



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA D'IGUALTAT I POLÍTQUES INCLUSIVES

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

Aprobado por JGL 12 noviembre 2014-

Actualizado OCTUBRE 2017

El trabajo metodológico, de recogida y sistematización de información para la elaboración del protocolo, así como la redacción del documento inicial (diciembre de 2009) fue realizado por la empresa FOLIA CONSULTORES S.L. a **cargo de la subvención concedida por la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género** dependiente de la Secretaria General de Políticas de Igualdad **del Ministerio de Igualdad.**

**Aprobado en la Junta de Gobierno Local el 12 de noviembre de 2014,** este protocolo se ha ido actualizando, con las aportaciones de las distintas administraciones, entidades y asociaciones que pertenecen a la Comisión Técnica de Evaluación y Seguimiento del Protocolo.

## PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO

Para dar respuesta a la necesidad de coordinación municipal entre agentes intervinientes en situaciones de violencia de género, el Ayuntamiento de Valencia desarrolló un seminario de trabajo para elaborar un protocolo de atención a víctimas, entre los diferentes recursos y profesionales que intervienen en casos de violencia: Centro Municipal de la Mujer-CMIO, Policía Local y Nacional, Servicios Sanitarios, Centros Municipales de Servicios Sociales, Juzgados, Centro Mujer 24 Horas, recursos de atención psicosocial, asociaciones y recursos de atención a diferentes colectivos.

Un protocolo<sup>1</sup> es un procedimiento escrito que establece una entidad local sobre qué debe hacerse, cómo, quién y cuándo para identificar y responder de forma apropiada a las víctimas de violencia. Es una herramienta para la sistematización y coordinación del trabajo que se realiza en ese ámbito y debe estar incluido en el programa o plan que esa administración local adopte para combatir la violencia contra las mujeres.

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

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

Y como **objetivos específicos**:

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

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

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

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

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

---

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

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

Se cerraron las fases de diagnóstico y elaboración de contenido del documento; desarrollando las siguientes fases:

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

Las entidades y personas que participaron en el seminario y elaboración del primer documento en 2008 se detallan en el cuadro del ANEXO 3.

## INDICE:

	PÁGINA
<b>ENTIDADES PARTICIPANTES</b>	<b>6</b>
<b>OBJETIVO DEL PROTOCOLO</b>	<b>7</b>
<b>MARCO LEGAL</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>11</b>
<b>RED DE RECURSOS</b>	<b>11</b>
<b>CRITERIOS DE ATENCIÓN POR ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN</b>	<b>12</b>
DETECCIÓN	12
CRITERIOS GENERALES	12
ÁMBITO SANITARIO	13
ÁMBITO JUDICIAL	16
ÁMBITO POLICIAL	24
ÁMBITO DE SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS	32
ÁMBITO RECURSOS ESPECIALIZADOS MUJER	35
ÁMBITO RESIDENCIAL	37
ÁMBITO RECURSOS ASOCIATIVOS	37
PUNTOS DE ENCUENTRO	38
<b>COORDINACIÓN</b>	<b>41</b>
CIRCUITO GENERAL DE ATENCIÓN	42
CUANDO LA MUJER VERBALIZA VIOLENCIA	44
CUANDO HAY SOSPECHA DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA	45
CUANDO LA MUJER QUIERE DENUNCIAR	46
<b>COMISIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>47</b>
<b>ANEXO 1</b>	<b>48</b>
TABLA DERIVACIONES	47
INFORMACIÓN SOBRE LA DENUNCIA	48
INFORMACIÓN SOBRE LA ORDEN DE PROTECCIÓN	49
INFORMACIÓN SOBRE JUICIOS RÁPIDOS	50
<b>ANEXO 2: RECURSOS DE ATENCIÓN MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA CIUDAD DE VALENCIA</b>	<b>52</b>
OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OVAD)	52
COLEGIO DE ABOGADAS/ABOGADOS. TURNO DE OFICIO DE VIOLENCIA DE GÉNERO	55
UNIDADES DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL	57
GRUPOS GAMA (POLICÍA LOCAL), UFAM (POLICÍA NACIONAL) Y EMUME (GUARDIA CIVIL)	59
CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER - CMIO	66
CENTRO MUJER 24 HORAS	68
SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE BASE (CMSS)	61
CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN CAI	63
SERVICIO ATENCIÓN A URGENCIAS SOCIALES (SAUS)	64
ÁMBITO SERVICIO ATENPRO TELEASISTENCIA MOVIL	69
<b>ANEXO 3: ENTIDADES Y PERSONAS QUE PARTICIPARON PRIMER DOCUMENTO EN 2008</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO 4: SIGLAS</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO 5: MANUAL OPERATIVO</b>	<b>73</b>

## ENTIDADES Y ASOCIACIONES PARTICIPANTES

Las entidades y asociaciones que forman parte de este Protocolo son:

ENTIDADES <sup>2</sup>	NOMBRE Y APELLIDOS
Dirección General del Instituto de las Mujeres y por la Igualdad CONSELLERIA D'IGUALTAT I POLITIQUES INCLUSIVES	<b>LOLIS PRATS</b> Coordinadora de los Centros Mujer 24 Horas de la <b>Pere Garrigós</b> Trabajador Social servicio de prevención VG y atención a las víctimas
CM 24 H. CONSELLERIA D'IGUALTAT I POLITIQUES INCLUSIVES	<b>YOLANDA MONROIG</b> Coordinadora CM24 H – Valencia
Centro de Protección a Mujeres vvg CONSELLERIA D'IGUALTAT I POLITIQUES INCLUSIVES	<b>EVA PLANELLS ROS</b> Directora Centro de Protección de Valencia
Dirección Territorial d'Igualtat i Politiques Inclusive CONSELLERIA D'IGUALTAT I POLITIQUES INCLUSIVES	<b>NATIVIDAD CASTELLÓ</b> UNITAT DE LA DONA
FISCALÍA	<b>ROSA GUIRALT MARTÍNEZ</b> Fiscala coordinadora de Violencia de Género de Valencia
JUZGADO DE VIOLENCIA Nº 1	<b>JOSÉ M<sup>a</sup> GÓMEZ VILLORA</b> Magistrado- Juez
ICAV. Turno de Oficio Violencia	<b>PILAR JOVÉ ANTÓN</b> Diputada Junta de Gobierno ICAV
FUNDACION FAVIDE CONSELLERÍA DE JUSTICIA, AP, RDEMOCRATICA Y LIBERTADES PÚBLICAS	<b>PILAR GIL CABEDO</b> Oficina de Atención a Víctimas del Delito
Instituto de Medicina Legal/Unidad de Valoración Forense Integral CONSELLERÍA DE JUSTICIA, AP, RDEMOCRATICA Y LIBERTADES PÚBLICAS	<b>M<sup>a</sup> NATIVIDAD CASTILLO GIMENO</b> Subdirectora de IML <b>Maria Francisca Savall</b> Psicóloga de la UVFI
Centro de Salud Pública Valencia CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALIT PUBLICA	<b>MANUELA ALCARAZ QUEVEDO</b> Directora del Departamento de Salud Pública de Valencia <b>Palmira Muñoz Muñoz</b> Responsable Unidad de Igualdad del Gabinete técnico
Servicio de Innovación y Calidad Dirección general de Política Educativa CONSELLERIA D'EDUCACIÓ	<b>MÓNICA AÑÓN ROIG</b> ASESORA TÉCNICA DOCENTE ÁREA DE CONVIVENCIA
Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) CONSELLERÍA DE EMPLEO	<b>EVA SAIZ</b> TUTORA DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE OFICINA AVDA. PUERTO <b>BELÉN GÓMEZ</b> TUTORA DE VIOLENCIA DE GÉNERO OFICINA <b>JUAN LLORENS</b>
UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNITAT VALENCIANA	<b>M<sup>a</sup> ANGELES MERINO</b> UNIDAD DE COORDINACIÓN VIOLENCIA DE GÉNERO DE VALENCIA
Unidad de Familia y Mujer (UFAM) POLICÍA NACIONAL	<b>ANA BLAS</b> INSPECTORA JEFA UFAM <b>JOSÉ RAMÓN ASUNCIÓN CHIRAL</b> INSPECTOR JEFE UFAM BRIGADA PROVINCIAL POLICIA JUDICIAL
POLICÍA LOCAL - GRUPO GAMA	<b>ESTEFANÍA NAVARRETE</b> Inspectora de Policía Local GAMA <b>Eduardo José Bonet Ribera</b> Oficial Policía Local GAMA
CRUZ ROJA SERVICIO ATENPRO	<b>Laia Ramos Mateu</b> Responsable Área Mujer Provincia Valencia
ASOCIACIÓN MUJERES SEPARADAS Y DIVORCIADAS	<b>AMPARO CEREZO</b> PRESIDENTA ASOCIACIÓN <b>HERMINIA ROYO GARCÍA</b> ABOGADA ASOCIACIÓN

ASOCIACIÓN POR TI MUJER	<b>LUCY POLO</b> Presidenta Asociación
ASOCIACIÓN TYRIUS	<b>M<sup>a</sup> EUGENIA GARRIGUES</b> Francés
ASOCIACIÓN CAVAS – AGRESIONES SEXUALES	<b>ENCARNA HERNANDEZ</b> ABOGADA ASOCIACIÓN
FEDERACIÓN MUJERES PROGRESISTAS	<b>MARCELA JABBAZ</b> VOCAL ASOCIACIÓN <b>CARMEN NAVARRO</b> TÉCNICA ASOCIACIÓN
ASOCIACIÓN ALANNA	<b>SONIA SILVESTRE</b> EDUCADORA SOCIAL ASOCIACIÓN
AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN	<b>MARINA EVA SCARPATI ORAZI</b> JEFA DE SECCIÓN DE PROYECTOS EDUCATIVOS
AYUNTAMIENTO VALÈNCIA: CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES SECCIÓN PROGRAMAS Y CENTROS	<b>MAINA SEMPÈRE GARCÍA-ÀRGUELLES</b> Directora CMSS Q.Carreres <b>MARIBEL GARCÍA SÁNCHEZ</b> Directora CMSS Malvarrosa
AYUNTAMIENTO VALÈNCIA: CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES SERVICIO ATENCIÓN A URGENCIAS SOCIALES	<b>MIREIA GARCÍA BERRÉS</b> COORDINADORA SAUS
AYUNTAMIENTO VALÈNCIA: CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES	<b>INMA SORIANO BELLOSO</b> <b>DIRECTORA CENTRO ATENCIÓN A PERSONAS SIN TECHO - CAST</b> <b>FLOR JIMÉNEZ</b> Técnica del CAST
AYUNTAMIENTO VALÈNCIA: CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	<b>EVA M<sup>a</sup> PERIS GODOY</b> JEFA DE SECCIÓN MENOR
AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA CONCEJALÍA DE COOPERACIÓN	<b>DOLORES ATIENZA</b> DIRECTORA DEL CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN - CAI
AYUNTAMIENTO VALÈNCIA CONCEJALÍ D'IGUALTAT I POLITIQUES INCLUSIVES SECCIÓN MUJERES E IGUALDAD- CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO	<b>ISABEL LOZANO LÁZARO</b> CONCEJALA IGUALTAT I POLITIQUES INCLUSIVES <b>CAMINA Busó Cortes</b> Jefa Sección Mujeres e Igualdad <b>SABINA NAVARRO CERDÁN</b> Directora Centro Municipal de la Mujer-CMIO <b>M<sup>a</sup> Ángeles Marín Marco</b> TAG Centro Municipal de la Mujer - CMIO

## OBJETIVO DEL PROTOCOLO

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

## MARCO LEGAL

### ÁMBITO INTERNACIONAL:

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

A/54/4 de 6 de octubre de 1999 y ratificado por el Estado Español el 6 de Julio de 2001.

- Directiva 2011/99/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea del 13 de diciembre de 2011 sobre la orden europea de protección.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), abierto a la firma en Estambul el 11 de mayo de 2011, entrará en vigor de forma general y para España el 1 de agosto de 2014, Instrumento de ratificación (BOE 6 de junio de 2014) .

#### **ÁMBITO NACIONAL:**

- Ley 42/2015, de 5 de Octubre, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de Enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC), que mantiene el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita a las víctimas de violencia de género y de trata de seres humanos, así como a los causahabientes en caso de fallecimiento de la víctima en los términos introducidos por el Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, por el que se modifica el régimen de tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y el sistema de asistencia jurídica gratuita e introduce mejoras en el reconocimiento de este derecho. Como consecuencia de estas reformas se adapta la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, mediante la modificación de su artículo 20.
- La Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE de 23 de julio), y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE de 29 de julio), mejoran la atención y la protección de los hijos y las hijas de las mujeres víctimas de violencia de género, así como de las y los menores víctimas de otras formas de violencia, en particular, de la trata de seres humanos. Medidas:
  - Inclusión de los hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género en el artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, con el objeto de visibilizar esta forma de violencia que se puede ejercer sobre ellas y ellos.
  - Obligación de juezas y jueces de pronunciarse sobre las medidas cautelares y de aseguramiento contempladas en la Ley Orgánica 1/2004, haciendo mención específica a las medidas civiles relacionadas con menores (suspensión de la patria potestad o la custodia de menores y la suspensión del régimen de visitas, estancia, relación o comunicación).
  - Cuando la Jueza o el Juez no suspenda el ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia, acogimiento, tutela, curatela o guarda de hecho, y en su caso, el régimen de visitas, estancia, relación o comunicación con las y los menores, deberá pronunciarse sobre la forma en la que se ejercerán.
- Ley Orgánica 7/2015, de 21 de Julio, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de Julio, del Poder Judicial (LOPJ) (Entrada en vigor 1/10/2015). Violencia sobre la Mujer para conocer en el orden penal de la instrucción de los siguientes delitos: \* Delitos contra la intimidad y el derecho a la propia imagen, delitos contra el honor. \*Delitos de quebrantamiento.
- Ley 4/2015, de 27 de Abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.



- Ley Orgánica 1/2015, de 30 de Marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de Noviembre, del Código Penal (CP), se publicó en el BOE de 31 de marzo de 2015, y entró en vigor el 1 de julio de 2015. : Introduce los delitos de hostigamiento o acecho, el ciberacoso, la manipulación de los medios técnicos utilizados para controlar el cumplimiento de penas, medidas cautelares o de seguridad, como modalidad del delito de quebrantamiento de condena.
- Ley 23/2014, de 20 de Noviembre, de reconocimiento mutuo de resoluciones penales en la Unión Europea. (BOE de 21 de noviembre de 2014), en vigor desde el 11 de diciembre de 2014. Incluye la Orden de Protección Europea.
- Real Decreto 3/2013, de 22 de Febrero, por el que se modifica el régimen de tasas y asistencia jurídica gratuita a las víctimas de VG, terrorismo y trata, con independencia de los recursos para litigar.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE nº 313, de 29 de diciembre de 2004).
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica (BOE nº 183, 1 de agosto de 2003; DOCV nº 4474, de 4 de abril de 2003).
- Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género. (Aprobado el 15 de Diciembre de 2008).
- REAL DECRETO 1135/2008, de 4 de julio, por el que se establecen el rango y las funciones de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, prevista en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género. En su artículo 5, establece las funciones de dicha estructura que entre otras son las de:
  - La elaboración de planes de colaboración y sus respectivos protocolos de actuación que garanticen la ordenación de las actuaciones y procedimientos de prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia de género, que deberán implicar especialmente a las Administraciones sanitarias, la Administración de Justicia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los servicios sociales y los organismos de igualdad, de conformidad con el artículo 32 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.
  - La promoción de la colaboración, a través de los instrumentos jurídicos adecuados, con las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales para la elaboración de un diagnóstico conjunto y real sobre el impacto de la violencia de género, así como la valoración de las necesidades, recursos y servicios necesarios para desarrollar una asistencia social integral a las víctimas de la violencia de género.
  - La promoción de la colaboración y participación de las entidades, asociaciones y organizaciones que, desde la sociedad civil, actúan contra la violencia de género a la hora de programar y poner en práctica mecanismos y actuaciones tendentes a erradicar este fenómeno.

- Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer 2013-2016, aprobada mediante Acuerdo del Consejo de Ministros de 26 de julio de 2013.
- PACTO DE ESTADO VIOLENCIA DE GÉNERO 2017. Aprobado en las Cortes Generales el 28 de septiembre de 2017 y que tiene entre sus 213 medidas:
  - Considerar víctimas con derecho a los recursos, a las madres de hijas e hijos asesinados por sus padres.
  - Se incluyen todas las formas de violencia contra las mujeres, agresiones, sexuales, violaciones, etc.
  - Los Ayuntamientos recuperan competencias en violencia de género y crearán unidades de apoyo para las víctimas.

**ÁMBITO AUTONÓMICO VALENCIANO**<sup>3</sup>, sobresalen las siguientes normas de carácter legal y administrativo relacionadas:

- Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat Valenciana para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. El Capítulo VI está dedicado a la violencia contra las mujeres (DOCV n.º 4.474, 4 de abril de 2003; BOE n.º 110, 8 de mayo de 2003).
- Decreto 143/2002, de 3 de septiembre, del Gobierno Valenciano, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para combatir la Violencia Doméstica en la Comunidad Valenciana (DOCV n.º 4.330, 6 de septiembre de 2002).
- Decreto 202/2003, de 3 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se modifica el Decreto 143/2002, de 3 de septiembre, por el que se creó la Comisión Interdepartamental para combatir la Violencia Doméstica en la Comunitat Valenciana (DOCV n.º 4.603, 7 de octubre de 2003).
- Decreto 52/2004, de 2 de abril, del Consell de la Generalitat, por el que se crea el Foro de la Comunitat Valenciana contra la violencia de género y personas dependientes en el ámbito de la familia (DOCV nº 4.729, 8 de abril de 2004).
- Orden de 17 de febrero de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social (DOCV nº 4.447, 25 de febrero de 2003).
- Orden de 22 de diciembre de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre funcionamiento general de los Centros Especializados para Mujeres en situación de riesgo social, por la que se desarrolla el Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre requisitos Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de acción Social, en la Comunidad Valenciana (DOCV nº 4.677, 26 de enero de 2004).
- III Plan de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres de la Comunidad Valenciana (2006-2009) y IV Plan de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres de la Comunidad Valenciana (2011-2014).
- Plan de Medidas del Gobierno Valenciano para combatir la Violencia que se ejerce contra las Mujeres (2005-2008).
- Plan de Medidas del Gobierno Valenciano para combatir la violencia de género (2010-2013).

