presente Protocolo de actuación, los y las diferentes profesionales e instituciones implicadas deberán atender a los siguientes principios¹:



Dichos principios orientarán una atención adecuada, especializada, rápida, coordinada, eficaz y de calidad por parte de las instituciones y que se adecuará de las personas que enfrentan esta violencia.

Estos principios se traducen en los siguientes objetivos:

- ❑ Mejorar la atención, asistencia integral y protección que se prestan desde las instituciones, así como fomentar la formación especializada de las competencias de sus profesionales.
- ❑ Mejorar la eficacia de los servicios y recursos de atención integral en el ámbito de la violencia machista, desde un enfoque de empoderamiento individual y colectivo de las mujeres que la sufren.
- ❑ Favorecer la detección precoz, prevención y atención a las víctimas de la violencia machista, así como la sensibilización del personal técnico involucrado en la misma.

¹ Se recogen los principios del II Acuerdo Interinstitucional y se agregan otros de interés fundamental para las instituciones firmantes del Protocolo.

4. MARCO LEGAL Y DERECHOS DE LAS MUJERES

La legislación principal en el campo normativo competencial conforme con el objetivo de mejora de la coordinación en la atención a mujeres víctimas de violencia machista que enmarca la actuación de los poderes públicos en la CAE es:

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

- i. Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Protocolo de Estambul) del 11 de mayo del 2011 ratificado por el estado Español el 11 de abril del 2014 con plena vigencia a partir del 1 de agosto de 2014.
- ii. Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- iii. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

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

- i. Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social
- ii. Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril
- iii. Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo

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

- i. Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.
- ii. Ley 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia que en su Disposición final tercera establece la Modificación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

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

- i. Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- ii. Ley de 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- iii. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- iv. Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco.
- v. Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, artículo 19, punto 7, en materias de competencias de los organismos de igualdad.

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

- i. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ii. Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

Además, se contemplan los siguientes acuerdos:

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

Y de acuerdo con este marco legal conforme a lo estipulado principalmente en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género se establecen los **derechos de las mujeres** que enfrentan la violencia directa por parte de su pareja o ex pareja:

1. Derechos de las mujeres extranjeras (art. 17.1)
2. Derecho a la información (art. 18)
3. Derecho a la asistencia social integral (art. 19)
4. Derecho a la asistencia jurídica gratuita, inmediata y especializada (art. 20)
5. Derechos laborales y prestaciones de la Seguridad Social (art. 21, 22 y 23)
6. Derechos económicos (art. 27)
7. Prioridad en el acceso a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores (art. 28)
8. Derecho a la escolarización inmediata de las hijas e hijos (Artículo 5 y disposición adicional decimoséptima)

Existen otros derechos que les son reconocidos en calidad de víctimas del delito:

- Derecho a formular denuncia.
- Derecho a solicitar una orden de protección contemplado en la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la Violencia Doméstica.
- Derecho a no declarar en presencia de su agresor y a utilizar todos los medios que garanticen su seguridad y bienestar emocional.
- Derecho a ser parte en el procedimiento penal.
- Derecho a la restitución de la cosa, reparación del daño e indemnización del perjuicio causado.
- Derecho a recibir información sobre las actuaciones judiciales.
- Derecho a la protección de dignidad e intimidad.
- Ayudas a las víctimas de delitos.

5. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN, DERIVACIÓN Y COORDINACIÓN

5.1. SERVICIOS SOCIALES DE BASE (SSB)

Los Servicios Sociales de Base ofrecen un acompañamiento continuado a las víctimas de violencia y personas a su cargo

Los Servicios Sociales de Base de Oñati cuentan con cinco trabajadoras: tres son trabajadoras sociales, una es trabajadora social y coordinadora del servicio y una última es administrativa. De las cuatro trabajadoras sociales, una es la responsable de los casos de violencia contra las mujeres y de los casos de menores, aunque en caso de ser necesario cualquiera de las otras tres tiene formación para atender estos casos. Son la figura de referencia para la mujer que pide apoyo y sus funciones son la de atención, acompañamiento, derivación y coordinación con el resto de los servicios y recursos (psicológicos, sanitarios, legales, económicos, formativo-laborales, etc.) que puedan ser necesarios durante el proceso de salida de la violencia.

5.1.1. Vías de entrada

- ✓ Directamente, acudiendo a los Servicios Sociales en busca de información, a través de cita previa; esta es la forma más habitual.
 - con una demanda explícita de apoyo y verbalizando la situación de violencia.
 - con una demanda implícita; esto es, cuando las trabajadoras sociales sospechan o detectan que alguien está sufriendo una situación de violencia.

- ✓ Derivadas desde otros servicios: Servicios Sanitarios, Ertzaintza, Policía Municipal y, en caso de que haya menores, los centros escolares.

5.1.2 Atención

Si una mujer acude a SSB, en caso de que la trabajadora social esté libre, recibe atención. Se asiste en el momento a cualquier mujer que acuda pidiendo ayuda para recibir una primera atención, aunque no cuente con cita.

Después de hablar con la mujer y de analizar de forma objetiva el nivel de riesgo, si se valora que la vida de la mujer pudiera estar en riesgo, esto es, si se trata de una situación urgente, las trabajadoras sociales podrán denunciar de oficio.

Si la urgencia surge fuera del horario de los SSB, la atención a la mujer se coordinará con los Servicios Forales de Urgencias Sociales (SFUS) quienes, tras la atención de urgencia, derivarán a la mujer a sus SSB de referencia en horario de éstos.