<sup>3</sup> Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género. Generalitat Valenciana.

- Ley 7/2012 de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.
- DECRETO 63/2014, de 25 de abril, del Consell, por el que se aprueba el reglamento para el reconocimiento de las indemnizaciones y las ayudas económicas a las víctimas de violencia sobre la mujer, previstas en la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunitat Valenciana.
- PACTO VALENCIANO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y MACHISTA aprobado el 18 de septiembre de 2017, que recoge cinco líneas estratégicas tendentes a garantizar una sociedad segura y libre de violencia de género y machista, feminizar la sociedad, coordinar el trabajo en red para la atención a las víctimas y a sus hijos e hijas, visibilizar la violencia de género y machista, socializarla como un conflicto político y social, y garantizar una dotación presupuestaria estable para todo ello. Cada una de las instituciones y personas intervinientes se comprometen a desarrollar estas líneas, que se concretan en 21 objetivos y 293 medidas concretas, para erradicar todas las formas de violencia hacia las mujeres.

### ÁMBITO LOCAL

- II Plan Municipal para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2008-2012.
- Protocolo de colaboración y de coordinación entre las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y los cuerpos de la Policía Local para la protección de víctimas de violencia doméstica y de género, firma por parte del Ayuntamiento de Valencia en marzo de 2014.

## MARCO TEÓRICO

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

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

## RED DE RECURSOS IMPLICADA EN ESTE PROTOCOLO

Red de recursos de atención a las mujeres que sufren violencia en el municipio de Valencia:

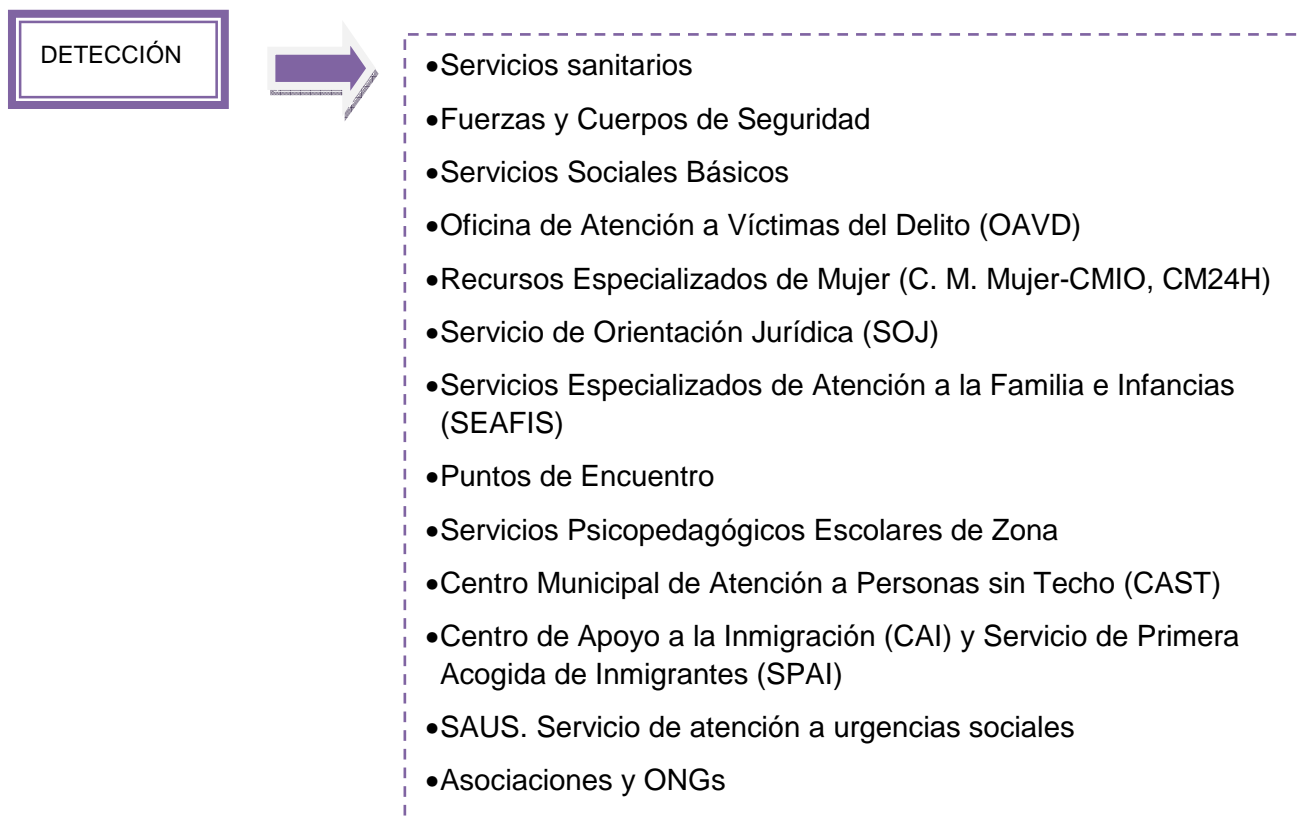
ÁMBITO	RECURSOS
ÁMBITO SANITARIO	SERVICIOS SANITARIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA, ESPECIALIZADA Y HOSPITALARIA
ÁMBITO JUDICIAL	TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA (JUZGADOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER Y JUZGADOS DE GUARDIA), FISCALÍA PROVINCIAL (FISCALÍA VIOLENCIA DE GÉNERO), OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD), COLEGIO DE ABOGADOS/TURNO DE OFICIO, UNIDAD DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL, PUNTOS DE ENCUENTRO
ÁMBITO POLICIAL	POLICÍA LOCAL (GRUPO GAMA), POLICÍA NACIONAL (UFAM), GUARDIA CIVIL (EMUME)
ÁMBITO DE SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS	SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE BASE: CMSS, CAST, CAI-AMICS, SAUS
ÁMBITO RECURSOS ESPECIALIZADOS MUJER	CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO, CENTRO MUJER 24 HORAS, SERVICIO ATENPRO TETELEASISTENCIA MOVIL, SERVEF –TUTORAS VIOLENCIA GÉNERO
ÁMBITO RESIDENCIAL	CENTRO PROTECCIÓN MUJERES, VIVIENDAS TUTELADAS
ÁMBITO EMPLEO Y FORMACIÓN	SERVEF – TUTORAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO. SEPE
ÁMBITO RECURSOS ASOCIATIVOS	ASOCIACIÓN MUJERES SEPARADAS Y DIVORCIADAS, ASOCIACIÓN POR TI MUJER, ASOCIACIÓN TYRIUS, FEDERACIÓN MUJERES PROGRESISTAS, ASOCIACIÓN CAVAS-AGRESIONES SEXUALES, ASOCIACIÓN ALANNA
ÁMBITO INSTITUCIONAL	CONSELLERIA D' IGUATAT I POLITIQUES INCLUSIVES CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL Y SALUT PUBLICA CONSELLERÍA DE EMPLEO CONSELLERÍA DE GOBERNACIÓN Y JUSTICIA SUBDELEGACIÓN DE GOBIERNO AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA

## CRITERIOS DE ATENCIÓN POR ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN.

### DETECCIÓN

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

Estos espacios y recursos pueden ser:



### CRITERIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

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

- Atender a la mujer a solas, asegurando su intimidad y confidencialidad.
- Facilitar la expresión de sentimientos.
- Mantener una actitud empática, que facilite la comunicación, con una escucha activa.
- Seguir una secuencia lógica de preguntas más generales e indirectas a otras más concretas y directas.
- Expresar claramente que nunca está justificada la violencia en las relaciones humanas.
- Derivar el caso a otros servicios con consentimiento previo de la mujer.
- Informar sobre la valoración profesional de la situación de violencia que presenta
- Respetar el ritmo y las posibilidades de cada mujer, en cada etapa del proceso.
- Ayudar a la mujer a tomar conciencia de lo que está viviendo.

- Ayudar a identificar las situaciones de riesgo y prevenirlas.
- Establecer actuaciones que ayuden a recuperar la autonomía personal de la mujer, necesaria para cuestionarse qué está ocurriendo con ella y con su vida.
- Establecer actuaciones que faciliten el empoderamiento de la mujer.
- Reconocer que el hecho de que las mujeres estén informadas sobre recursos y lugares donde acudir es algo necesario pero no suficiente.
- Partir de lo que le preocupa a la mujer en el momento de acudir al recurso.

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

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

## **ÁMBITO SANITARIO**

### **SERVICIOS SANITARIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA**

El “Protocolo para la atención sanitaria de la violencia de género (PDA)”<sup>4</sup>, de la Conselleria de Sanitat Univeral i Salut Pública, es el marco de actuación del actual protocolo local. Este protocolo establece unas pautas normalizadas que permiten guiar, tanto la búsqueda activa o detección precoz de posibles casos de violencia de género, como la instauración de las medidas de intervención a seguir ante los casos identificados.

El protocolo se aplica en atención primaria y especializada a mujeres mayores de 14 años, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la cual tiene por objeto actuar contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia.

<sup>4</sup> El Protocolo está disponible para su descarga en la página Web de la Direcció General de Salut Pública ([www.sp.gva.es](http://www.sp.gva.es)) en los siguientes links:

- Castellano: [http://www.sp.san.gva.es/DgspPortal/docs/VIOLENCIA\\_GENERO\\_PROTOCOLO.pdf](http://www.sp.san.gva.es/DgspPortal/docs/VIOLENCIA_GENERO_PROTOCOLO.pdf)

- Valenciano: [http://www.sp.san.gva.es/DgspPortal/docs/VIOLENCIA\\_GENERE\\_PROTOCOL.pdf](http://www.sp.san.gva.es/DgspPortal/docs/VIOLENCIA_GENERE_PROTOCOL.pdf)

La actuación a llevar a cabo por el personal sanitario se basa en 5 fases que se resumen en el siguiente cuadro, que prioritariamente se realiza en Atención Primaria:



Para poder llevar a cabo estas 5 fases el “Protocolo para la atención sanitaria de la violencia de género (PDA)” facilita a las/los profesionales las herramientas necesarias, entre estas destacan:

- El cuestionario AAS: permite confirmar si la/el profesional se encuentra frente a un caso de violencia de género. Para los casos en los que la paciente niega la existencia de malos tratos, pero la/el profesional tiene sospechas, se le aplicará la estrategia de atención a la mujer que presenta indicadores de sospecha, pero que no reconoce que es víctima de malos tratos.
- El cuestionario DA: sirve para valorar el riesgo de homicidio o suicidio que presenta una persona que sufre malos tratos. Dependiendo del resultado del cuestionario y del contenido de las preguntas se determinará el plan de intervención a llevar a cabo.
- Planes de intervención: se adecuarán al nivel de riesgo al que está expuesta la mujer diferenciando el plan de actuación para los casos de peligro extremo y no extremo.
- El Informe Médico por Presunta Violencia de Género/Doméstica: en él la/el facultativo describe las lesiones físicas y el estado emocional de la víctima. Una copia del informe se envía al juzgado de guardia, sirviéndose así para dar a conocer a las autoridades judiciales el caso.

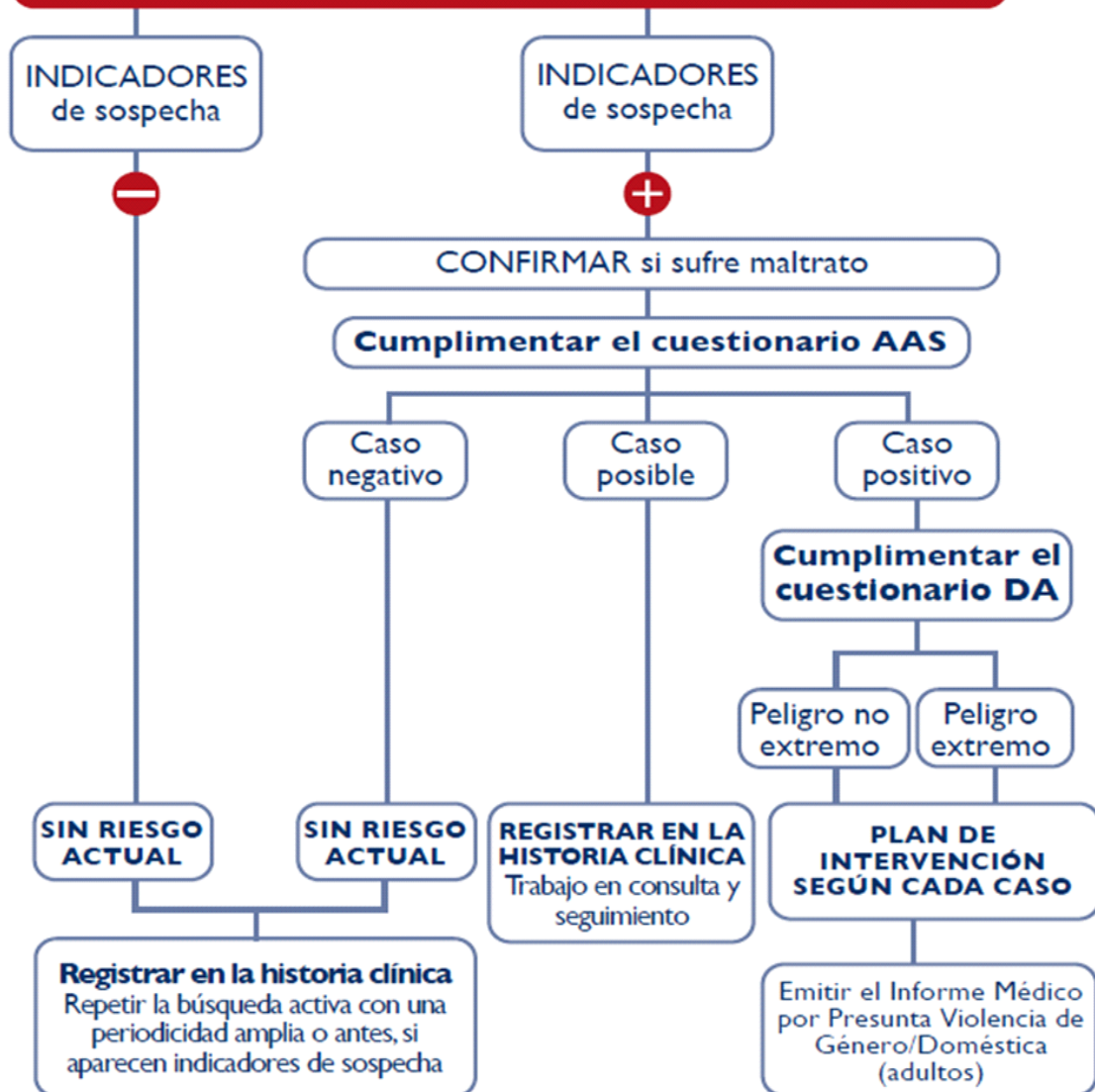
Además de estas herramientas, el protocolo contiene otra información útil para la/el profesional como: pautas e información para la entrevista con la mujer, recomendaciones sobre como actuar frente una mujer que acaba de reconocer que es víctima de malos tratos, los indicadores que pueden hacer sospecha a la/al profesional que se encuentra frente a un caso de violencia de género o sobre los principales recursos a los que la mujer puede acudir.

A continuación se presenta el algoritmo de actuación para la búsqueda activa y detección de casos de maltrato, el cual resume los pasos del protocolo:

**PREGUNTAR AL MENOS UNA VEZ**

**Preguntas de abordaje psicosocial:**  
¿Cómo van las cosas en casa? ¿Está usted contenta en la relación con su pareja y con sus familiares?

**BÚSQUEDA ACTIVA** en consulta  
atendiendo a indicadores de sospecha





## ÁMBITO JUDICIAL<sup>5</sup>

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

El artículo 15 de la Decisión Marco del Consejo de Europa obliga a los Estados a adoptar medidas necesarias que eviten la victimización que supone someter a la usuaria a tensiones innecesarias. Son las siguientes pautas a tener presentes<sup>6</sup>:

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

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

- La información facilitada: se ofrece a las víctimas información sobre los derechos que les asisten, así como la posibilidad de contactar con la oficina de ayuda a la víctima y sobre asistencia médica y legal. La información a la víctima de sus derechos corresponde tanto a las Fuerzas y cuerpos de Seguridad como al Juzgado y a las Oficinas de atención a la víctima. Deberá realizarse de forma comprensible, con

<sup>5</sup> Más información: Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género; Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género. CGPJ y Guía de Criterios de Actuación Judicial frente a la violencia de género. CGPJ.

<sup>6</sup> Guía de Criterios de Actuación Judicial frente a la violencia de género. CGPJ.2008.

lenguaje desprovisto de formulismos jurídicos, de forma que se garantice su completa comprensión. Es preciso adecuar el lenguaje jurídico-técnico a sus circunstancias personales, prestando especial atención a su situación emocional.

- Durante el procedimiento penal y en cómo se va a llevar a cabo la comparecencia de la orden de protección, es necesaria la no confrontación con su agresor, asegurar que la usuaria haya solicitado las medidas adecuadas a su situación, medios de prueba, cómo se lleva a cabo el juicio oral. Se protegerá la garantía de intimidad de la mujer creando salas en las que las víctimas permanecen alejadas de los denunciados, evitando así el contacto incluso visual con ellos.

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

## JUZGADOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

### FUNCIONES Y OBJETIVOS

Entre los principios rectores de la Ley Orgánica 1/2004 destaca el de la especialización de cuantos operadores jurídicos entran en contacto con la Violencia de Género.

Como expresión de dicho principio, la Ley Integral creó los Juzgados de Violencia Sobre la Mujer, cuyas competencias se describen en el artículo 87 Ter de la Ley Orgánica del Poder Judicial y que pueden sintetizarse de la siguiente manera:

- Investigación de determinados delitos (malos tratos, amenazas, coacciones, violencia habitual...) siempre y cuando el sujeto activo, presunto autor, sea un hombre que mantenga o haya mantenido en el pasado una relación conyugal o análoga a la conyugal con la víctima de tales hechos, que necesariamente ha de ser una mujer.

No obstante, en ocasiones tales Juzgados conocerán también de determinados delitos cometidos sobre las hijas e hijos de dicha mujer, si bien normalmente se exigirá que exista algún acto de violencia sobre la misma producido en unidad de acto. De no ser así, esos casos de violencia doméstica serán competencia de los Juzgados de Instrucción ordinarios.

- Junto a la investigación de tales delitos, se encomienda a los Juzgados de Violencia la competencia para la adopción de las órdenes de protección y medidas cautelares a favor de las presuntas víctimas de violencia de género y el enjuiciamiento de determinadas faltas, como la de injurias o vejaciones injustas.

Se configura por tanto a los Juzgados de Violencia como Juzgados encargados de investigar los delitos de su competencia, correspondiendo el enjuiciamiento de los mismos a los Juzgados de lo Penal o a la Audiencia Provincial.

Como excepción a lo dicho, el Juzgado de Violencia Sobre la Mujer podrá dictar Sentencia en aquellas causas por delito que se hayan tramitado como Diligencias Urgentes, los llamados Juicios Rápidos.

Conviene resaltar que, en todos los casos competencia de estos Juzgados, el fuero territorial no es del lugar de comisión de los hechos, sino el del domicilio de la víctima. Así, en el caso de mujeres desplazadas a la ciudad de Valencia pero cuyo domicilio se halle en ciudad distinta, el Juzgado de Violencia sólo será competente para adoptar medidas urgentes de protección debiendo a continuación remitir el procedimiento al Juzgado del domicilio para que continúe con la instrucción.

En el ámbito civil la Ley encomienda a los Juzgados de Violencia el conocimiento de determinados procedimientos de trascendencia familiar, como los de nulidad matrimonial, separación, divorcio o adopción de medidas relacionadas con las hijas e hijos.

Esto significa que, cumpliendo determinados presupuestos procesales, el Juzgado de Violencia que haya conocido de un procedimiento penal entre un hombre y una mujer entre los que medie esa relación conyugal o análoga, conocerá igualmente del proceso civil de familia que entable cualquiera de ellos.

En la ciudad de Valencia existen 4 Juzgados de Violencia Sobre la Mujer.

Desde la creación del Juzgado de Violencia Sobre la Mujer Número 4, en diciembre de 2009, se implantó un Servicio de Guardia específico para Violencia de Género distinto del de los Juzgados de Instrucción.

Así, conforme a las normas del Consejo General del Poder Judicial, dicho Servicio de Guardia implica que el Juzgado de Violencia en servicio de guardia atenderá todas las actuaciones urgentes en aquellos asuntos propios de la competencia de estos Juzgados, tales como la celebración de juicios rápidos, con o sin detenido, o la adopción de órdenes de protección u otras medidas cautelares.

La guardia de cada Juzgado comprende periodos de tres días consecutivos, desde las 09,00 horas de la mañana hasta las 21,00 horas.

Si fuera de ese horario hubiera alguna actuación urgente, actuará el Juzgado de Instrucción en sustitución del Juzgado de Violencia.

## FISCALÍA<sup>7</sup>

### FUNCIONES Y OBJETIVOS

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

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

### MEDIDAS PROFESIONALES<sup>8</sup>

- En la presentación de la denuncia en los Juzgados debe comunicarse sin demora al Ministerio Fiscal a fin de que pueda asistir a la víctima desde el primer instante y estar presente en el acto de formalización de aquella y en las diligencias posteriores.
- El Ministerio Fiscal, de conformidad con su Estatuto Orgánico, podrá continuar con el procedimiento, aun cuando la mujer retire la denuncia o se acoja a la dispensa prevista en la Ley de no declarar en contra de su marido, pareja de hecho o novio, el Ministerio

<sup>7</sup> Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género. CGPJ.

<sup>8</sup> Documentos nacionales en relación a las actuaciones de la Fiscalía: "Circular 1/1998, de 24 de octubre, sobre la intervención del Ministerio Fiscal en la persecución de los malos tratos en el ámbito doméstico y familiar. BMJ 1841/1999, de 15 marzo 1999"; "Circular 3/1986, de 15 de diciembre, sobre intervención del Ministerio Fiscal en los procesos de separación y divorcio. [Fiscalía General del Estado] BMJ 1486/1988, 25 de marzo de 1988", "Instrucción 3/1988, de 1 de junio, sobre persecución de malos tratos ocasionados a personas desamparadas y necesidad de hacer cumplir las obligaciones alimenticias fijadas en los procesos matrimoniales. [Fiscalía General del Estado]"

Fiscal continuará la investigación de la causa proponiendo aquellas pruebas directamente dirigidas al esclarecimiento de los hechos y del autor de éstos.

- El Ministerio Fiscal, a través de sus órganos, mantendrá los contactos institucionales precisos con las instancias judiciales, policiales, sanitarias y asistenciales, así como con los colegios de abogados y procuradores, a fin de posibilitar una cooperación eficaz en la respuesta a la violencia de género y doméstica.

## **OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD)**

En la ciudad de Valencia, existe una oficina en el Edificio de la Ciudad de la Justicia, Avenida del Saler 14, con ámbito de actuación en la capital. Este servicio depende de la Conselleria de Gobernación y Justicia y es gestionado por la Fundación para la Atención a las Víctimas del Delito y Punto de Encuentro Familiar (FAVIDE). Cuenta con 4 profesionales juristas para la provincia de Valencia y el apoyo de 1 Trabajadora Social a media jornada compartida con la UVFI.

### **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

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

Los objetivos de la OAVD son:

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

La OAVD deberá informar a la Fiscalía de:

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

### **MEDIDAS PROFESIONALES**

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

La atención a la víctima desde la OAVD se realiza antes, durante y tras el procedimiento judicial. Es decir, en tres fases: prejudicial (antes de la interposición de la denuncia), judicial

(con anterioridad a la comparecencia de la orden de protección, práctica prueba testifical, acto del juicio oral y sentencia), y postjudicial (desde la ejecución de sentencia hasta su finalización).

### **LA OAVD SE RELACIONA CON:**

#### En la interposición de la denuncia

- Comisaría o Puesto de la Guardia Civil cuando del relato se desprende la existencia de elementos que comprenden los tipos delictivos de violencia de género.
- En caso que se realice desde OAVD la denuncia y solicitud de orden de protección, ambos escritos se presentarán en el Juzgado de Guardia correspondiente.
- Para que la víctima sea asistida por Letrada/o desde la primera comparecencia en dependencias policiales o judiciales se realizarán las gestiones necesarias con el Turno de Violencia de Género.
- Se remitirá a la víctima bien a servicios médicos o psicológicos y/o al Centro Mujer 24 Horas como servicio especializado en la atención integral a víctimas de violencia de género a fin de que reciba la adecuada atención desde el inicio de las actuaciones. En todos los casos, se plantea a la usuaria la necesidad de atención psicológica desde el inicio del proceso.

#### En la tramitación de la denuncia

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

#### En la instrucción

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

#### Durante el juicio

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

#### En fase post-judicial

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

## **ICAV - COLEGIO DE ABOGADAS/OS – TURNO DE OFICIO DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

### **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

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

Funciona las 24 horas del día y tendrá carácter gratuito. Los Colegios de Abogadas/Abogados adoptarán las medidas necesarias para la designación urgente de letrados o letradas de oficio en los procedimientos que se sigan por violencia de género. Se cuenta con 2 profesionales en Valencia para esta atención a las mujeres y 1 profesional para la atención al agresor.

En principio el/la profesional que acude a la primera asistencia continúa como letrada o letrado de la mujer durante todo el proceso, aglutinando tanto los asuntos penales como los civiles. Este turno especial tiene como característica fundamental la inmediata designación de letrado o letrada, comprobándose después si la mujer tiene o no derecho a justicia gratuita.

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

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

## **MEDIDAS PROFESIONALES**

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

Parámetros para la actuación de la abogada o abogado del turno de asistencia:

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

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

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

## **EL COLEGIO DE ABOGADAS/ABOGADOS SE RELACIONA CON:**

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

## **UNIDADES DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL**

La Unidad de Valoración Forense está adscrita al Instituto de Medicina Legal de Valencia y la forman personal de medicina forense, psicología y trabajo social. Se creó en diciembre de 2009 con la puesta en marcha del Juzgado nº 4 de Violencia. Actualmente cuenta tan solo con 1 psicóloga y 1 Trabajadora Social compartida con la OAVD.

## **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

La Unidad Médico Forense tiene como función primordial, el auxilio a la Administración de Justicia. Se le facilitan o solicita todos aquellos documentos que obren en las actuaciones y cuya lectura sea necesaria para la elaboración de la pericia: partes judiciales de lesiones,

atestado de los hechos, declaraciones de víctima, imputado, personas testigo, documentación médica.

## **MEDIDAS PROFESIONALES**

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

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

## **EQUIPO PSICOSOCIAL**

Existe un equipo psicosocial en los Juzgados de Familia, que realiza los informes del ámbito de familia de los Juzgados de Violencia, pero no realizan informes de la víctima para asuntos penales.

En la Unidad de Valoración Forense Integral, informan que no cuentan con equipo psicosocial para las guardias de los Juzgados de Violencia, contando únicamente con un/a médico/a que no puede valorar el riesgo. Los informes por la vía habitual se realizan en esta unidad, pero no en los casos que se dan en las guardias o por urgencias.

## **Ámbito de la Delegación de Gobierno.**

### **UNIDAD DE COORDINACIÓN Y UNIDAD DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN VALENCIA.**

Su finalidad es mejorar la respuesta institucional que se proporciona a las víctimas, mediante el seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado en la Comunidad Valenciana, la colaboración con las Administraciones autonómica y local competentes, el seguimiento personalizado de los casos de violencia de género, y la participación en la formación y especialización de los profesionales, así como en campañas de información, sensibilización y prevención de la violencia de género.

La Unidad de Coordinación y la Unidad de violencia sobre la Mujer dependen orgánicamente de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana, y funcionalmente de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

## **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

- El seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de situaciones de violencia de género en el territorio: Servicio telefónico 016; Servicio ATENPRO; Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género; Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (VIOGEN); Extranjería; Servicio de Empleo Público Estatal (SEPE), entre otros.
- La colaboración con las administraciones autonómicas y locales competentes en materia de violencia de género mediante el impulso de protocolos de coordinación

interinstitucional en el territorio y la participación en los órganos de coordinación interinstitucional.

- El seguimiento individualizado de los casos de violencia de género especialmente en los siguientes casos: los calificados de mayor riesgo; aquellos en los que se produzca una reanudación de la convivencia, o la víctima haya solicitado dejar sin efecto la medida cautelar de protección en su día acordada; aquellos en los que la mujer se encuentre en situación de especial vulnerabilidad.
- Recabar información sobre las víctimas mortales por violencia de género (mujeres y, en su caso, sus hijas e hijos) así como sobre las mujeres que han sido heridas gravemente (han requerido ingreso hospitalario) como consecuencia de una agresión por violencia de género. En el caso de una víctima mortal en la ciudad de Valencia, la Unidad informará, con la mayor brevedad posible al Ayuntamiento. La Unidad elaborará un informe de seguimiento de cada caso de víctima mortal. Para la elaboración de dicho informe recabará los datos necesarios de los recursos sanitarios, sociales, etc. En aquellos casos que se considere pertinente y, en particular, en aquellos casos de víctimas respecto de las cuales constaran antecedentes previos por violencia de género, se convocará una reunión de coordinación con los Organismos o Instituciones que hubieran intervenido (Ej.: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios Sociales, Servicios Sanitarios, Ministerio Fiscal, Juzgados, Organismos de Igualdad, etc.).
- Participación en campañas de información, sensibilización y prevención de la violencia de género.
- Colaboración en el desarrollo de actuaciones en el ámbito educativo y específicamente en la implementación del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros educativos y sus Entornos.
- Colaboración en la formación y especialización de profesionales.

### **MEDIDAS PROFESIONALES**

La Unidad de Violencia contra la mujer no es un servicio de atención directa a las víctimas de violencia de género, sino que su función es la de coordinar y realizar el seguimiento del funcionamiento de los recursos estatales en la ciudad de Valencia, e impulsar la colaboración y coordinación entre todas las Administraciones públicas competentes.

### **LA UNIDAD DE VIOLENCIA DE LA DELEGACIÓN SE RELACIONA CON:**

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes para la protección y seguimiento de las víctimas
- Servicios de la Administración General del Estado en Valencia; Oficina de Extranjeros; SEPE
- Conselleries de la Generalitat Valenciana competentes en materia de Violencia de Género y Centro Mujer 24h
- Ayuntamiento de Valencia y Centro Municipal de la Mujer-CMIO
- Fiscalía especializada en Violencia de Género
- Juzgados especializados
- Ilustre Colegio de Abogadas/Abogados de Valencia
- Centros Sanitarios Atención Primaria y Hospitales



## Ámbito Policial

### **GRUPO GAMA (Grupo de Atención al Maltrato) de POLICIA LOCAL DE VALENCIA.**

#### **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

Este cuerpo de policía cuenta con 13 agentes con dedicación exclusiva especializada en la violencia contra las mujeres cuyas funciones son:<sup>9</sup>

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

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

Las funciones de investigación criminal (averiguación del delito y detención del presunto culpable) corresponden a las Fuerzas de Seguridad del Estado. Para el cumplimiento de estos fines la ley confiere a la Policía Local el carácter de cuerpo colaborador de la Policía Nacional. Aún más, en la Ley Orgánica 1/2004 se reitera la necesidad de colaboración y en su art. 31 el término colaboración se supera para introducir el de cooperación, debiéndose promover las actuaciones necesarias para que las policías locales cooperen en asegurar el cumplimiento de las medidas acordadas por los órganos judiciales (a saber: alejamiento, prohibición de comunicación).

Es imprescindible pues la coordinación entre Policía Local, Policía Nacional y Guardia Civil.

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

Para ello, la Policía Local, Policía Nacional y Guardia Civil, se plantean objetivos de atención y de protección, como son:

<sup>9</sup> Protocolo de colaboración y coordinación entre las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y los Cuerpos de Policía Local para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género.

### **OBJETIVOS DE ATENCIÓN**

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

### **OBJETIVOS DE PROTECCIÓN**

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

### **MEDIDAS PROFESIONALES**

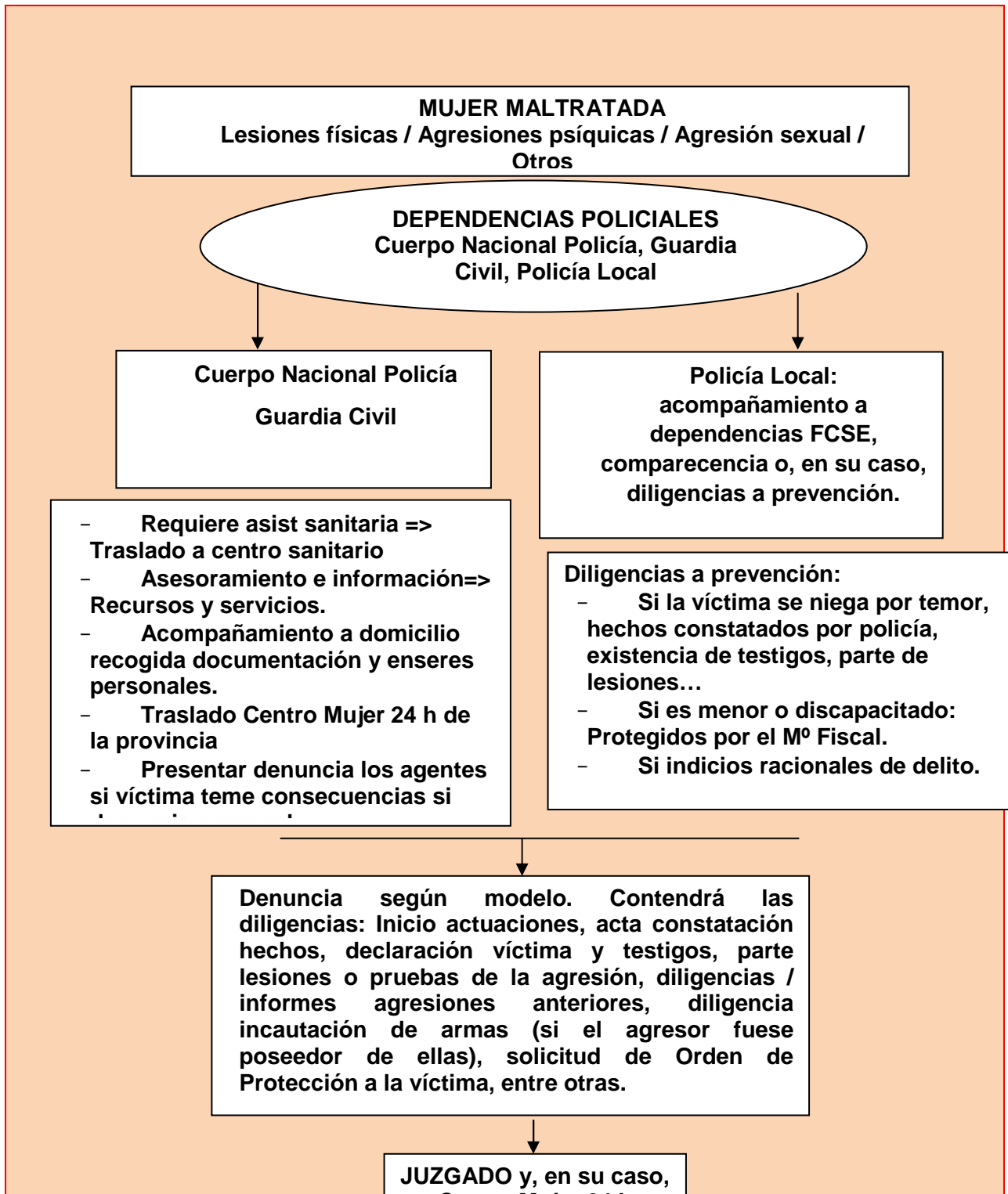
Existen diferentes situaciones relacionadas con las mujeres que sufren violencia de género. Dependiendo de la situación las medidas adoptadas son diferentes.