Si la situación se valora como prioritaria, pero no urgente, el procedimiento será el siguiente:

- ✓ Recopilación de datos a través de una escucha activa para, dependiendo de las circunstancias de cada caso, apoyar y orientar de la manera más adecuada, respetando los ritmos de cada mujer.
- ✓ Informar sobre los recursos a los que puede acceder².
- ✓ Trabajar los procedimientos de seguridad y la situación actual.
- ✓ En caso de que no haya interpuesto una denuncia, informar sobre el proceso, para que pueda tomar una decisión informada al respecto. En caso de que lo quiera así, se le acompañará a interponer la denuncia. Para ello, se utilizarán los siguientes medios de transporte:
 - Prioritariamente, taxi: el Ayuntamiento asumirá el pago. No es necesaria la aprobación previa para este gasto.
 - Si concurren circunstancias especiales que así lo aconsejen, se solicitará que acuda la Ertzaintza, para que la acompañen a la Comisaría Deba Urola, sede de Bergara.

² Documento anexos: Listado de recursos en Gipuzkoa (Anexo 1)

En los casos en los que la mujer quiere iniciar el proceso de salida de la violencia, tras informarle adecuadamente, la trabajadora social comenzará con la gestión de los diferentes recursos que pueda necesitar:

- ✓ Alternativa habitacional (hotel, piso de acogida), en caso de ser necesario.
- ✓ Atención psicológica ofertada por la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG).
- ✓ Atención socio jurídica ofertada por la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG)
- ✓ Prestaciones económicas, formativas, etc.

Generalmente, la atención se presta en las oficinas de SSB, pero en caso de que la mujer así lo solicitase, se puede atender en otro local municipal, con el fin de evitar la identificación del caso. De considerarlo adecuado, se puede atender a través del servicio a domicilio que ofrecen los SSB.

5.1.3. Derivación y seguimiento

En la atención de urgencia, si fuera necesario, se derivará a Ertzaintza u Osakidetza. En caso de que una mujer acudiese a SSB en situación urgente y necesitase asistencia sanitaria, se le acompañaría al Centro de Salud, previa llamada para informar de la situación. Asimismo, se llamaría a la Policía Municipal para que se garantice la seguridad en el camino al Centro de Salud.

En la atención prioritaria, tanto la atención como el seguimiento que se haga de los casos dependerán en gran medida de las diferentes decisiones que vaya tomando la mujer en su itinerario.

A) LA MUJER INTERRUMPE SU CONVIVENCIA CON EL AGRESOR

- ✓ Mantiene su domicilio, sin convivencia con el agresor; o abandona el domicilio habitual, pero no necesita ser derivada a un piso de acogida: la trabajadora social hace el seguimiento del caso, ofreciéndole los distintos recursos necesarios para cubrir sus necesidades, a través de reuniones concatenadas.

- ✓ Abandona el domicilio habitual y es derivada a un piso de acogida: el piso de acogida ubicado en Oñati es gestionado por la DFG, que es quien es responsable de su seguimiento. Se trata de un piso para mujeres de fuera del municipio, sin tutelaje, y en caso de necesitar ayuda en su vida diaria, la trabajadora social se encargará de prestar la atención y de realizar el seguimiento de esta.

B) LA MUJER SIGUE CONVIVIENDO CON SU AGRESOR

- ✓ La mujer ha interrumpido la relación con el agresor, no ha interpuesto denuncia y continúan compartiendo el domicilio mientras finaliza el proceso de separación: la trabajadora social hace el seguimiento del caso, ofreciéndole los distintos recursos necesarios para cubrir sus necesidades, a través de reuniones concatenadas.
- ✓ La mujer mantiene la relación con el agresor: una vez habiéndole informado de todos los recursos a su alcance, la trabajadora social hace un seguimiento telefónico y le recordará que puede hacer uso del servicio en el momento que así desee.

Cuando hay menores el trabajo a realizar es transversal, ya que es la misma trabajadora social la que se encarga de esos casos.

Las diferentes derivaciones se realizarán tras el consentimiento³ previo por parte de la mujer.

5.1.3 Coordinación

La coordinación con los diferentes servicios y recursos se lleva a cabo, principalmente, vía telefónica o mediante correo electrónico.

³ Documento anexos: Acta de consentimiento de cesión de datos de carácter personal de servicios sociales de base (Anexo 2)

- ✓ Con la Policía Municipal, la coordinación se realiza a través de informes que se envían por correo electrónico.
- ✓ Con la Ertzaintza, se realiza una coordinación telefónica al momento.
- ✓ Para solicitar los recursos de asistencia psicológica o asistencia socio-jurídica se envía un informe a la DFG, a través de la extranet y de Gizartenet. La información de seguimiento se comparte a través de las mismas vías.

En el caso de la atención psicológica, tras las 3 sesiones de valoración que tiene la mujer, la trabajadora social se reúne con la psicóloga o el psicólogo, para coordinar el trabajo que es necesario realizar a partir de ese momento. La o el profesional enviará un informe del tratamiento, a través de la extranet, al finalizar el tratamiento o durante la duración de este, a criterio de la o el profesional.

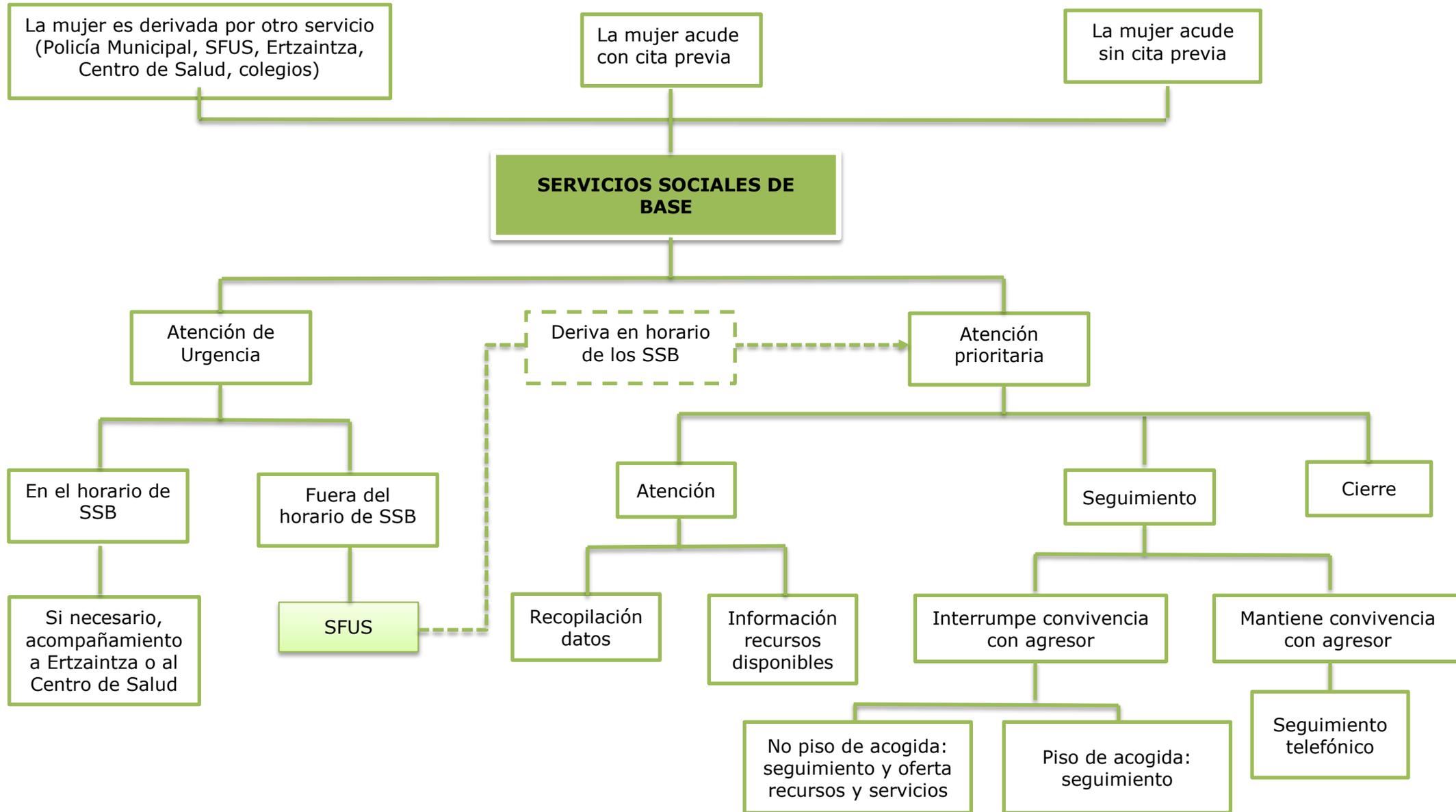
- ✓ Cuando en el caso hay menores, se realiza una coordinación con el centro cada 2-3 meses; se reúnen la trabajadora social, la educadora o el educador y la psicóloga o el psicólogo.
- ✓ Con el Centro de Salud, se realizan reuniones una o dos veces al año. Los casos que necesitan atención inmediata se comunican a través del teléfono.

5.1.4 Cierre

Los casos que se atienden pueden finalizar de forma distinta:

- ✓ Siguiendo el proceso natural, cuando las necesidades son cubiertas.
- ✓ Cuando la mujer cambia de domicilio y se traslada a otro municipio.

Los expedientes se mantienen abiertos hasta que las personas que allí aparecen fallezcan.



5.2. POLICÍA MUNICIPAL

5.2.1. Vías de entrada

Las mujeres cuentan con tres vías de entrada principales:

- ✓ La mujer acude a Comisaría, en un momento en el que no está sucediendo una agresión.
- ✓ Se realiza una intervención in situ, en el momento en el que está ocurriendo la agresión.
- ✓ Una tercera persona proporciona información sobre un caso, en un momento en el que no está sucediendo una agresión.

5.2.2. Atención y coordinación

Una vez se atiende a una mujer víctima de violencia de género o que ha sufrido una agresión sexual, se le ofrece la posibilidad de interponer una denuncia y se intenta derivar el caso a la Ertzaintza, que cuenta con mejores recursos. Se pueden dar las siguientes situaciones:

- ✓ Querer interponer la denuncia ante la Ertzaintza: siguiendo el *Convenio marco de colaboración entre la administración de la Comunidad autónoma de Euskadi y el ayuntamiento de Oñati, para la cooperación de la Ertzaintza y la Policía Local*, se coordinan con los equipos de violencia doméstica y violencia de género (en adelante, VD/VG) y una patrulla de la Ertzaintza se acerca al municipio para trasladarla a la Comisaría en Bergara y que interponga allí la denuncia.
- ✓ Querer interponer la denuncia, pero no ante la Ertzaintza: si la mujer quiere denunciar, pero por la razón que sea no quiere hacerlo ante la Ertzaintza, podrá interponer la denuncia ante la Policía Municipal.
 - En casos de violencia de género:
 - Si la mujer presenta lesiones físicas que necesiten atención urgente, se le acompaña a Osakidetza. El traslado se realizará en taxi. Si por cualquier razón no se pudiese hacerlo en taxi, se utilizarán otros recursos que hubiese disponibles, siempre con el permiso de la mujer.