- Ante una denuncia de malos tratos.<sup>10</sup>
- Ante una orden de protección.

**Diagrama de Flujo sobre la actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad**

---

<sup>10</sup> Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.



▪ En casos de violencia de género con Orden de protección.

▪ En la investigación del delito.<sup>11</sup>

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

<sup>11</sup> Protocolo de Actuación para la integración de las mujeres víctimas de violencia de género. Generalitat Valenciana.

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

## **UFAM (Unidad de Familia y Mujer) y GRUME (Grupo de Menores) del Cuerpo Nacional de Policía<sup>12</sup>**

El 13 de marzo de 2014 se firma Acuerdo de colaboración entre el Ministerio del Interior (Secretaría de Estado de Seguridad) y el Ayuntamiento de Valencia para la incorporación del Cuerpo de Policía Local al “Sistema de Seguimiento Integral de los casos de violencia de género”.

La Policía Local de Valencia accede de **forma plena a VIOGEN desde el 09-06-2014** .

A partir de entonces se crea un único Centro de Coordinación y recepción de órdenes de protección en la demarcación jurisdiccional cuyo máximo responsable en última instancia pertenecerá a las FF.CC.S.E. y en concreto al Administrador Territorial de la UFAM y destinado en la localidad de Valencia, y se reparten las víctimas al 50 %, siendo los riesgos más elevados y los dispositivos eléctricos de control(DEC) para la Policía Nacional, salvo los sobreenvenidos.

La UFAM cuenta en Valencia con 16 agentes con dedicación exclusiva y especialización en violencia de género.

### **Las Funciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en materia de violencia de género son las siguientes:**

- Colaboración en la detección precoz de las situaciones de violencia de género mediante una comunicación fluida entre los diferentes agentes implicados en la prevención (servicios sociales y sanitarios) y protección de la víctima. Las Fuerzas de Seguridad solo precisan de la existencia de cualquier indicio comunicado oportunamente para proceder de oficio a su indagación.
- **Actuaciones inmediatas** tras un hecho de violencia de género:
  - o en relación con las víctimas:
    - Las primeras medidas irán encaminadas a asegurar la integridad de la víctima y el control del agresor en coordinación con los Cuerpos Locales de seguridad y Servicios de Emergencias, si son ellos los que han tenido conocimiento del hecho.
    - En el caso de que el estado de la víctima exija atención médica inmediata, esta será prioritaria, bien mediante una unidad móvil o bien con su traslado urgente al centro sanitario más cercano. Esta prioridad atenderá no solo las lesiones físicas, sino también cualquier grado de alteración emocional que deba ser tomado en consideración. Esta actuación se realizará en coordinación con los Servicios de Emergencias y de Salud. En el caso de actuaciones de exploración corporal sobre la propia víctima las actuaciones se derivan necesariamente a los Servicios Médicos y Forenses.
    - La víctima será informada de los derechos que de modo general le corresponden como víctima o perjudicada según la vigente Ley de Enjuiciamiento Criminal y de manera particular de aquellos contenidos en la Ley Orgánica 01/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, entre ellos, del derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita desde el mismo momento de la denuncia por letrado/a

<sup>12</sup> Otros protocolos nacionales en el ámbito policial: “Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia sobre la mujer en los supuestos de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre”, “Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género. Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas Doméstica, 10 de junio de 2004.

del turno especializado y de la posibilidad de solicitar una Orden Protección. Estas actuaciones se realizan en colaboración con el Colegio de Abogados correspondiente.

- Se proporcionara a la víctima por escrito una información detallada sobre la denominación, direcciones, teléfonos y demás información de toda la red asistencial de urgencia que provee la asistencia social integral a la víctima así como de apoyo en la gestión de sus derechos laborales y de seguridad social, percepción de ayudas económicas y beneficios de tipo residencial. Estas actuaciones se realizan en coordinación con la red de Servicios Sociales.
- En el caso especial de que la víctima se trate de una mujer extranjera que no cuente con autorización o permiso de residencia, se le informará de la normativa vigente en materia de derechos y libertades de los extranjeros en España, y se le facilitará la gestión en su caso de los recursos procedentes en materia de autorización de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales. Actuación en Coordinación con el área de extranjería de la Delegación del Gobierno.
- En relación con el autor, las actuaciones policiales a desarrollar son las siguientes: La detención del agresor, que procederá cuando la entidad de los hechos y/o la situación de riesgo lo aconseje conforme a los criterios establecidos en las normas penales y procesales; la retirada de armas, en su caso, como medida cautelar o a instancia de resolución judicial.
- En relación con los/las menores. En situaciones puntuales de desamparo de menores con ocasión de actuaciones urgentes, las FF y CC de Seguridad del Estado velarán porque los/las menores queden bajo la guarda adecuada. Primero de su propia mano en lugar, entorno y por personal adecuados hasta tanto puedan hacerse cargo de ellos algún familiar de confianza, preferentemente a indicaciones de la madre si estuviere en condiciones de hacerlo, o a cargo de los Servicios Sociales que en su defecto correspondan y dando el oportuno conocimiento a la Autoridad Judicial que deba entender del asunto. Esta actuación se hará en coordinación con los Servicios Sociales y Autoridad Judicial.
- **Atención en las dependencias policiales.** Las actuaciones en dependencias policiales irán encaminadas a reducir los efectos de su victimización y a eliminar aquellos que puedan inducir una victimización secundaria:
  - Se facilitará a la víctima los medios de separación adecuados respecto de cualesquiera otras personas que se encuentren en dependencias policiales por cualquier motivo, en un entorno tranquilo y cuyas instalaciones se hayan previsto para este tipo de atención personalizada. Se procurará evitar la concurrencia en el lugar de personal policial no relacionado directamente con el asunto. Y sobre todo, se tendrá la máxima prevención en que no coincidan, ni aún visualmente, la víctima con el agresor.
  - Aplicación de los Principios de prioridad y especialización en la atención a las víctimas. Salvo causa mayor, la atención en dependencias policiales de las víctimas de violencia de género es prioritaria y además se llevará a cabo por personal especializado y con las habilidades sociales adecuadas para empatizar con la víctima.
- **Diligencias Policiales.** Para la mejor adecuación de las medidas a adoptar, tanto policiales como judiciales, ante un caso de violencia de género, resulta de la mayor importancia una correcta confección de las diligencias.
  - El atestado; Contendrá la exposición de todos los elementos necesarios tanto para la valoración de la gravedad del maltrato desde sus tres vertientes: físico, psicológico o sexual; como para apreciar la peligrosidad del autor. El atestado contendrá asimismo cualquier diligencia practicada en orden al aseguramiento de las pruebas, testimoniales llevadas a cabo, diligencias de comprobación, traslados, comunicaciones, informaciones

facilitadas a las partes y solicitud de Órdenes de Protección entre otras que resulten procedentes.

- La valoración del riesgo; Supone una diligencia esencial, tanto para la adopción de medidas policiales inmediatas como para ilustrar el criterio judicial que deba adoptar la orden de protección adecuada. La Valoración de Riesgo se adaptará a un formulario estandarizado que no excluye la aportación de otros elementos de criterio por parte del instructor, y bajo correspondiente informe, si considera que a su juicio el resultado no refleja con precisión la situación de riesgo real.
  - En los casos de desistimiento en la denuncia, cuando existan indicios objetivos de una situación de maltrato y la víctima se niegue a su confirmación o denuncia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado actuarán por mandato legal y de oficio, incluso mediante testimonio de referencia si fuere el caso. Aún en estas circunstancias, se confeccionará la oportuna valoración de riesgo con los datos que resultaren conocidos.
- **Acompañamientos a la víctima.**
- Acompañamiento al centro de atención médica. Su conveniencia, especialmente en los casos más leves, puede verse comprometida por la resistencia de la víctima a su práctica. Se informará entonces a la misma sobre su utilidad jurídica, y en aquellos casos de las lesiones más superficiales se podrá considerar incluso la alternativa de su fotografiado por los servicios de Policía Científica, previo consentimiento de la víctima. En el caso más habitual de su práctica normal por los servicios sanitarios, la dotación policial recabará informe de su resultado para mejor criterio legal sobre la gravedad de los hechos.
  - Acompañamiento para la retirada de efectos por la salida del domicilio de la víctima, hasta el acompañamiento al Centro Mujer 24 horas o al Centro de acogida.
  - Mientras el autor permanezca sin detener podrán llevarse a cabo acompañamientos hasta el puesto de trabajo, sede judicial, etc. Estos acompañamientos pueden ser llevados a cabo también por personal de los Cuerpos Locales de Seguridad si el asunto se ha iniciado a partir de su intervención directa.
- **Comunicaciones institucionales:** Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado mantendrán informadas de sus actuaciones de modo ordinario a la Autoridad Judicial y al Ministerio Fiscal, y en los casos en que por razones de gravedad o circunstancialmente se determine a la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer en la Delegación y Subdelegaciones de Gobierno correspondientes.
- **Actuaciones de protección con posterioridad a los hechos.** La Autoridad Judicial puede considerar la adopción de cualquiera de las Medidas de Protección que establece la Ley, correspondiendo a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad el control de su ejecución y la reacción frente a su incumplimiento. Instrumentos de protección a la mujer víctima de Violencia de género y dotada de una medida judicial
- Protección Personalizada de la víctima. La víctima dispondrá de una referencia personal invariable en la medida de lo posible durante el periodo de su protección. El Protector asignado mantendrá los contactos regulares que se encuentran protocolizados y los adicionales que en su caso considere necesarios. Atenderá igualmente cualquier requerimiento de la víctima y llevará acabo el resto de las actuaciones individualizadas que considere necesarias para la adecuada protección de la misma.
  - Los Dispositivos Electrónicos de Control (DEC). Junto con los dispositivos telemáticos, las pulseras electrónicas de control constituyen uno de los medios técnicos más eficaces de controlar la ejecución de las medidas de alejamiento. La actuación policial frente a las incidencias se encuentra igualmente protocolizada entre las partes involucradas: Desde la Alarma emitida por el Centro de Control del DEC, pasando por la Actuación Policial correspondiente, y hasta la notificación a la Autoridad Judicial del resultado de la incidencia.
  - El Sistema de Seguimiento Integral para las Víctimas de Violencia de Género y la evolución del riesgo (SSIVG); El Sistema de Seguimiento Integral para las Víctimas de Violencia de Género y dentro de él la actualización periódica de evolución del riesgo en

las víctimas constituye el principal instrumento en orden a la prevención de futuros sucesos. Su correcto manejo exige el establecimiento de una relación de empatía con la víctima que permita la detección de indicios sobre el incremento del riesgo. De sus resultados se informará a la Autoridad Judicial y a las restantes Fuerzas implicadas en la protección.

– **Actuaciones Específicas de Protección.**

- Actuaciones según el Nivel de Riesgo. Como anexo al Protocolo de Valoración del Riesgo, figura la instrucción 5/2008 que establece el catálogo de Medidas Policiales a adoptar en función del nivel de riesgo establecido. Dichas medidas comprenden desde la facilitación del modo de comunicación a la víctima, contactos esporádicos con la misma, comunicaciones al agresor y recomendaciones sobre autoprotección en los niveles mas bajos, hasta la vigilancia permanente de la víctima y el control intensivo del agresor y vigilancia del centro escolar de los hijos/as en los casos extremos. Estas medidas son acumulativas, es decir que las de riesgo superior asumen además el cumplimiento de todas las que además corresponden a las de niveles inferiores. En los acuerdos de colaboración que se establezcan con las Fuerzas Locales de Seguridad constará el compromiso de su cumplimiento.
  - El control del agresor en libertad. La prevención y protección más eficaz no se centra exclusivamente en el entorno de la víctima, sino que en la práctica todas las medidas en cualquier nivel incluyen algún tipo de control sobre el agresor. Dicho control será más exhaustivo cuanto más alto sea el nivel de riesgo. Su práctica exige el conocimiento permanente sobre su situación de libertad en caso de haber resultado detenido y/o encarcelado, tal y como se recoge en la Instrucción 3/2008 de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias sobre comunicación de permisos de salida.
  - El seguimiento residencial de la víctima. Los Protectores procuraran, en los contactos con la víctima, informarse anticipadamente sobre los movimientos residenciales de la misma al objeto de trasladar si procede la tutela de su protección a la jurisdicción policial correspondiente evitando así se produzcan paréntesis de desprotección en las víctimas. Corresponde a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, aún en los casos en que existan acuerdos de colaboración con las Policías Locales, llevar a cabo los protocolos de comunicación correspondientes.
  - Actuaciones frente al quebrantamiento. La existencia de episodios de quebrantamiento de las medidas de alejamiento incrementan el grado de inseguridad de la víctima así como en el grado de reproche penal que corresponde a su autor. Dada la relación personal con la víctima, el protector asignado es, en buena parte de las ocasiones, el primer conocedor de este tipo de hechos, y a veces deberá actuar como testigo de referencia en su persecución de oficio cuando la víctima declina comparecer en nuevas denuncias.
- **Actuaciones policiales en casos particulares.** A continuación se detallan determinadas situaciones que exigen un tratamiento policial diferenciado:
- La reanudación de la convivencia. Ante una medida de alejamiento en vigor, la reanudación de la convivencia supone un quebrantamiento de dicha medida por parte del obligado a la misma. La fuerza actuante actuará en consecuencia e informará a la Autoridad Judicial que entiende del caso.
  - El silencio de nuevos episodios. El protector de la víctima evaluará en sus contactos con la misma la posible existencia de nuevos episodios de violencia silenciados que, en caso de ser detectados, motivarán las correspondientes actuaciones de oficio.
  - Víctimas ilocalizadas. El SSIVG determina el pase a situación de inactivas a aquellas víctimas que permanecen ilocalizadas. Las actuaciones policiales en caso de víctimas en paradero desconocido incluyen un protocolo específico de gestiones intensivas para determinar su paradero, antes de ser pasadas a inactivas en el sistema, de cuyo resultado se dará cuenta a la Autoridad Judicial.

## **EMUME de la Guardia Civil**

Realiza las mismas funciones que la Policía Nacional pero sólo en los Pueblos de Valencia.

### **LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD SE RELACIONAN CON:**

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

- Tras informar a las víctimas del derecho que tienen de ser asistidas por letrado/a en el momento mismo de la interposición de la denuncia, deben hacer las gestiones oportunas para solicitar un Abogado/a de Oficio al Colegio Oficial de Abogados de Valencia.
- En caso de asesoramiento jurídico: Oficina Atención Víctimas del Delito; Centro Municipal de la Mujer-CMIO; Centro Mujer 24 Horas y Colegio de Abogados (turno de oficio).
- En caso de necesidad de ayudas económicas: Centro Municipal de Servicios Sociales de su zona.
- En caso de atención psicológica a las mujeres víctimas y menores a su cargo: Centro Mujer 24 Horas/ Centro Municipal de la Mujer-CMIO/ Centros Municipales de Servicios Sociales/ Centro de Salud.
- En caso de necesidad de protección: GAMA PLV / CNP / Guardia Civil / Servicio ATENPRO-CMSS.
- En caso de necesidad de asistencia sanitaria de cualquier tipo y de elaboración del parte de lesiones remitir a cualquier centro sanitario (Centro de Salud-Hospitales)
- Ante la necesidad inminente de alojamiento alternativo, se contactará con Centro Mujer 24 Horas.
- En casos de violencia de género SIN denuncia (la mujer no desea hacerla), derivación a Servicios Sociales Municipales, Centro Municipal de la Mujer-CMIO y Centro Mujer 24 Horas y hacer diligencias de prevención o atestado a la autoridad judicial competente, en este caso al Juzgado de Violencia, informando de las situaciones de violencia detectadas.

La Fiscalía de Violencia sobre la Mujer debe recibir información sobre el control que lleva a cabo la Policía Local y Nacional de las medidas de protección a las víctimas. Así mismo, la Fiscalía debe tener conocimiento de aquellas mujeres víctimas de violencia de género que disponen del servicio del programa ATENPRO de teléfonos móviles, así como las bajas que de este servicio se causen y de las causas que hayan dado lugar a ambas situaciones.



## Ámbito Servicios Sociales Básicos

### **CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES CMSS, CAST, CAI-AMICS y SAUS.**

Los Servicios Sociales Generales están situados en los distintos barrios de la Ciudad. En la actualidad existen 11 CMSS en la Ciudad de Valencia, un centro de atención a personas sin techo CAST y el Centro de Atención a Inmigrantes CAI. Son Centros a los que puede dirigirse cualquier persona empadronada en el municipio de Valencia ante un problema o necesidad de carácter social. Están formados por equipos interdisciplinares que informan y orientan sobre derechos y recursos para la resolución de necesidades, por lo que constituyen uno de los primeros cauces para la detección, atención y prevención de la violencia de la que son víctimas las mujeres. Además, el Ayuntamiento de Valencia cuenta con el Servicio de Atención a Urgencias Sociales de manera que cualquier ciudadano/a pueda ser atendido/a durante las 24h al día los 365 días al año. Este servicio tiene la finalidad de prestar atención psicosocial inmediata en aquellas situaciones de urgencia que pudieran producirse fuera del horario de atención de los CMSS. El SAUS actúa de lunes a jueves de 19,30 a 9h, viernes desde las 15,00h, sábados, domingos y festivos 24h. Entre estas situaciones se encuentran todas aquellas de violencia, incluida la violencia de género

### **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

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

En situaciones de violencia de género sus funciones son:

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

### **LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES SE RELACIONAN CON:**

#### PARA FACILITAR INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

- Si precisa atención psicológica: Centro Municipal de la Mujer-CMIO y CM24H
- Si precisa atención jurídica: CM24H, Colegio de Abogados, OAVD, Centro Municipal de la Mujer-CMIO
- Si precisa atención jurídica sobre extranjería: CAI
- Si precisa atención laboral: Centro Municipal de la Mujer-CMIO y CM24H

#### EN SITUACIONES DE URGENCIA.

- Si requiere asistencia sanitaria de cualquier tipo y solicitar informe médico: Centros de Salud, Urgencias Hospitalarias.
- Si precisa alojamiento de urgencia: CM24H.
- Si decide formalizar denuncia y solicitar orden de protección: Policía Nacional o Local.
- Si precisa protección inmediata: CM24H y contacto con Policía para solicitar protección.
- Si precisa protección Servicio ATENPRO teléfonos móviles: CMSS.