- Si se valora que la mujer necesita asistencia psicológica urgente, se solicita la presencia de una psicóloga o psicólogo de urgencia. Si se valora que necesita asistencia psicológica no urgente, se le deriva a los SSB.
- Si la mujer necesita una alternativa habitacional, se le busca un hotel. La Policía Municipal no necesita aprobación previa para realizar ese gasto.
- Se informa a la Ertzaintza, explicando que la mujer desea que el caso sea atendido por la Policía Municipal.
- En casos de agresiones sexuales:
 - Se informa a la Ertzaintza, explicando que la mujer desea que el caso sea atendido por la Policía Municipal.
 - Se acompaña a la mujer al hospital, mientras que desde la Ertzaintza se siguen los pasos contemplados en el protocolo ante agresiones sexuales.
- ✓ No querer interponer denuncia:
 - Se deriva el caso a los SSB de Oñati a través de un informe que se envía mediante correo electrónico.
 - Se consulta con la Ertzaintza si el agresor tiene permiso de armas, así como la existencia de antecedentes.

En cualquier caso:

- ✓ Se envía al Juzgado un acta de la intervención. Normalmente las actas se envían en euskera, a pesar de que han tenido problemas con el envío de actas en euskera al Juzgado de Donostia-San Sebastián. Cuando es necesario precisar, se envían en castellano.
- ✓ Si se trata de un tema dentro del ámbito de los Servicios Sociales y si es posible que estos intervengan, se les envía un informe por correo electrónico. La normativa sobre la protección de datos personales permite este tipo de intercambio de información.

Cuando la mujer tiene menores a cargo se actúa de la misma manera, ya que en todas las intervenciones se hace una atención integral a esa mujer: siempre se tiene en cuenta que puede haber menores y en los informes se refleja su situación, comportamiento, etc.

5.2 3. Cierre

La atención a las mujeres finaliza cuando se cierran los expedientes. Los criterios para su cierre son los siguientes:

- ✓ Cuando no existe autor conocido o cuando no ha podido ser identificado en 6 meses, se archiva.
- ✓ Cuando finaliza la orden de alejamiento, dentro de las medidas cautelares.
- ✓ Cuando se alcanza la caducidad impuesta en la sentencia.

Una vez cerrado un expediente, se conserva durante 4 años.

5.3. ERTZAINZA

Los casos de Oñati se llevan en la Comisaría de la Ertzaintza de Deba-Urola, que cuenta con sedes en Bergara y en Zumárraga y con un Área de Violencia Doméstica y Violencia de Género (VD/VG) que, además de Oñati, lleva otros 13 municipios. La Ertzaintza ofrece un servicio de 24 horas.

5.3.1. Vías de entrada⁴

- Avisos desde emergencias.
- Llamadas de terceras personas o la propia víctima.
- La mujer se presenta en comisaría para interponer denuncia.
- Remitida por Policía Municipal.
- Envío desde el juzgado recibo de parte de lesiones: Osakidetza.
- Remitida por Servicios Sociales de Base.
- Envío desde el juzgado Orden de Protección.
- Remisión desde otras policías (por cambio de domicilio de la víctima).

5.3.2. Servicios que presta la Ertzaintza a las víctimas⁵

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.
- Informar a la policía Local de cualquier incidente en curso relacionado con VD/VG.
- 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.

⁴ Documento anexos: Proceso de Actuaciones en caso de violencia doméstica o de género (Anexo 3)

⁵ Los procedimientos concretos aparecen recogidos en el acuerdo marco vigente, en el momento del desarrollo de este protocolo siendo éste el II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención de mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual

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.
- 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.
- Si quiere ser asesorada, el personal policial contactará con el letrado 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.
- 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 VD/VG

- Instrucción del expediente VD/VG.
- 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.

En todo este proceso, los traslados se efectuarán en la medida de lo posible en vehículo sin distintivos, con agentes de paisano y con al menos una o un ertzaina del mismo sexo que la víctima.

5.4.1. Si la víctima ha sufrido un delito contra la libertad sexual recientemente

- **Si requiere asistencia sanitaria:** El recurso de la Ertzaintza que atienda a la víctima valorará el solicitar una ambulancia para el traslado de la víctima o proceder al traslado de la víctima en un recurso policial con personal no uniformado al Hospital.
- **Si no requiere asistencia sanitaria:** Traslado a dependencias de la Ertzaintza por parte de un recurso policial con personal no uniformado.

A la hora de interponer la denuncia se le ofertará asistencia Letrada especializada.

5.4.2. Ofrecimiento a la víctima de los apoyos que puede recibir desde los Servicios Sociales

Si la mujer da la autorización se informa telefónicamente sobre la situación de la mujer a los Servicios Sociales.

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 no acepta el ofrecimiento, pero hay menores, se pondrá en conocimiento de Servicios Sociales para garantizar su protección de acuerdo con el principio de presunción de daño al estar expuestas y expuestos a la violencia.

5.4.3. Coordinación con los servicios implicados

Si la víctima ha aceptado los términos de la derivación y la coordinación entre servicios para una mejor atención, se comunica a los Servicios Sociales y se establecen entre las partes implicadas los mecanismos de seguimiento del caso.

5.4.4. Valoración de Riesgo

El objeto de realizar una valoración de la situación de riesgo en la que se encuentre la víctima es articular los medios de protección personal adecuados a cada caso y momento, a fin de prevenir nuevas agresiones y protegerla adecuadamente.

La valoración de riesgo es un proceso continuo que se actualiza a medida que se tiene conocimiento de información que permita identificar nuevos indicadores de riesgo o descartar la concurrencia de algunos anteriormente tenidos en cuenta. Por este motivo, la determinación del nivel de riesgo es la fotografía de la situación de la víctima en un momento dado.

Actualmente la Ertzaintza tiene establecidos cuatro niveles de riesgo:

- Nivel de riesgo Básico: baja probabilidad de que puedan darse nuevos incidentes violentos.
- Nivel de riesgo Moderado: alguna probabilidad de que puedan darse nuevos incidentes violentos.
- Nivel de riesgo Alto: alta probabilidad de que puedan darse nuevos incidentes violentos.
- Nivel de riesgo Especial: muy alta probabilidad de que puedan darse nuevos incidentes violentos.

En función del nivel de riesgo resultante, la Ertzaintza aplica diferentes medidas policiales de protección que, abarca desde la oferta de formación en medidas de autoprotección, entrevistas y visitas aleatorias, comprobaciones aleatorias mediante teléfono, oferta de traslado al juzgado para la primera comparecencia, etc., hasta la oferta de protección permanente durante las 24 horas del día o de tramitación ante el órgano judicial de la solicitud de su seguimiento por medios telemáticos de control, según el nivel de riesgo que concurra.

5.4. SERVICIOS SANITARIOS

Los procedimientos aquí señalados hacen referencia al Protocolo Sanitario del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco (2008) que ante una víctima de maltrato el personal sanitario seguirá las siguientes actuaciones para garantizar una atención sanitaria integral a las mujeres víctimas de maltrato que acudan a un centro sanitario, bien sea a una consulta de Atención Primaria, de Especializada o a un Servicio de Urgencias, tanto en el ámbito privado como público.

El personal sanitario adoptará la pauta de actuación correspondiente extremando siempre las medidas que garanticen al máximo posible la intimidad y confidencialidad de la mujer.

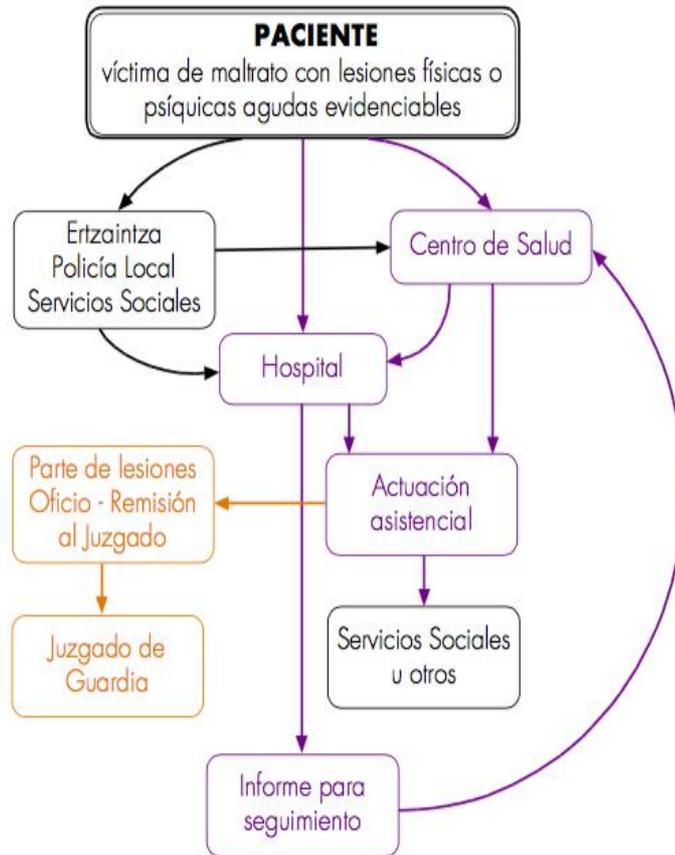
5.4.1. Actuación ante maltrato con lesiones físicas o psíquicas agudas evidenciables

- ❑ Actuación asistencial y tratamiento pertinente
- ❑ Cumplimentación de parte de lesiones⁶ 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 utilizando el modelo de "Oficio-Remisión"⁷.
- ❑ 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 la historia clínica de la víctima
- ❑ 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 profesionales de Servicios Sociales de Base o de los Servicios de Asistencia a la Víctima.

⁶ Documento anexos: Documento parte de lesiones de Osakidetza (Anexo 5)

⁷ Documento anexos: Documento de "Oficio-Remisión" de Osakidetza (Anexo 6)

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



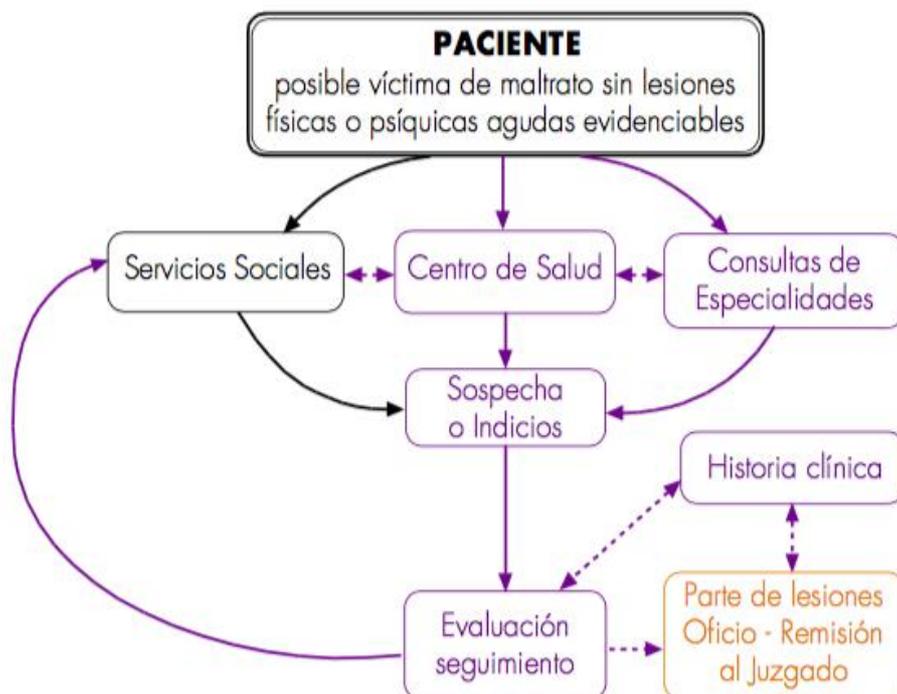
5.4.2. Actuación ante situaciones de maltrato físico o psíquico sin lesiones evidenciables

Cuando el personal sanitario sospeche que una persona puede ser víctima de maltrato o descubra indicios que apunten en esa dirección, deberá confirmar o descartar esa situación de maltrato.