La Fiscalía debe tener conocimiento a través de informes emitidos por los servicios sociales municipales de aquellas mujeres que habiendo sido derivadas a los mismos como

víctimas de violencia de género, lo sean por Procedimiento Judicial en los que directamente intervenimos.

### **SERVICIO DE ATENCIÓN A URGENCIAS SOCIALES (SAUS)**

El Servicio de Atención a Urgencias Sociales y Colaboración en Emergencias es un dispositivo de atención social permanente que ofrece atención psico-social inmediata en aquellas situaciones de urgencia social cuando no puede ser atendida por los servicios sociales de atención primaria por producirse fuera de su horario.

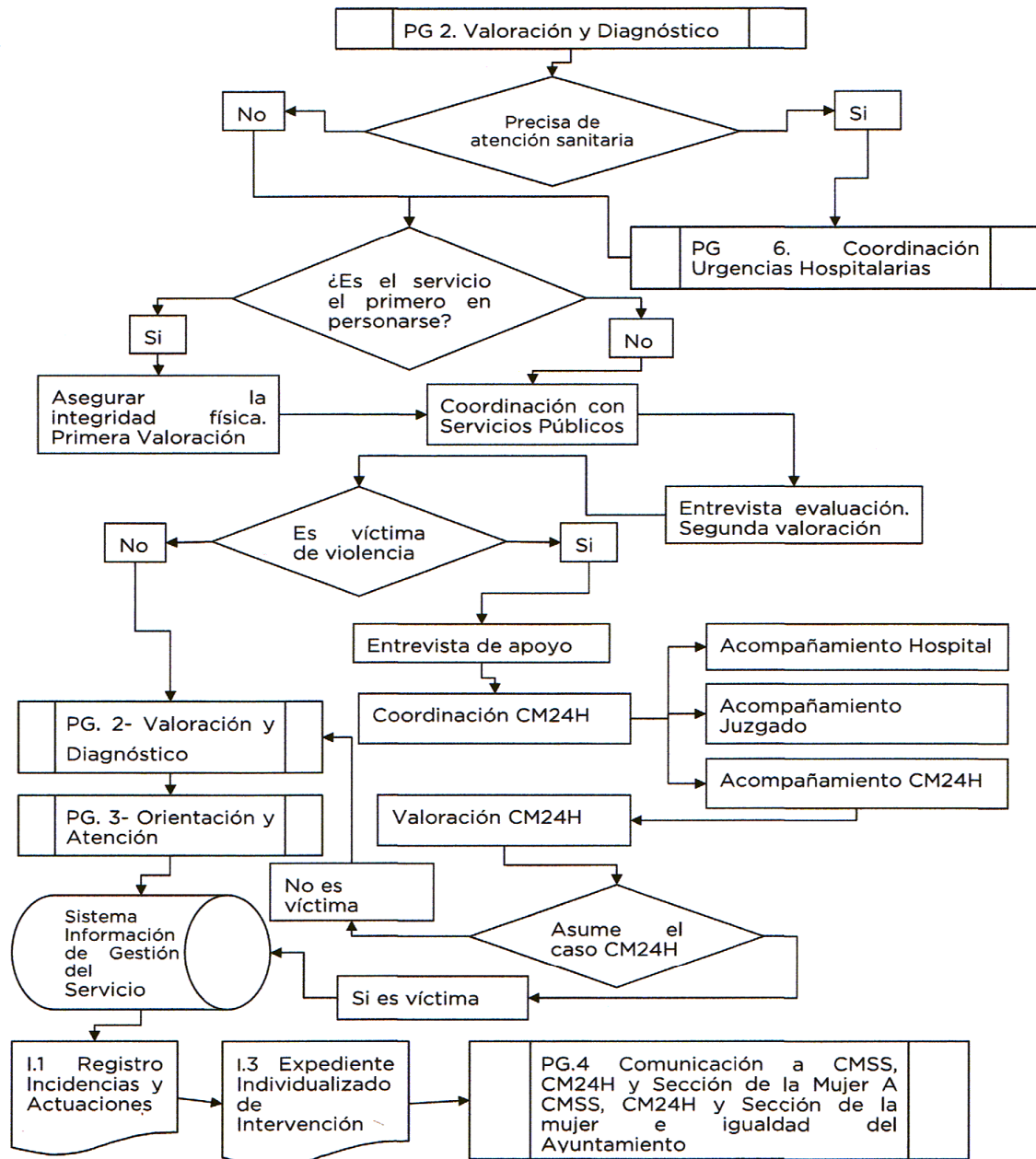
Durante los periodos de horarios especiales en los CMSS (Navidad, Semana Santa y periodo estival) el Servicio de Atención a Urgencias Sociales adelantará a las 15,00h el inicio de su jornada.

### **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

En situaciones de violencia de género la actuación del SAUS permitirá:

- Asegurar la integridad física de la posible víctima.
- Acompañar a la mujer en los trámites que se determinen, y especialmente a CM24h
- Responder a las necesidades que puedan presentar mujeres que por sus características no pueden ser atendidas en el CM24H
- Establecer una adecuada coordinación con el resto de servicios públicos (juzgados , PLV, Dispositivos de Urgencias Sanitarias Centros de Servicios Sociales, CMIO)
- Poner en conocimiento los hechos a los organismos competentes.
- Atender otras necesidades urgentes que puedan estar asociadas al incidente, (existencia de menores o mayores a cargo, localización de redes familiares o sociales) así como otras problemáticas sociales no conocidas.
- Una vez finalizada la intervención del SAUS, esté pondrá en conocimiento de la Delegación de Bienestar Social e Integración las actuaciones realizadas.

DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTUACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A URGENCIAS SOCIALES



198

Servicio de Atención a Urgencias Sociales y Colaboración en Emergencias

El SAUS se relaciona con:

- Si tiene lesiones y para solicitar informe médico: Urgencias Hospitalarias.
- Si precisa alojamiento de urgencia: CM24H, AVC,
- Si decide formalizar denuncia y solicitar orden de protección: Juzgados y Policía.
- Si precisa protección inmediata: CM24H y contacto con Policía para solicitar protección.
- CMSS, CAST, CAI, C Mpal Mujer- CMIO y Sección de Mujeres e Igualdad para facilitar información.

## Ámbito Recursos Especializados Mujer

### CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO

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

#### FUNCIONES Y OBJETIVOS

- Información y orientación de recursos generales y especializados, a nivel social, jurídico, psicológico y laboral.
- Atención personalizada a las mujeres víctimas de violencia de género. Ofrece un espacio para la acogida y la escucha.
- Apoyo técnico y de coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales para la tramitación de recursos especializados para la protección, el apoyo y recursos residenciales.
- Centro de coordinación del servicio ATENPRO con la empresa EULEN. Concesión y bajas de las solicitudes tramitadas desde los 11 CMSS. Seguimiento y coordinación con el grupo GAMA y el SAM de las víctimas con orden de alejamiento cuando se producen alarmas o no localizaciones de las víctimas.
- Coordinación con otros servicios y recursos relacionados con la problemática (CM24H., OAVD, Fiscalía, Juzgados de Violencia, Hospitales, Centros de Salud, Centros de Salud Mental, Centros Sociales Municipales).
- Participación y colaboración en campañas de sensibilización.

#### LOS OBJETIVOS DE ESTE RECURSO EN LA ATENCIÓN A LAS MUJERES SON:

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

#### MEDIDAS PROFESIONALES

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

El Centro Municipal de la Mujer-CMIO, a requerimiento de la Fiscalía, informará sobre la evolución social y su integración en el mundo laboral de las mujeres víctimas con las que lleve intervención.



La Fiscalía, si así lo solicita, tendrá conocimiento de aquellas mujeres víctimas de violencia de género que disponen del servicio ATENPRO teléfonos móviles, así como las bajas que se causen y los motivos que hayan dado lugar a ambas situaciones.

### **EL CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO SE RELACIONA CON:**

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

### **CENTRO MUJER 24 HORAS**

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

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

### **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

Los objetivos de este recurso son:

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

El Centro Mujer 24Horas para la atención no requiere denuncia formal y dispone de:

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

La Fiscalía debe tener una relación fluida con esta institución autonómica por lo que en el caso de que la Fiscalía necesite información de la evolución social, económica y psicológica, de las mujeres víctimas de violencia de género, solicitará en el caso de haber sido atendida, informe psicosocial al Centro Mujer 24 Horas.

El Centro Mujer 24 Horas informará, previa petición de la Fiscalía, de las mujeres víctimas de la violencia de género e hijas/os menores que se hayan ingresado en un centro residencial para mujeres.

La Fiscalía podrá solicitar información sobre la evolución de presenten durante su estancia al centro residencia donde haya sido ingresada la víctima.

A petición de la Fiscalía, el Centro Mujer 24 Horas informará de las mujeres víctimas de violencia de género que dispongan de dispositivo de protección a través de teléfonos móviles.

## **MEDIDAS PROFESIONALES**

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

### **EL CENTRO MUJER 24 HORAS SE RELACIONA CON:**

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

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

## **Ámbito Residencial**

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

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

## **Ámbito Recursos Asociativos**

Hay diversas asociaciones en el municipio de Valencia que atienden situaciones de violencia contra las mujeres. Entre ellas: la Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas, Asociación Tyrius, Asociación Por ti Mujer, Federación de Mujeres Progresistas, Asociación CAVAS-Agresiones sexuales y Asociación ALANNA.

El tejido asociativo tiene diferentes **funciones**:

- Sensibilización y Prevención.
- Detección de casos de violencia.
- Información y asesoramiento en materia de violencia de género.
- Derivación de aquellas mujeres en situación de alto riesgo de violencia a los centros específicos de la ciudad de Valencia.

- Recuperación de las víctimas: Algunas asociaciones ofrecen apoyo psicológico a mujeres víctimas de violencia de género (AMSDV y Tyrius)
- Formación y Capacitación en materia de violencia de género e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

## **Puntos de Encuentro**

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

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

## **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

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

Esta misión se concreta en:

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

## **MEDIDAS PROFESIONALES**

Los servicios que presta son:

- La supervisión del cumplimiento del régimen de visitas acordado en sentencia judicial o resolución administrativa por el órgano competente.
- La tutela de la visita y consecuentemente la protección a la/al menor en aquellos casos en los que el órgano competente prevea que puede deducirse riesgo a nivel físico, cognitivo o emocional.
- El asesoramiento a ambos progenitores en habilidades para la comunicación con las y los menores.
- El apoyo al o la menor en el afrontamiento de las dificultades derivadas del proceso de separación de sus progenitores.
- La intervención terapéutica necesaria a la exclusión de la/del menor del conflicto conyugal que motivó la separación.
- La mediación en la adopción por las partes de acuerdos relativos a la necesaria flexibilización del régimen de visitas.
- La adopción de medidas protectoras concretas tendentes a reducir riesgos para la víctima en situaciones de violencia doméstica/ de género.

## **SERVICIO VALENCIANO DE EMPLEO Y FORMACIÓN – SERVEF-**

La Ley Orgánica , 1/2004 de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, establece una serie de medidas protectoras orientadas a facilitar la independencia económica y autonomía personal de la mujer víctima de violencia de género (en adelante VVG). Por una parte, se pretenden unas acciones dirigidas a la asistencia y protección de las mujeres trabajadoras que sufren esta situación, y por otra, acciones por las cuales se pueda derivar a la inserción laboral/profesional de este colectivo que se encuentre en situación de desempleo.

Esta ley pretende la creación de programas de acción orientados a VVG que están inscritas como demandantes de empleo, tanto para la consecución de un trabajo por cuenta ajena como por cuenta propia.

Corresponde al SERVEF, con la implantación del nuevo modelo de gestión, ofrecer un servicio y actuación específica a este grupo de demandantes dada la dificultad añadida que conlleva su situación.

### **OBJETIVO:**

Proporcionar a la mujer víctima de violencia de género una atención individualizada que favorezca su inserción sociolaboral.

### **FUNCIONES Y TAREAS:**

#### **– Atención general:**

- Inscripción en los servicios de empleo.
- Realización de entrevista ocupacional.
- Derivación al servicio de orientación y/o tutoras de violencia de género.

#### **– Atención especializada:**

- Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género.
- Información, derivación y coordinación con recursos públicos y privados.
- Elaboración de itinerarios formativos y de inserción laboral.
- Colaboración en programas de empleo con entidades, agencias de colocación, fundaciones, asociaciones, etc.
- Información y gestión de la confidencialidad de los datos por tutoras especializadas
- Elaboración de informes de no empleabilidad (Art. 27 ley orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de medidas de protección integral contra la violencia de género).
- Fomento y desarrollo de competencias personales y profesionales.
- Impartición de sesiones grupales formativas sobre servicios y funcionamiento del SERVEF, motivación, vías y herramientas de búsqueda de empleo.
- Intermediación laboral y formativa.

### **MEDIDAS PROFESIONALES:**

En una primera atención inicial, cuando una mujer llega a su Centro SERVEF, se le inscribe en la base de datos y se le da cita para realizar una entrevista ocupacional en la que se recoge su formación, experiencia y otros datos de interés.

Se intenta agilizar toda la tramitación administrativa necesaria, de manera que se haga en un corto periodo de tiempo para facilitar la información y derivación a otros servicios.



En todas las oficinas hay una persona de referencia para este colectivo que informa sobre la posibilidad de encriptar los datos por cuestiones de seguridad personal. En el caso de que sean encriptados, la atención de la mujer pasa a ser realizada por tutoras víctimas de violencia de género.

Existe un servicio de orientación laboral en el que se ofrece un itinerario de inserción en el que se detectan las necesidades y expectativas reales de la mujer y en función de éstas se consensua y elabora el itinerario, con la secuencia de acciones destinadas a mejorar la empleabilidad y acceso al empleo. Se realiza un seguimiento de las acciones con la finalidad de supervisar si se están cumpliendo los objetivos.

En la Comunidad Valenciana, siete tutoras de violencia de género atienden y gestionan la demanda laboral de las mujeres que solicitan confidencialidad de datos en las oficinas de las diferentes poblaciones. Concretamente, en Valencia ciudad, hay tres tutoras que asumen estas funciones.

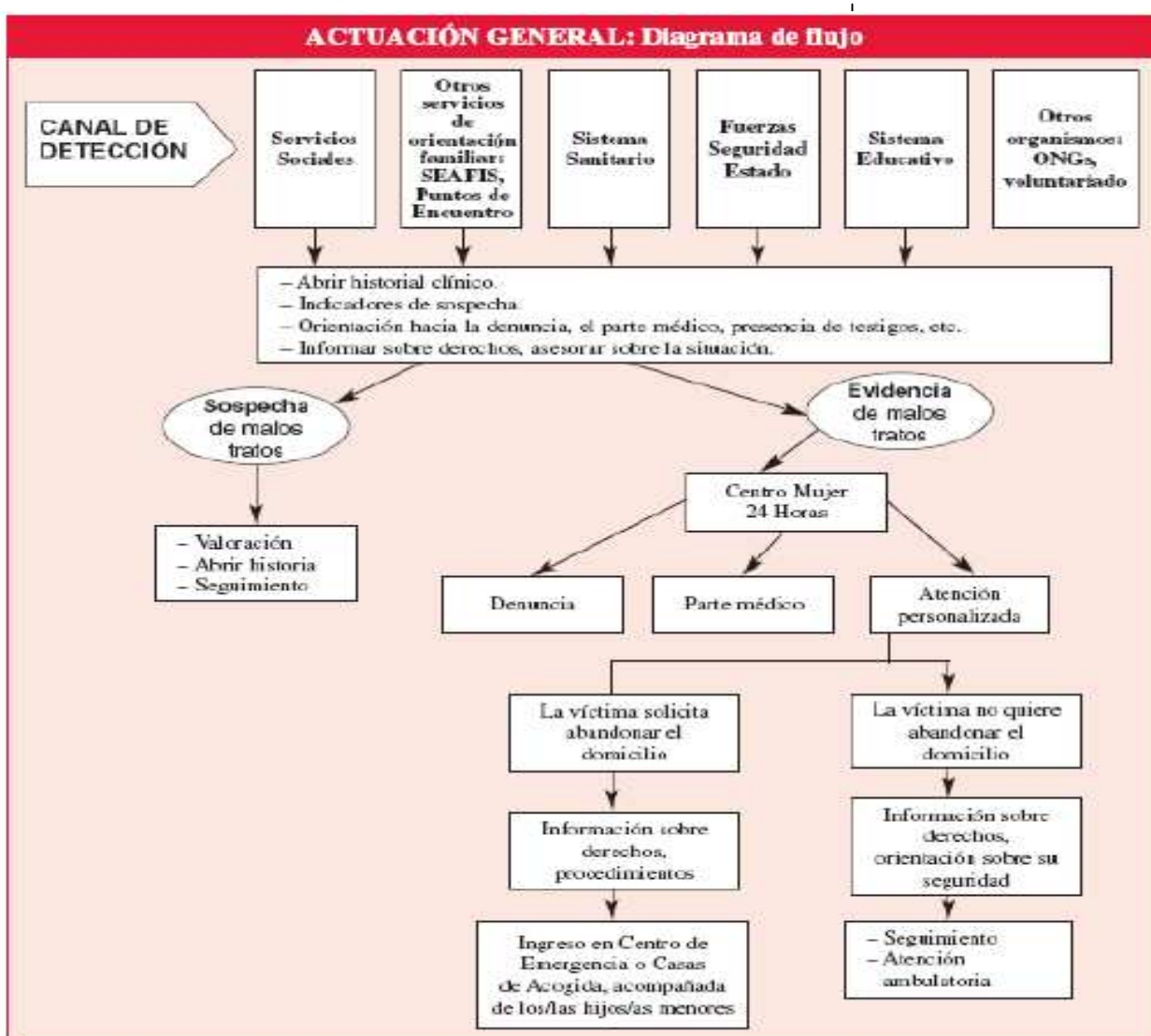
### **EL SERVICIO VALENCIANO DE EMPLEO SE RELACIONA CON:**

- Si precisa atención integral a la mujer, social y psicológicamente: Centro Mujer 24horas, Centro Municipal de la Mujer-CMIO- Unidad de igualdad del Marítimo.
- Si precisa atención jurídica: Atención a Víctimas del delito, Servicio de Orientación Jurídica-SOJ-
- Si precisa orientación relacionada con el empleo e inserción: ValenciActiva, Fundación Adecco, Asociación Alanna, Fundación Integra, Ymca, Fundación Pacto para el Empleo, Cruz Roja.
- Si precisa atención en formación relacionada con el empleo: CDT, CSIF, ADAMS, FOREM, CEPAIM.
- Si precisa asesoramiento en extranjería: AESCO, Centro Apoyo Inmigración- CAI- Cruz Roja, CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado)
- Si precisa atención en tema social: Centros Municipales de Servicios Sociales.