- ❑ La mujer reconoce estar en una situación de maltrato:
 - ✓ Exploración minuciosa para detectar posibles lesiones o valorar su estado emocional. Siempre informándole de las exploraciones y su finalidad

Si la víctima no quiere denunciar los hechos ni solicitar una Orden de Protección, para motivarla a hacerlo se le explicará que denunciar no es sólo un derecho sino también una forma de romper con la relación violenta que está sufriendo y que la manera de acceder, si fuese conveniente, a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia (alejamiento de la persona agresora, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.) requiere de su colaboración. Asimismo, se explicará a la víctima que las y los profesionales están obligados por la Ley a poner este tipo de hechos en conocimiento del Juzgado.

- ❑ La mujer no reconozca estar en situación de maltrato:
 - ✓ Se registrarán en la historia clínica los indicios existentes y la actuación realizada
 - ✓ Se prestará atención a los problemas físicos/psíquicos/sociales encontrados
 - ✓ Se ofertarán visitas de seguimiento



5.4.3. Actuación ante agresión o abuso sexual reciente (menos de 72 horas)

- ❑ Remisión lo más rápida posible al hospital más cercano, desde el que se llamará siempre al médico o médica forense del Partido judicial correspondiente quien, tras recabar la autorización pertinente, acudirá al centro hospitalario.

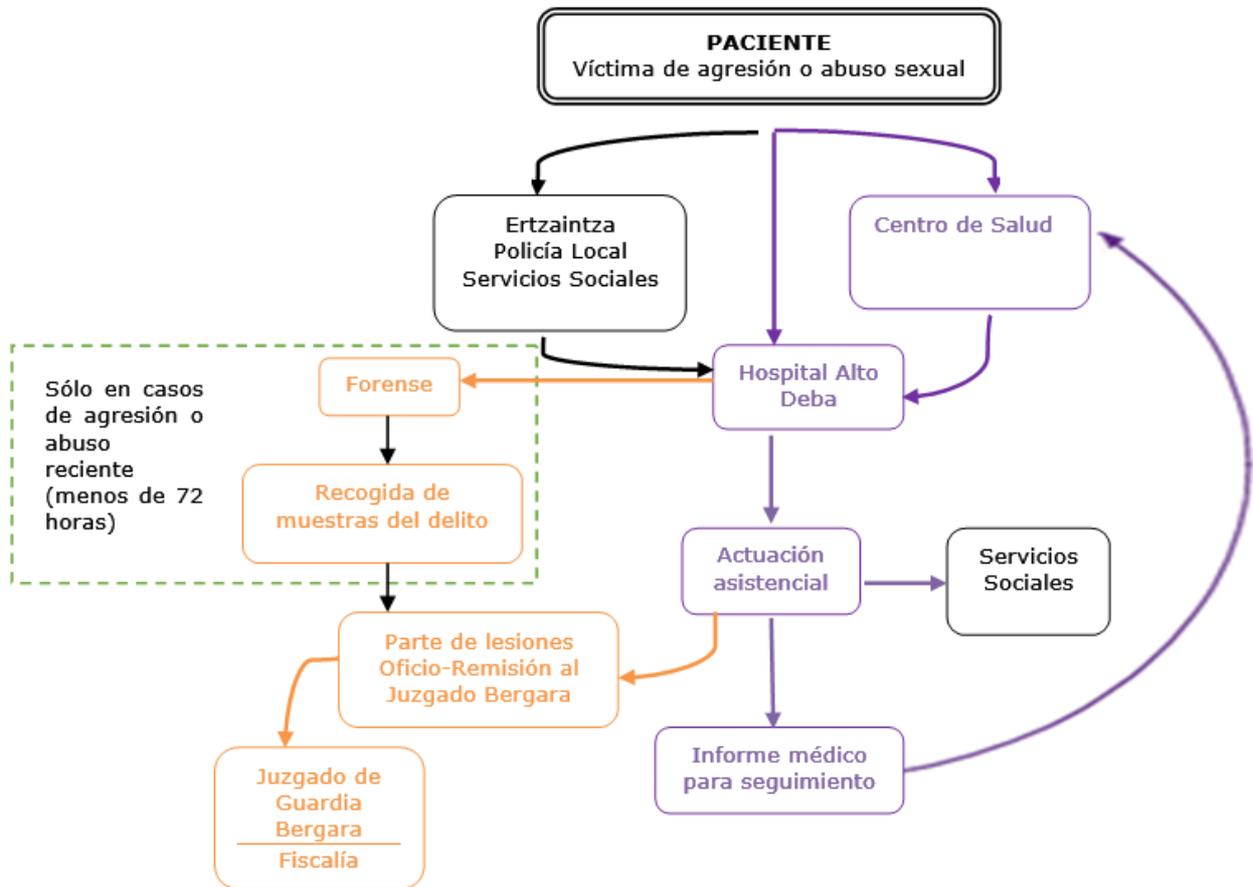
Salvo en el supuesto de gravedad y riesgo vital, se esperará a que se persone.

- ❑ Explicación a la víctima, en la medida de lo posible, de la actuación que se va a llevar a cabo pidiendo 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 utilizando el modelo de "Oficio-Remisión".
- ❑ 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 la historia clínica de la víctima.
- ❑ 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 profesionales de Servicios Sociales de Base.

5.4.4. Actuación ante agresión o abuso sexual no reciente

- ❑ 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 utilizando el modelo de "Oficio-Remisión".
- ❑ 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 la historia clínica de la víctima.
- ❑ 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 profesionales de Servicios Sociales de Base.



El Hospital Alto Deba elaboró en marzo de 2016 un protocolo ante una agresión sexual, que en estos momentos se encuentra en proceso de revisión, y que define la actuación de la siguiente manera:

La presencia en un centro sanitario de una supuesta víctima de agresión sexual exige de forma PREVIA A LA ACTUACIÓN SANITARIA una valoración sobre su ajuste legal. A tal efecto el/la médica actuante comunicará a la Comisaría de la Ertzaintza de la localidad o al 112 la posible existencia de una agresión sexual.

El conocimiento policial de este supuesto delictivo debe iniciar al menos una investigación básica del suceso, desplazándose la Policía incluso al centro sanitario con el objeto de:

- Concretar si la supuesta víctima va a presentar denuncia por agresión sexual.
- Caso de no quiera interponer la denuncia, deberá tender a obtener cuantos datos puedan resultar de interés al Ministerio Fiscal para su ponderación legal de los legítimos intereses en conflicto.
- Concretar si la supuesta víctima es menor, incapaz o persona desvalida.

A) SI LA VÍCTIMA VA A PRESENTAR DENUNCIA:

Se iniciará directamente la actuación judicial mediante la comunicación al Juez de Guardia del supuesto delito de agresión sexual. Éste ordenará la incoación de diligencias y con ellas el reconocimiento del Médico forense de la denunciante, siendo éste informado por el Juez de cuantos datos hubiera conocido de la Policía y fueran de interés médico-legal, a los efectos de poder realizar una correcta actuación pericial así como del Centro hospitalario en el que se encuentra.

El reconocimiento del Médico forense se intentará practicar de forma prioritaria en el centro hospitalario en el que se encuentre la denunciante o al que vaya a ser trasladada a los efectos de evitar duplicación de desplazamiento, exploraciones y toma de muestras sobre la víctima, y de forma coordinada con el Ginecólogo de guardia. Tras la exploración se iniciará la actuación sanitaria terapéutica propiamente dicha.

Tras la actuación, la Policía actuante completará el correspondiente atestado y lo remitirá al Juzgado.

B) SI LA VÍCTIMA NO FUERA A INTERPONER DENUNCIA:

La Policía actuante comunicará esta situación al Fiscal de guardia y será éste quien, conociendo los datos obtenidos por la Policía, ponderará y secundariamente decidirá sobre la interposición o no de querella, y con ella el inicio de la correspondiente actuación judicial.

- Si el Fiscal estuviera interesado en interponer la querella, lo pondrá en conocimiento del Juez de guardia, quien ordenará la incoación de diligencias y el reconocimiento médico forense, siguiendo la sistemática establecida en el punto anterior.
- Si el Fiscal NO estuviera interesado en interponer la querella, el Juez de guardia informará a la Policía actuante de la NO intervención judicial, comunicando al centro hospitalario el que pueda iniciar la actuación sanitaria.

C) SI LA VÍCTIMA FUERA MENOR, INCAPAZ O PERSONA DESVALIDA:

La Policía actuará como en el caso anterior y será en este caso el propio Fiscal de guardia quien interpondrá la oportuna denuncia, comunicándolo al Juez de guardia, quien iniciará la actuación judicial y procediendo como en el punto 1).

6. PROCEDIMIENTOS DESDE EL DEPARTAMENTO DE IGUALDAD

El Departamento de Igualdad, aunque no preste atención directa a mujeres víctimas de violencia, se encarga dar seguimiento a las políticas de igualdad, entre las que constan las políticas de actuación en materia de violencia machista y, por tanto, la tarea de impulsar procesos y mecanismos que mejoren la atención a las víctimas, entre ellos el presente protocolo.

6.1. Coordinación de la Mesa de Coordinación Interinstitucional en sus reuniones ordinarias y extraordinarias

El Departamento de Igualdad convocará, dinamizará y recogerá el acta de las reuniones del Grupo de Coordinación. Las reuniones se convocarán por escrito con al menos 15 días de antelación para las reuniones ordinarias y con un día de antelación para la convocatoria de las extraordinarias (de urgencia), pudiendo ser convocadas por cualquier entidad que forme parte del Grupo de coordinación.

6.2. Recogida y análisis de datos

Además de lo ya señalado, la técnica de igualdad llevará a cabo el análisis anual de los datos remitidos por los diferentes servicios e instituciones que forman parte del protocolo. A su vez elaborará un informe que presentará al Grupo de coordinación interinstitucional para la discusión y puesta en marcha de las acciones y/o medidas que se deriven del informe.

Se encargará de presentar esos resultados al personal político de manera anual.

6.3. Evaluación de los procedimientos y de la atención

Para la mejora continua del protocolo, se llevará a cabo una evaluación de su funcionamiento y de la situación de la atención en un periodo de tres años o antes de este plazo si la valoración elaborada por la técnica de Igualdad así lo requiere.

7. MECANISMOS DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Es indispensable que haya una buena coordinación entre todo el personal que presta atención directa; no sólo para la mejora de ésta sino para que fluya la información que permita construir itinerarios de salida de la violencia informados. Para ello, es necesario que la coordinación entre servicios sea clara y cada profesional sepa qué hacer y cómo transmitir dicha información.