## COORDINACIÓN

Ante la situación de malos tratos, el despliegue de recursos sociales, sanitarios y policiales existentes puede ayudar a detectar los casos, o simplemente una llamada al teléfono de emergencia 112, 016, policía 091, o al teléfono 900 580 888 del Centro Mujer 24 Horas. La comunicación telefónica puede ser realizada por la propia víctima, familiares o amistades, o bien por los servicios sanitarios, sociales, policiales o de otra índole que lo detecten. La atención inmediata por parte de los organismos correspondientes requiere de un orden que comporte rapidez, diligencia y eficacia en el propio proceso, para así ofrecer a las víctimas tanto la seguridad física inmediata como el apoyo emocional, necesarios para enfrentarse a una situación de esta envergadura.<sup>13</sup>

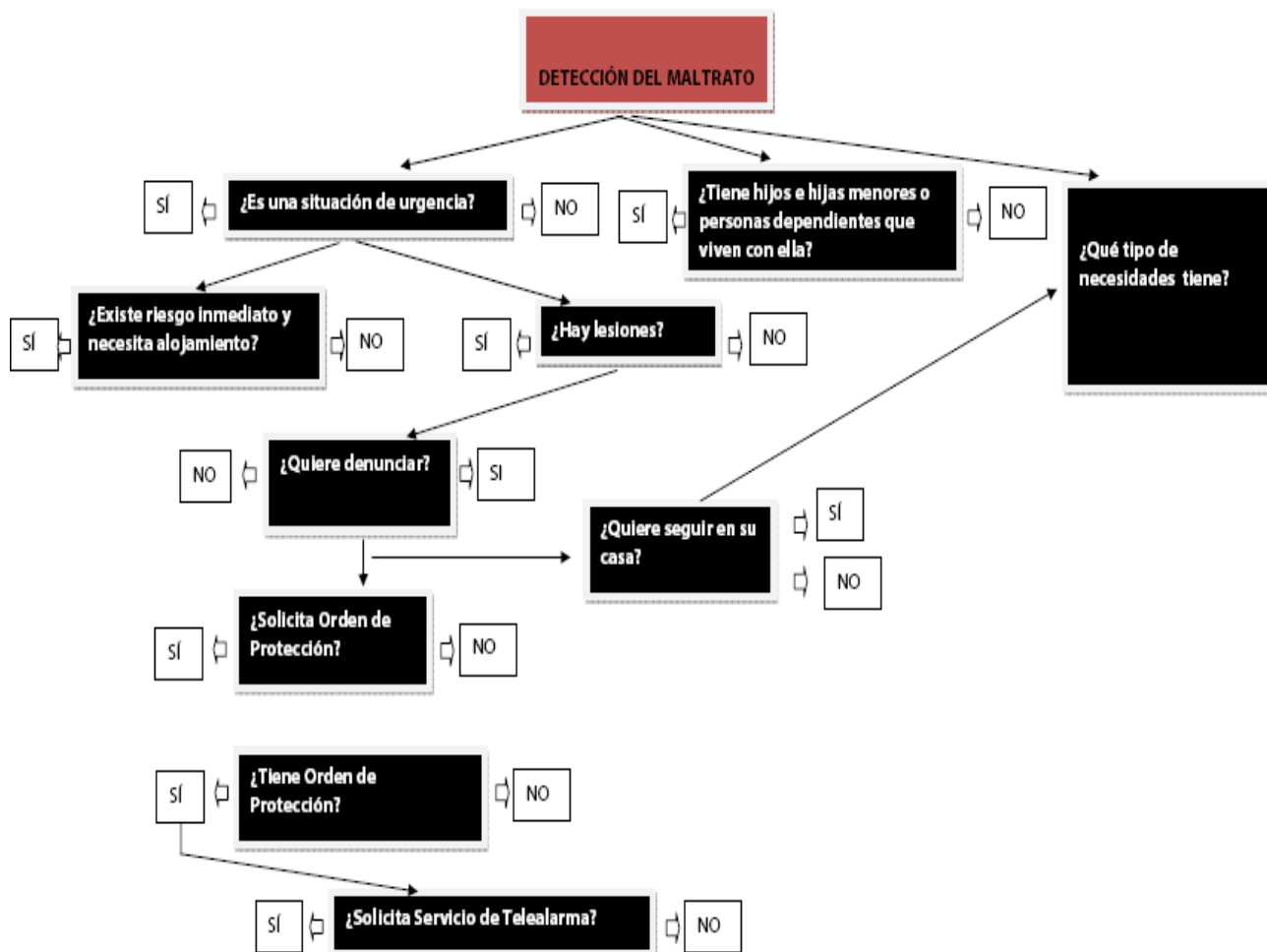
El Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género de la Generalitat Valenciana establece el siguiente diagrama de flujo sobre la actuación general:



<sup>13</sup> Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género. Generalitat Valenciana.

## CIRCUITO GENERAL DE ATENCIÓN

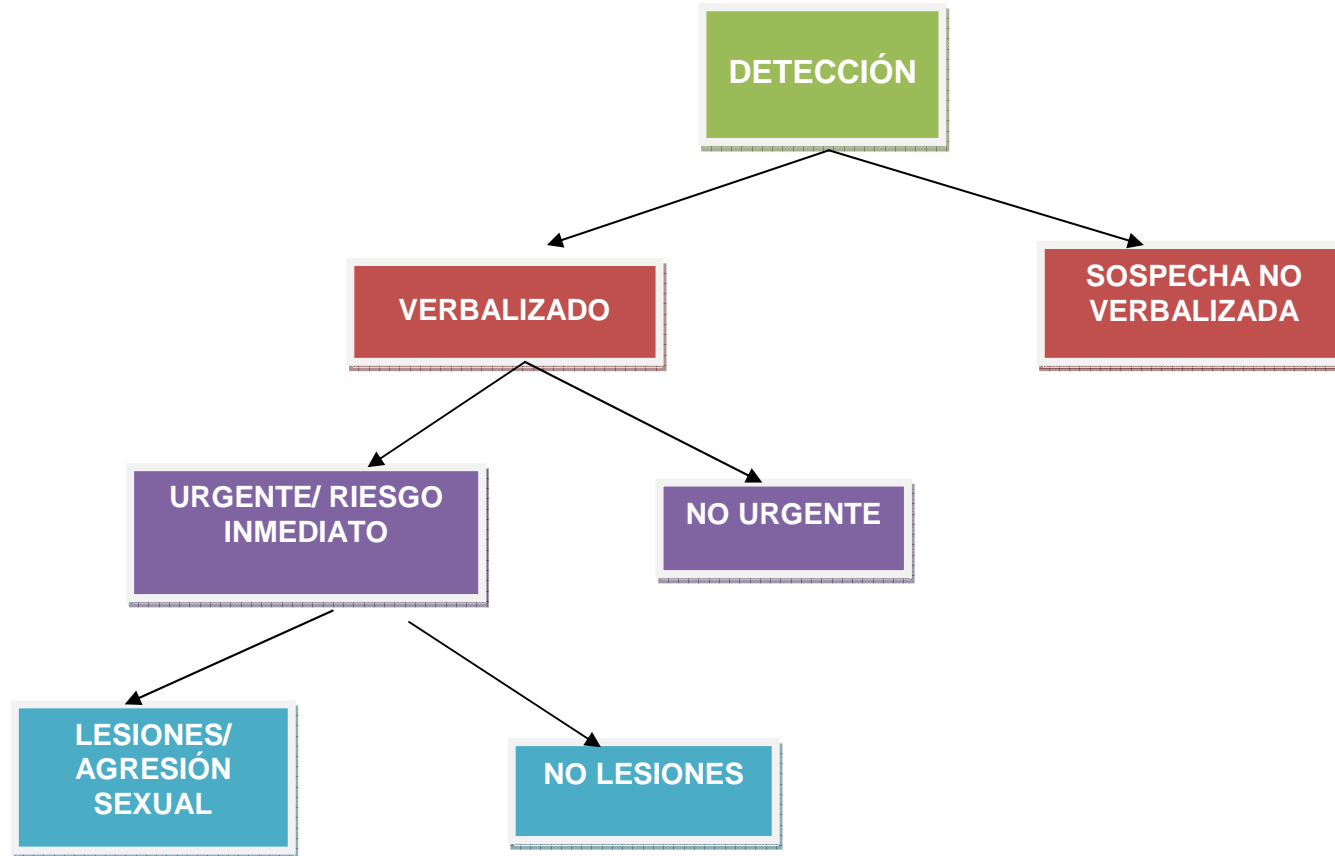
En la atención a las mujeres que viven situaciones de violencia de género, hay que establecer una serie de preguntas sobre las decisiones que éstas quieran tomar, y a partir de ahí actuar profesionalmente. A partir de estas preguntas se desarrolla el circuito general de atención.