7.1. Grupo de Coordinación de casos: Servicios Sociales de Base, Ertzaintza y Osakidetza

Esta coordinación se llevará a cabo siempre que **no se trate de una situación de urgencia**, en cuyo caso se procederá de acuerdo con los procedimientos de urgencia correspondientes a cada uno de los servicios.

En situaciones de atención ordinaria o una vez pasada atendida la urgencia, **siempre y cuando la mujer preste su consentimiento por escrito**, se seguirá el siguiente procedimiento:

Mediante correo electrónico encriptado, es decir, de carácter institucional, se enviará la información cuidando de separar los datos de identificación de la víctima de la información de la situación que vive, ciñéndose a los datos indispensables que requiera conocer el servicio al que se deriva.

El servicio derivante informará telefónicamente de que ha enviado dicha información.

- ✓ Cuando la entrada de la mujer al itinerario asistencial se dé a través de los SSB y se valore la necesidad de derivación a la Ertzaintza y/o a Osakidetza, la Trabajadora Social activará el mecanismo de derivación acordado.
- ✓ Cuando la entrada de la mujer al itinerario asistencial se dé a través de la Policía Municipal, de la Ertzaintza o de Osakidetza, se informará a SSB, vía telefónica, de dicha actuación y, si la mujer así lo ha autorizado, de sus datos de contacto para que las trabajadoras sociales puedan concertar, en el plazo de 24 horas, una cita con ella.

En caso de que la mujer no autorice a la cesión de sus datos, no se compartirá esta información y el seguimiento del caso lo realizará la entidad que la haya atendido.

- ✓ El servicio que acoja la derivación deberá confirmar al servicio derivante la recepción del caso, así como del momento en el que se dé la interrupción o fin de la mujer en el itinerario asistencial.
- ✓ Si la mujer da consentimiento concreto para ello, cada servicio enviará informes de seguimiento periódicos al resto de servicios en los que la mujer esté recibiendo asistencia, para poder adoptar las estrategias más apropiadas en su caso y elaborar así un itinerario conjunto entre la mujer y los servicios que intervienen. La periodicidad de dichos informes se establecerá en función de las necesidades de cada caso concreto.
- ✓ Cada vez que se produzca un cambio relevante en la situación de la mujer, ya sea un cambio de residencia, aspectos relativos a la seguridad, aspectos legales, etc. se enviará un informe encriptado a los servicios que intervengan con la mujer.
- ✓ Si la situación lo requiere, los servicios intervinientes podrán realizar reuniones presenciales de coordinación.
- ✓ Las reuniones periódicas que se puedan establecer entre los servicios de atención directa, sea para revisar mecanismos generales o analizar la problemática atendida, se marcarán de acuerdo con la necesidad y/o experiencia previa y serán bimestrales o trimestrales.

A efectos de mejorar la coordinación entre las instituciones firmantes y de hacer un seguimiento y evaluación de la ejecución de los contenidos del presente Protocolo, se continuará con el grupo de trabajo establecido para la elaboración de este, conformándose una Mesa Técnica de Coordinación Interinstitucional.

Este protocolo tiene pendiente la incorporación de los procedimientos que se desarrollen para la puesta en marcha de las medidas recogidas en el Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el Pacto de Estado contra la violencia de género y, para que así conste, se incorporará un anexo que modifique el texto actual cuando se desarrollen.

7.2. Funciones de la Mesa Técnica del Protocolo

- ✓ Analizar anualmente los datos generales sobre las actuaciones realizadas presentados por el Departamento de Igualdad.
- ✓ Elaborar las propuestas derivadas de dicho análisis y trasladarlos a las instancias correspondientes para la mejora de los recursos y procedimientos que se consideren necesarios.
- ✓ Realizar una memoria anual del trabajo realizado por las entidades firmantes en torno a la atención de las víctimas y trasladar las conclusiones y valoraciones que se consideren relevantes a los organismos pertinentes.
- ✓ Asegurar la fluidez de la coordinación interinstitucional.
- ✓ Resolver los aspectos operativos no contemplados en este Protocolo y que requieran de una respuesta inmediata.
- ✓ Atender cualquier contingencia derivada de la puesta en marcha del protocolo.

7.3. Integrantes de la Mesa Técnica del Protocolo

Esta mesa estará integrada por el personal político de las comisiones de Igualdad y de Bienestar Social y el personal técnico que interviene en la atención en los diferentes organismos en el municipio de Oñati.

1. Presidenta de la Comisión de Igualdad
2. Presidenta de la Comisión de Bienestar Social
3. Técnica de igualdad de Oñati
4. Personal técnico de Servicios Sociales de Base
 - Coordinadora de SSB
 - Trabajadora/s social/es responsable de Mujer, Menores y Prevención
5. Jefa de la Policía Municipal
6. Ertzaintza: Agente de la Unidad de VG/VD
7. Osakidetza: Enfermera del Centro de Salud de Oñati

En caso de ausencia de la persona designada, todos los servicios aseguran una representación sustitutoria.

7.4. Periodicidad y convocatoria de la Mesa Técnica del Protocolo

- ✓ La Mesa Técnica del Protocolo se reunirá de forma ordinaria una vez al año desde la puesta en marcha del protocolo, periodicidad que podrá ser aumentada en función de las necesidades detectadas en la valoración del

año anterior.

- ✓ La Mesa se reunirá de forma extraordinaria las veces que sean necesarias.
- ✓ La técnica de igualdad convocará por escrito las reuniones ordinarias con al menos 15 días de antelación y dinamizará y recogerá acta de estas.
- ✓ Cualquier integrante de la Mesa podrá convocar reuniones extraordinarias con carácter de urgencia, con un día de antelación.