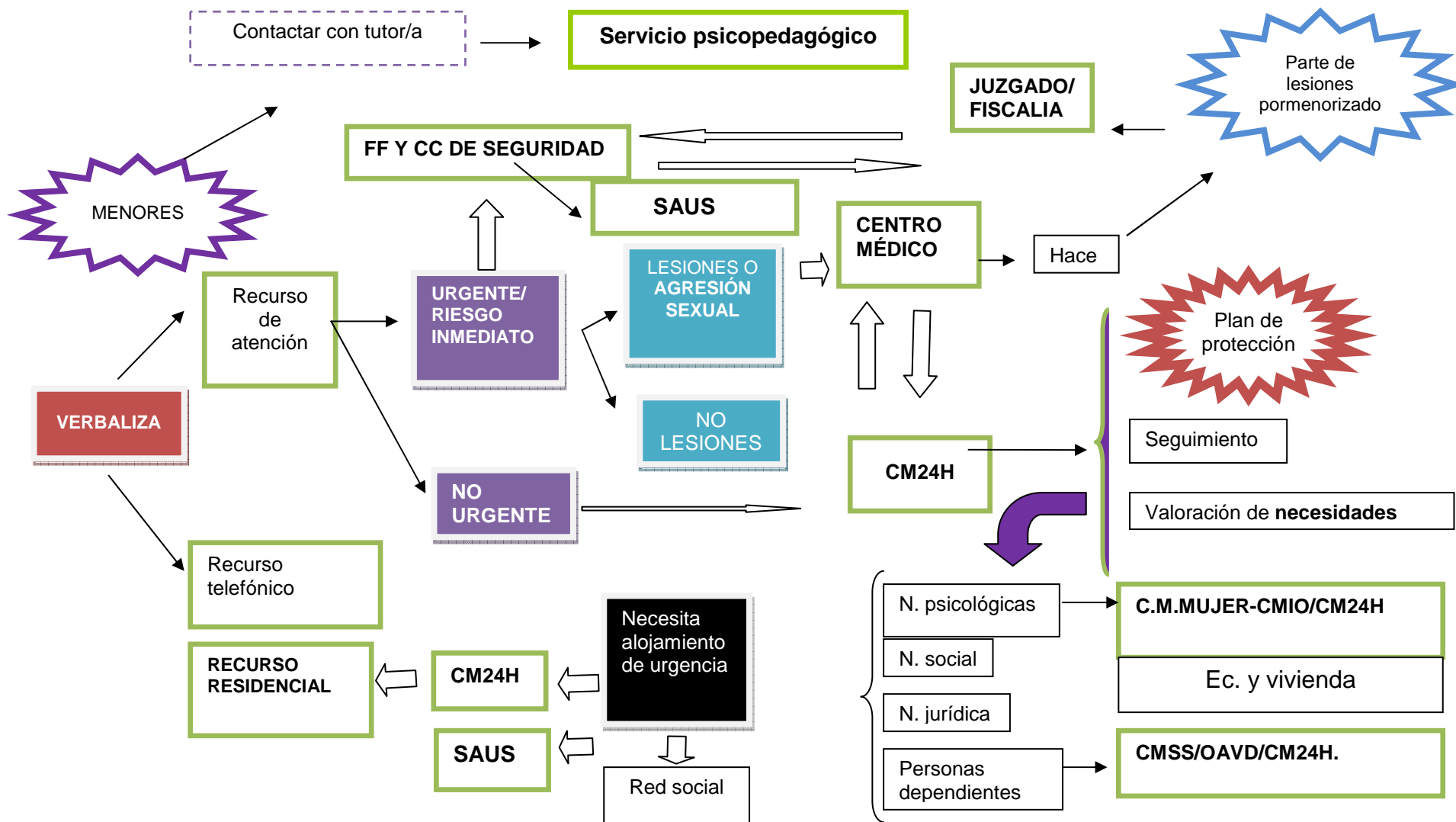
1

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

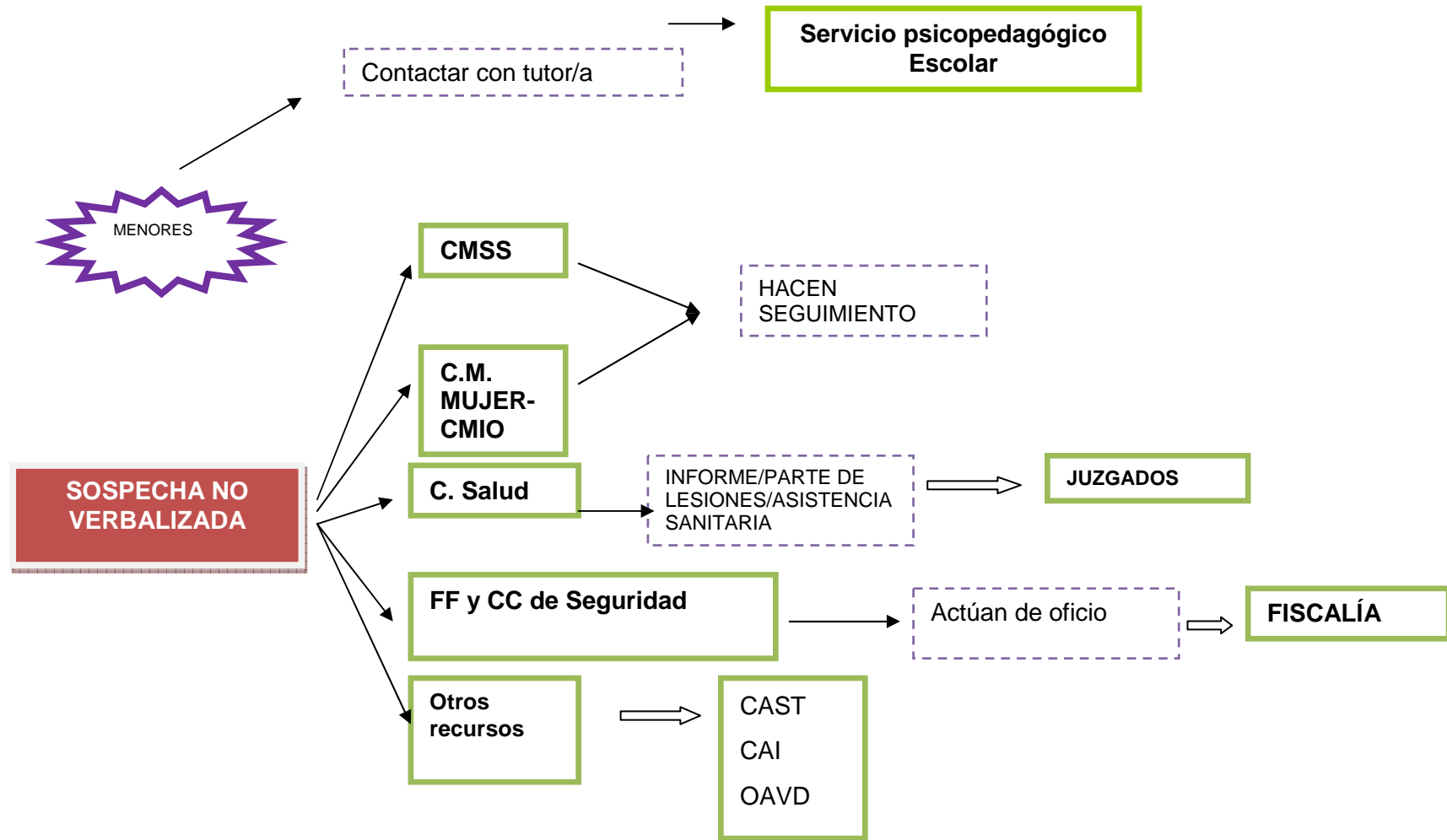
## ITINERARIO BÁSICO DE ACTUACIÓN



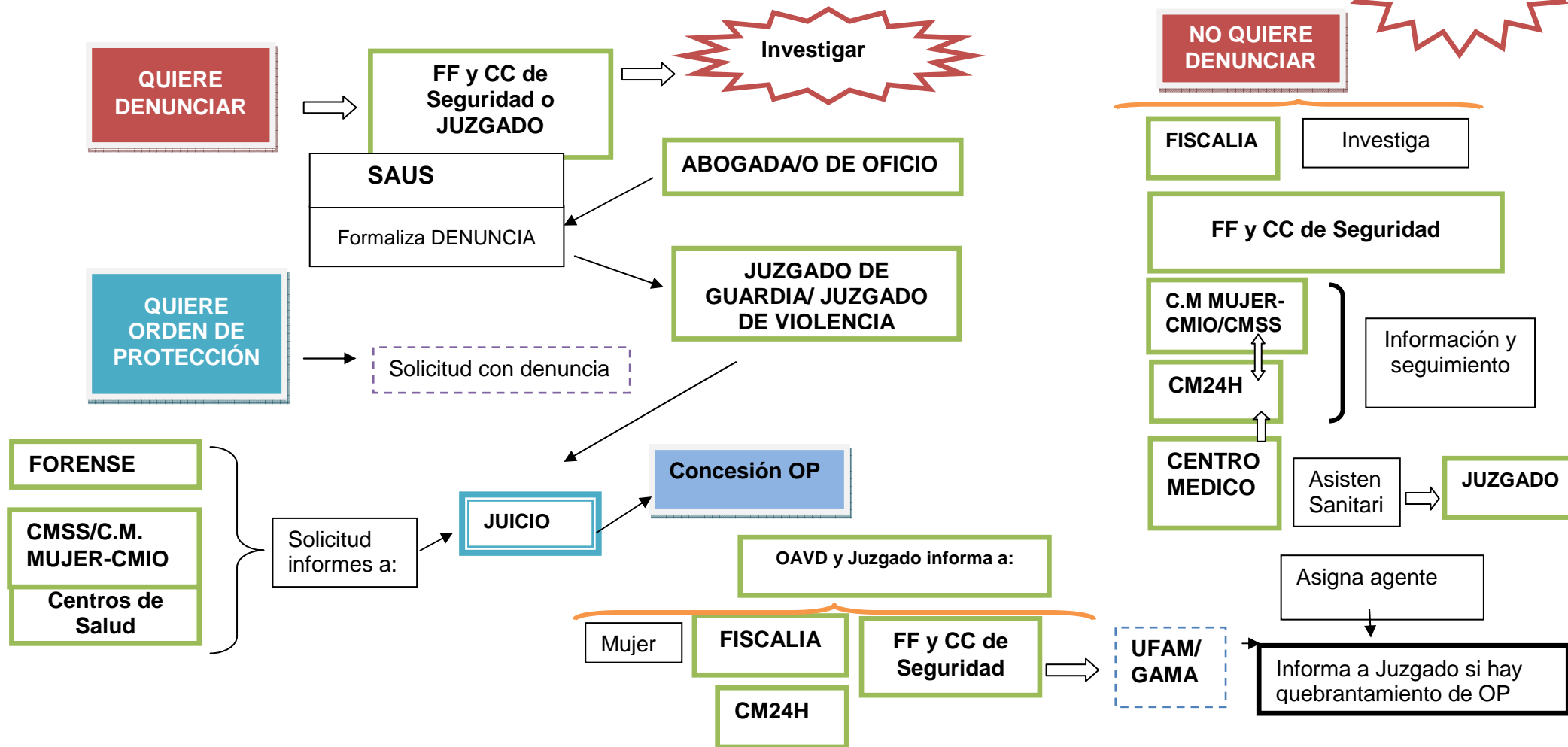
**CUANDO LA MUJER VERBALIZA VIOLENCIA:**



**CUANDO HAY UNA SOSPECHA DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA:**



### CUANDO LA MUJER QUIERE DENUNCIAR



## COMISIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

Las funciones de dicha Comisión son:

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

### TABLA DERIVACIONES

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

NECESIDAD	RECURSOS
Social	Centro Municipal de la Mujer-CMIO; CMSS de zona; SAUS; CM24H; Asociaciones de Mujeres
Económica	Ayudas económicas que proceden según los requisitos: CMSS
Vivienda	Ayudas alquiler, Viviendas de renta baja, Pisos tutelados Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana
Formación, Empleo	Centro Municipal de la Mujer-CMIO; SERVEF; ValenciActiva; Proyectos de Empleo para VVG; CM24H, Fundación Pacto para el Empleo
Jurídica	Centro Municipal de la Mujer-CMIO; CM24H; SOJ; OAVD; CAI (para mujeres extranjeras)
Psicológica	Centro Municipal de la Mujer-CMIO; CM24H SAUS
Sanitaria	Servicios sanitarios de atención primaria y especializados
Protección	Cuerpos y Fuerzas de Seguridad; Servicio ATENPRO telefonía móvil; Centro Residencial dirigido a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
Acompañamiento	Asociación Mujeres S y Divorciadas, Asociación Por ti Mujer, Tyrius, Federación Mujeres progresistas, Asociación ALANNA, Asociación CAVAS. Otras asociaciones de mujeres de la ciudad.



## **ANEXO 1: INFORMACIÓN SOBRE LA DENUNCIA**

### **¿Quién puede interponerla?**

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

### **¿Dónde se interpone?**

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

### **¿Desde dónde y cómo se tramita la denuncia?**

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

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

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

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

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

## INFORMACIÓN SOBRE LA ORDEN DE PROTECCIÓN<sup>14</sup>

### ¿Qué es una orden de protección?

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

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

### ¿Quién la dicta?

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

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

### ¿Quién puede solicitarla?

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

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

- Solicitud de orden de protección por la mujer y/o su abogada/o
- Remisión de la solicitud de orden de protección al Juzgado de Guardia.
- Recibida en el juzgado de Guardia la solicitud, el/la Juez/a convoca urgentemente a las partes y resuelve sobre las medidas solicitadas y para resolver la Orden de Protección. Celebración de Juicio Rápido.
- La orden de protección se inscribe en el Registro Nacional para la protección de las víctimas por el/la Secretario/a Judicial, en el plazo máximo de 24 horas, con transmisión de los datos telemáticamente.
- La resolución de la Orden de Protección y las medidas previstas se notificarán a:
  - A la mujer víctima y a todas las partes. La víctima será informada en todo momento sobre el estado de las medidas cautelares adoptadas, en particular sobre la situación penitenciaria del agresor.
  - La Oficina de Atención a la Víctima, de la existencia de dicha orden como las diferentes situaciones procesales que afecten al imputado. La OAVD se coordinará con los recursos existentes en materia de violencia de género y activará todas las medidas de asistencia integral a la víctima.
  - Al Ministerio Fiscal
  - A las Administraciones públicas competentes para la adopción de medidas de asistencia social en plazo máximo de 24 horas por vía telemática o electrónica, o en su defecto por medio de fax o correo urgente.
  - A la Administración penitenciaria.
  - A la Policía Judicial, con copia impresa de la nota telemática.
  - A la Policía Local a través del Enlace Judicial de la Policía Local con sede en la Ciudad de la Justicia. En cuanto llegue la orden de protección al retén de policía local perteneciente al domicilio de la mujer, un/a agente del grupo GAMA llamará para quedar con ella, darle una serie de teléfonos de interés y ofrecerle recursos que le puedan interesar, así como para recabar datos que ayuden a protegerla. Este agente será un/a policía local cuya función será la protección de la mujer y

<sup>14</sup> Más información en el Protocolo para la implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica. CGPJ.

ésta podrá contactar con ella/él para cualquier duda o situación de emergencia que se le plantee.

### **Medidas adoptadas.**

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

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

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

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

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

## **INFORMACIÓN SOBRE JUICIOS RÁPIDOS**

### **¿Qué es un juicio rápido?**

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

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

### **¿Dónde se celebran?**

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

### **¿Cuándo se celebra un juicio rápido?**

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

### **¿Cual es el proceso en dicho juicio?**

El mecanismo se pone en marcha en cuanto existe una denuncia por maltrato. El proceso es el siguiente:

- Cuando el Juzgado (de Guardia o de Violencia) recibe el atestado policial junto con las pruebas que existan se procede a incoar diligencias urgentes y procederá **a la práctica de determinadas diligencias de prueba**. Por el Juzgado se solicitarán los antecedentes

penales del imputado, y en caso necesario se acordará, cuando se trate de delitos de lesiones o violencia el correspondiente informe del médico forense y se le cita a comparecer al Juzgado en calidad de denunciado.

- A continuación se tomará declaración al detenido puesto a disposición judicial, al/la denunciante y a los testigos si los hubiera, así como cualquier otra prueba que crea necesaria.
- Una vez realizadas estas diligencias si las considera suficientes ordenará seguir el procedimiento por diligencias urgentes y en caso de que considere necesario realizar más diligencias, dictará auto de conversión en diligencias previas.
- Si acuerda el trámite de diligencias urgentes se realizarán los escritos de acusación y de defensa pudiendo llegarse a conformidad en dicho proceso momento en que se dictará sentencia; si no existe conformidad se señalará fecha para juicio oral ante los juzgados de lo penal.
- El Juzgado de Guardia efectúa señalamiento para la celebración de juicio oral en la fecha más próxima posible.
- Abierto juicio oral, el Ministerio Fiscal formula por escrito u oralmente acusación. La defensa formula escrito de defensa.

Es decir:

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

## **Anexo 2:**

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

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

## **OFICINA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO (OAVD)**

### **SERVICIOS QUE OFRECE:**

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

### **MEDIDAS PROFESIONALES A ADOPTAR**

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

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

#### **A) FASE PREJUDICIAL:**

- Acogida empática, proporcional al estado de necesidad. En las entrevistas se respetará la privacidad, salvo utilización de los datos en aras a evitar una situación de riesgo objetiva.
- Completar la ficha personal de la usuaria, en la misma se hará constar los datos personales y todos aquellos datos o circunstancias que puedan resultar necesarios y útiles para desarrollar el asesoramiento de manera efectiva.
- En la entrevista se atenderá a la:
  - Detección e intervención en situaciones de crisis.
  - Determinación de la situación de vulnerabilidad (factores que impiden, dificultan o favorecen el pedir ayuda) y consecuencias del maltrato a nivel social, familiar y personal.
  - Prevención de situaciones de riesgo.
- Escuchar y conocer a la víctima. Resulta imprescindible saber cual es su problemática: manifestaciones de la violencia, tipo de lesiones físicas y psíquicas, y sobre todo, el comportamiento de la víctima.

- Información y asesoramiento. Se trata de facilitar a la víctima todos aquellos datos necesarios para que tome la mejor decisión:
  - Información de Derechos.
  - Información sobre el/los procedimientos judiciales. Posibilidad de asistencia jurídica especializada, y gratuita en su caso.
  - Explicación de las medidas de protección judicial de orden civil o penal.
  - Información de las medidas de asistencia y protección social.
  - Información, si procede de servicios dirigidos a personas que han ejercido la violencia, o están en riesgo de ejercerla.
- Reflexionar con la víctima cuáles son las mejores opciones, desde las OAVD no se impone ninguna solución, sino que se busca conseguir un acercamiento a la víctima en un plano de colaboración, de participación activa.
- En la medida de lo posible trazar un plan de trabajo con la víctima, distinguir en este plan las tareas que únicamente puede y debe realizar la víctima de aquellas tareas propias del profesional o profesionales a los que se deriven determinados puntos de la problemática planteada.
- Se priorizarán las actuaciones en función de las urgencias. Es fundamental que la/el profesional dé prioridad a la información en función de cuestiones que pueden devenir urgentes por existir un procedimiento judicial y la práctica de diligencias procesales.
- En la intervención se asegurará:
  - que se lleven a efecto todas las garantías procesales una vez iniciado el procedimiento judicial.
  - la asistencia letrada y el cumplimiento de requisitos para la justicia gratuita.
  - que se realicen derivaciones informadas de todos aquellos recursos a los que las víctimas tienen derecho, dando por escrito la información con teléfonos y direcciones. En aquellos casos en que por la gravedad de los hechos se estime necesario, se realizarán derivaciones directas desde la OAVD.
  - Los acompañamientos a los órganos judiciales cuando la víctima así lo requiera

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

En la interposición de la denuncia

- Remisión de la usuaria a la Comisaría o Puesto de la Guardia Civil cuando del relato se desprende la existencia de elementos que comprenden los tipos delictivos de violencia de género: Si los hechos narrados son actos puntuales de violencia, se remitirá a la usuaria a la Comisaría de Policía o Puesto de la Guardia civil que corresponda, a fin de que se tramite el procedimiento por diligencias urgentes, asegurando que solicite igualmente una orden de protección.
- Redacción de denuncia y solicitud de orden de protección por parte de las/los profesionales del servicio y posterior presentación en el Juzgado de Guardia correspondiente: Si los hechos narrados pueden constituir una violencia habitual que precise más elementos probatorios, se puede efectuar la denuncia y solicitud de orden de protección desde la Oficina, presentando posteriormente ambos escritos en el Juzgado de Guardia correspondiente

- **Medios de prueba:** En todo caso, se le darán a la víctima las instrucciones necesarias sobre recogida de documentación y medidas de autoprotección, en función de la situación de riesgo que se valore.
- **Derivación informada:** Se efectuará una derivación informada basándonos en tres ejes de actuación: jurídico, psicológico y social. En la derivación informada se entrega a la usuaria un listado por escrito de los recursos que tiene derecho a utilizar, con indicación de dirección y teléfono.
- **Se realizarán las gestiones necesarias con el Turno de Violencia de Género para que la víctima sea asistida por Letrado/a desde la primera comparecencia en dependencias policiales o judiciales:** En general, se recomienda a la usuaria la asistencia letrada desde el inicio de actuaciones bien ante Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o Juzgado de Guardia
- **Se remitirá a la víctima bien a servicios médicos o psicológicos a fin de que reciba la adecuada atención desde el inicio de las actuaciones:** En todos los casos, se plantea a la usuaria la necesidad de atención psicológica desde el inicio del proceso.

#### En la tramitación de la denuncia

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

#### En la instrucción

- **Ofrecimiento formal de acciones:** Información sobre el O.F.A a la víctima, con especial mención a la personación en el procedimiento como acusación particular, verificando, en su caso, la asistencia jurídica especializada por parte del turno de especialistas en violencia doméstica del Colegio de Abogados correspondiente desde el momento mismo de la comparecencia de la orden de protección. Información que se presta utilizando un lenguaje comprensible, con especial mención al derecho a participar activamente en el proceso y a solicitar, en su caso, las indemnizaciones correspondientes.
- **No personación con acusación particular:** Si la víctima muestra su pretensión de no comparecer con asistencia de letrado/o en el procedimiento, explicar que el Ministerio Fiscal actuará y acusará en su caso; desde ese momento, la OAVD actuará de puente entre la víctima y la Fiscalía, para hacer llegar a ésta toda la información sobre la situación real de la víctima, sobre medios de prueba y sobre sus pretensiones
- **Lesiones psíquicas:** Detección y peritación en su caso, por parte del servicio que en su caso corresponda, de las lesiones psíquicas, a los efectos de la posterior configuración de un

delito de maltrato habitual en el ámbito doméstico, si procede. Se indica que dicha peritación, para que pueda tener validez procesal, se efectuará por la Unidad de Valoración Forense Integral, adscrito al Instituto de Medicina Legal de Valencia.

#### En la adopción de medidas

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

#### Durante el juicio

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

#### **- FASE POST-JUDICIAL:**

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

## **COLEGIO DE ABOGADAS/DOS – TURNO DE OFICIO DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

### **MEDIDAS PROFESIONALES A ADOPTAR**

#### En la interposición de la denuncia<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.



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

- Presentarse con la mayor celeridad posible al lugar donde se encuentre la víctima, facilitándole a ésta sus datos para poder localizarle cuando sea necesario.
- Informar a su defendida del derecho a solicitar justicia gratuita, en el caso que así fuera, ayudando a rellenar la solicitud del beneficio de justicia gratuita. (Dicha solicitud debe ser presentado en un plazo máximo de 48 horas al Colegio de Abogados y a la OAVD).
- Entrevistarse reservadamente con la víctima a fin de tomar conocimiento del caso y prestarle asesoramiento jurídico adecuado. (En las dependencias policiales se le facilitará la posibilidad y condiciones para dicha entrevista)
- Si la víctima tras el asesoramiento recibido, decide presentar denuncia y solicitar orden de protección:
  - La asistirá asegurándose de que conste un relato pormenorizado de los hechos, en el que se incluyan, tanto los acaecidos de forma inmediata, como las situaciones de violencia a las que bien ella o sus hijo o hijas, hayan estado sometidos o sometidas con anterioridad.
  - La informará de que puede solicitar una orden de protección, para ella y para cualquier miembro de su familia ante los cuerpos de seguridad del Estado.
  - La informará del derecho que tiene a contactar con las oficinas de ayuda a la víctima o con el Centro Mujer 24 Horas.
  - Informar sobre las medidas cautelares tanto de carácter civil como penal, y la posibilidad de acceder a medidas de asistencia y protección social establecidas en el ordenamiento jurídico.<sup>16</sup>

## ASPECTOS FUNDAMENTALES

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

### En la tramitación de la denuncia

Asistirle y permanecer junto a la víctima.

### En la instrucción /En la declaración

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

<sup>16</sup> Mas información en el Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.

la declaración y realizar la comparecencia ante la/el Juez/a correspondiente haciéndole ver la posibilidad de riesgo que existe para la integridad física o psíquica de la víctima.

## **OTRAS OBSERVACIONES**

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

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

### En la adopción de medidas

1. Solicitar medidas civiles y penales.

### Durante el juicio

1. Asistencia al mismo y mantenimiento de la imputación

### Otros

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

## **UNIDADES DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL**

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

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

### **LO INTEGRAN:**

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

## **UNIDADES DE COORDINACIÓN DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER DE LA DELEGACIÓN DE GOBIERNO EN VALENCIA**

Su finalidad es mejorar la respuesta institucional que se proporciona a las víctimas, mediante el seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado en la Comunidad Valenciana, la colaboración con las Administraciones autonómica y local competentes, el seguimiento personalizado de los casos de violencia de género, y la participación

en la formación y especialización de los profesionales, así como en campañas de información, sensibilización y prevención de la violencia de género.

La Unidad de Coordinación y la Unidad de violencia sobre la Mujer dependen orgánicamente de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana, y funcionalmente de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

## **FUNCIONES Y OBJETIVOS**

- El seguimiento y coordinación de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de situaciones de violencia de género en el territorio: Servicio telefónico 016; Servicio ATENPRO; Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las Medidas de Alejamiento en el ámbito de la Violencia de Género; Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (VIOGEN); Extranjería; Servicio de Empleo Público Estatal (SEPE), entre otros.
- La colaboración con las administraciones autonómicas y locales competentes en materia de violencia de género mediante el impulso de protocolos de coordinación interinstitucional en el territorio y la participación en los órganos de coordinación interinstitucional.
- El seguimiento individualizado de los casos de violencia de género especialmente en los siguientes casos: los calificados de mayor riesgo; aquellos en los que se produzca una reanudación de la convivencia, o la víctima haya solicitado dejar sin efecto la medida cautelar de protección en su día acordada; aquellos en los que la mujer se encuentre en situación de especial vulnerabilidad.
- Recabar información sobre las víctimas mortales por violencia de género (mujeres y, en su caso, sus hijas e hijos) así como sobre las mujeres que han sido heridas gravemente (han requerido ingreso hospitalario) como consecuencia de una agresión por violencia de género. En el caso de una víctima mortal en la ciudad de Valencia, la Unidad informará, con la mayor brevedad posible al Ayuntamiento. La Unidad elaborará un informe de seguimiento de cada caso de víctima mortal. Para la elaboración de dicho informe recabará los datos necesarios de los recursos sanitarios, sociales, etc. En aquellos casos que se considere pertinente y, en particular, en aquellos casos de víctimas respecto de las cuales constaran antecedentes previos por violencia de género, se convocará una reunión de coordinación con los Organismos o Instituciones que hubieran intervenido (Ej.: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios Sociales, Servicios Sanitarios, Ministerio Fiscal, Juzgados, Organismos de Igualdad, etc.).
- Participación en campañas de información, sensibilización y prevención de la violencia de género.
- Colaboración en el desarrollo de actuaciones en el ámbito educativo y específicamente en la implementación del Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros educativos y sus Entornos.
- Colaboración en la formación y especialización de profesionales.

## **MEDIDAS PROFESIONALES**

La Unidad de Violencia contra la mujer no es un servicio de atención directa a las víctimas de violencia de género, sino que su función es la de coordinar y realizar el seguimiento del funcionamiento de los recursos estatales en la ciudad de Valencia, e impulsar la colaboración y coordinación entre todas las Administraciones públicas competentes.

## **LA UNIDAD DE VIOLENCIA DE LA DELEGACIÓN SE RELACIONA CON:**

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes para la protección y seguimiento de las víctimas

- Servicios de la Administración General del Estado en Valencia; Oficina de Extranjeros; SEPE
- Conselleries de la Generalitat Valenciana competentes en materia de Violencia de Género y Centro Mujer 24h
- Ayuntamiento de Valencia y Centro Municipal de la Mujer - CMIO
- Fiscalía especializada en Violencia de Género
- Juzgados especializados
- Ilustre Colegio de Abogados de Valencia

## Ámbito Policial

### **GRUPO GAMA (POLICÍA LOCAL), UFAM (POLICIA NACIONAL) Y EMUME (GUARDIA CIVIL)**

#### OBJETIVOS DE ATENCIÓN

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

#### OBJETIVOS DE PROTECCIÓN

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

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

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

#### MEDIDAS DE ACTUACIÓN

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

##### **1. Ante una denuncia de malos tratos**<sup>17</sup>

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

- Se le preguntará, en primer lugar, acerca de los datos que permitan realizar gestiones inmediatas tendentes a garantizar su propia seguridad y la de sus hijas/os y a la detención del agresor, en su caso.
- Informar de su derecho legal a ser asistida por un/a abogado/a especializado con carácter previo a la formulación de la denuncia y de la solicitud de la orden de protección.
- Preguntarle si solicita abogada/o de oficio e informarle sobre sus derechos.
- En el caso que la víctima conteste afirmativamente, la funcionaria o funcionario policial se encargará de realizar las gestiones necesarias para procurarle asistencia del turno especializado del Colegio de Abogados.
- Facilitar un espacio adecuado para que el letrado o letrada se entreviste reservadamente con la mujer.
- En la Comisaría de Policía recogerá la denuncia<sup>18</sup> y se elaborará el atestado de la denuncia donde se recogerá de forma exhaustiva el relato de los hechos y los antecedentes de violencia de género y entregará copia del atestado a la denunciante.
- En caso de lesiones:
  - Se le preguntará si ya ha sido asistida en algún centro sanitario y, si dispone de parte médico de asistencia, se adjuntará a la denuncia.
  - En otro caso, se le ofrecerá la posibilidad de ser trasladada a un centro sanitario para recibir atención médica, adjuntando a la denuncia el parte médico que se emita.
  - Si la víctima no desea ser trasladada a un centro sanitario, se reflejará por escrito, mediante diligencia, las lesiones aparentes que puedan apreciarse y se solicitará a la víctima la realización de fotografías de las mismas para unirlas a la denuncia.
- Se le preguntará si ha sido asistida en los servicios sociales (servicios sociales municipales, centros de atención a la mujer, oficinas de atención a la víctima) y, en caso afirmativo, se adjuntarán al atestado los informes elaborados por las trabajadoras/es sociales y psicólogas/os de estos servicios que faciliten la actividad probatoria, si son aportados por la víctima o facilitados por los servicios sociales, dejando constancia expresa de la autorización de la víctima a tal efecto.
- Se informará a la víctima de la posibilidad de solicitar una Orden de Protección u otra medida de protección o seguridad, así como del contenido, tramitación y efectos de las mismas. En caso positivo, se cumplimentará dicha solicitud y se remitirá al Juzgado competente junto con el atestado.
- A continuación se realizarán las siguientes diligencias recogidas en el Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género.
- Una vez terminadas las diligencias, el funcionariado policial facilitará a la mujer información sobre los servicios jurídicos y sociales. También se informará del Centro Mujer 24 Horas y en caso de valorarse necesario, se procederá a acompañar a la mujer al mismo, previa coordinación telefónica.
- Si la mujer desea acudir a su domicilio a recoger efectos personales, la Policía la acompañará y la protegerá.

## **2. Ante una orden de protección.**

Cualquiera de los cuerpos integrados en Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tiene competencias para dar seguimiento a la orden de protección. En el caso de las Policías Locales,

<sup>18</sup> Modelo de denuncia Policía Local.

integradas de pleno derecho en las FCS, recibe las órdenes del Juzgado, con lo cual, en tales circunstancias, les confiere la condición de Policía Judicial en sentido estricto relacionado con dichas órdenes. Dichos envíos los realizan los órganos judiciales en cumplimiento de lo preceptuado por el art. 31 de la Ley Orgánica 1/04 de medidas de protección integral contra la violencia de género, dónde se expresa la necesaria cooperación de las policías locales en la protección de las víctimas de violencia de género.

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

### **3. En casos de violencia de género SIN denuncia ni orden de protección**

- Asesoramiento para la presentación de la denuncia.
- Derivación a Centro Mujer 24 Horas y Servicios Sociales Municipales.
- Diligencias de prevención o atestado al Juzgado, informando de posibles situaciones de violencia que aún no han sido denunciadas.

#### **En la investigación del delito.<sup>19</sup>**

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

## **CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES DE BASE (CMSS)**

### **ACTUACIONES EN SITUACIONES DE VIOLENCIA:**

#### **1. ANTE EL MALTRATO NO VERBALIZADO POR LA MUJER**

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

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

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

#### **Pasos:**

- Entrevista para recabar información.
- Recabar información de otros sistemas y recursos.
- Diagnóstico Técnico.
- Valoración del posible maltrato y su incidencia sobre la mujer a través de la aplicación de recursos de apoyo técnico (desarrollo personal, atención psicológica...).

- Aplicación de recursos propios del CMSS que permitan realizar un seguimiento de la mujer, de la evolución de sus decisiones, y que permita que se explicita la demanda de ayuda.
- Seguimiento de recursos aplicados

**Criterios guía:**

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

**2. ANTE EL MALTRATO VERBALIZADO POR LA MUJER**

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

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

- Atención desde el CMSS, CAST, CAI, CENTRO MPAL MUJER-CMIO y SAUS: Donde se abre expediente de la mujer en Servicios Sociales. Se recaba información en la primera entrevista sobre la situación social de la mujer y el historial de maltrato y se hace una valoración de la situación de maltrato y la posición de la mujer frente al mismo
- Posteriormente el servicio hace un diagnóstico técnico, en el que se recogen las necesidades de la mujer; ayuda económica de emergencia, necesidad de recursos de ayuda, etc.
- Se le facilita información de los recursos existentes (Servicio ATENPRO teleasistencia móvil, Ayudas de emergencia, At. Psicológica, Centro Mujer 24 Horas, Asistencia jurídica, Centro Municipal de la Mujer-CMIO)

NECESIDAD	RECURSO
SEGURIDAD PERSONAL	SERVICIO ATENPRO TELÉFONOS MÓVILES CMSS
ATENCIÓN MÉDICA	SERVICIOS SANITARIOS
NECESIDADES BÁSICAS	AYUDAS DE EMERGENCIA CMSS, CAST Y CAI
ESTABILIDAD EMOCIONAL-ASESORAMIENTO PERSONAL	AT. PSICOLÓGICA-C. MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO/CM 24H/CMSS
ASESORAMIENTO LEGAL	CM 24 H/SOJ/OFICINA ATENCIÓN VÍCTIMAS DEL DELITO/ C. MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO , SERVICIO JURÍDICO EXTRANJERÍA CAI-AMICS
FORMACIÓN Y EMPLEO	CENTRO MUNICIPAL DE MUJER-CMIO/CM 24H
ALOJAMIENTO	CMSS/C. MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO/ CAST/CAI /SAUS/CM24H

- Se tramitan los recursos propios de los CMSS cuando proceda (servicio ATENPRO teléfonos móviles y ayudas de emergencia).
- Derivación a recursos generales ó específicos (CMSS, Centro Municipal de la Mujer-CMIO, Centro Mujer 24 Horas). Se considera esencial remitir a la mujer a asesoramiento jurídico.



- Si la mujer decide salir de la situación de maltrato, se valoran las alternativas de la salida teniendo en cuenta la situación de la mujer, el maltrato, los apoyos familiares e institucionales y la situación jurídica y se gestionan los recursos que procedan atendiendo a su situación y valoración técnica realizada: (nombrar recursos en función de necesidad)
- Coordinación con otros recursos concededores de la situación.
- Seguimiento de la aplicación de los recursos generales y específicos a través de la hoja de seguimiento.

### 3. ANTE UNA SITUACIÓN DE URGENCIA CON RIESGO INMEDIATO.

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

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

## CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN CAI

El CAI es un recurso especializado que complementa a la red de Servicios Sociales Generales de ámbito municipal, mediante acciones centradas básicamente en la primera acogida, la información, la mediación sociocultural.

Dentro del CAI, y en su área de Información y Orientación, disponemos de Servicio Jurídico en materia de extranjería que atiende de forma individualizada a las personas inmigrantes remitidas desde los Equipos Municipales de Servicios Sociales y en este caso desde las entidades que participan en este protocolo.

Para el caso de mujeres extranjeras hay que destacar que la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en su redacción dada por Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, prevé en su artículo 31 bis que las mujeres extranjeras víctimas de violencia de género, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen garantizados los derechos reconocidos en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, así como las medidas de protección y seguridad establecidas en la legislación vigente

Además la Ley recoge diferentes posibilidades para las mujeres extranjeras víctimas de violencia de género, entre las que podemos destacar:

#### ▪ Mujeres que cuentan con autorización de residencia por reagrupación familiar.

El artículo 19 prevé la posibilidad de que la cónyuge reagrupada que fuera víctima de violencia de género, pueda acceder a una autorización de residencia y trabajo independiente desde el momento en que se hubiera dictado a su favor una orden de protección o, en su defecto, informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de violencia de género.

#### ▪ Mujeres que se encuentran en situación irregular

El artículo 31 bis prevé que si al denunciarse una situación de violencia de género contra una mujer extranjera se pusiera de manifiesto su situación irregular, el **expediente administrativo sancionador** incoado por infracción del artículo 53.1.a de esta Ley **será suspendido** por el instructor hasta la resolución del procedimiento penal.

Además, cabe destacar que la mujer extranjera que se halle en la situación descrita en el apartado anterior, podrá solicitar una **autorización de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales** a partir del momento en que se hubiera dictado una **orden de protección a su**



**favor o, en su defecto, Informe del Ministerio Fiscal** que indique la existencia de indicios de violencia de género. Dicha autorización no se resolverá hasta que concluya el procedimiento penal.

Como novedad de la reforma producida por la Ley 2/2009, de 11 de diciembre, y sin perjuicio de lo anterior, la autoridad competente para otorgar la autorización por circunstancias excepcionales podrá conceder **incluso una autorización provisional de residencia y trabajo** a favor de la mujer extranjera (esto es muy importante: permite trabajar una vez obtenida la autorización provisional durante la tramitación del expediente de autorización por circunstancias excepcionales, cuya resolución favorable no podría producirse hasta que se aporte la sentencia condenatoria, lo cual puede retrasarse en el tiempo por las incidencias del proceso penal). La autorización provisional eventualmente concedida concluirá en el momento en que se conceda o deniegue definitivamente la autorización por circunstancias excepcionales.

Cuando el procedimiento penal concluyera con una **sentencia condenatoria**, se notificará a la interesada la concesión de la residencia temporal y de trabajo solicitada. En el supuesto de que no se hubiera solicitado, se le informará de la posibilidad de conceder a su favor una autorización de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales otorgándole un plazo para su solicitud.

Hay que advertir que cuando del procedimiento penal concluido no pudiera deducirse la situación de violencia de género, continuará el expediente administrativo sancionador inicialmente suspendido.

#### ▪ **Mujeres víctimas de violencia doméstica titulares de tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea.**

El 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, también prevé en su artículo 9 la posibilidad de que las mujeres **puedan conservar el derecho de residencia**, a pesar de la nulidad del vínculo matrimonial, divorcio o cancelación de la inscripción como pareja registrada, de un nacional de un Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, si comunican dicha circunstancia a las autoridades competentes y acreditan que han existido circunstancias especialmente difíciles como haber sido **víctima de violencia doméstica** durante el matrimonio o situación de pareja registrada, circunstancia que se considerará acreditada de manera provisional cuando exista una **orden de protección** a su favor o **informe del Ministerio Fiscal** en el que se indique la existencia de indicios de violencia doméstica, y con carácter definitivo cuando haya recaído sentencia en la que se declare que se han producido las circunstancias alegadas.

Si las Entidades vinculadas a este Protocolo detectan a una mujer víctima de violencia en alguno de estos supuestos sería conveniente su derivación al Servicio Jurídico de Extranjería del CAI-AMICS, para tratar de regularizar su situación administrativa.

## **SERVICIO ATENCIÓN A URGENCIAS SOCIALES (SAUS)**

El Servicio de Atención a Urgencias Sociales y colaboración en emergencias es un dispositivo de atención social permanente que ofrece atención psico-social inmediata en aquellas situaciones de urgencia social cuando no puede ser atendida por los servicios sociales de atención primaria por producirse fuera de su horario de atención. El SAUS actúa en horario de lunes a jueves de 19,30 a 9,00h, viernes desde las 15,00h, sábados, domingos y festivos las 24h. durante los periodos de aplicación de horarios especiales en los CMSS el SAUS adelanta su jornada a las 15,00h.

Son destinatarias del servicio, las personas en situación de urgencia social y/o alto riesgo para su integridad personal que se encuentran por razones imprevistas en situación de vulnerabilidad, abandono o desamparo y que no pueden resolver por ellos mismos las consecuencias de estas contingencias.

La activación del servicio se realizará a través de Policía Local o de la propia Delegación de Bienestar Social e Integración. También están autorizados para activar el SAUS otros servicios como CM24h y los dispositivos de urgencias sanitarias.

## **ACTUACIÓN DEL SAUS ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO.**

### **OBJETIVO**

- Orientar y asesorar a la mujer víctima de violencia de género procediendo a una intervención dirigida, principalmente, a la contención emocional e instando a efectuar denuncia y al acompañamiento de la mujer en todo el proceso.
- Asegurar la integridad física y psicológica de la mujer en coordinación con los demás dispositivos intervinientes.
- Discriminar y detectar precozmente si se trata de un episodio de violencia de género.

### **FUNCIONES**

- Asegurar la integridad física de la posible víctima.
- Detectar de manera rápida y segura si se trata de violencia de género, puesto una detección precoz de la violencia es clave para conseguir la adecuada protección. Para ello se establece un doble filtro de entrevista.
- Establecer un espacio de confianza desde el cual, detectar el episodio de violencia y realizar un apoyo y asesoramiento especializado a la mujer.
- Atender otras necesidades urgentes que puedan estar asociadas al incidente, así como otras problemáticas sociales no conocidas.
- Acompañar a la mujer en los trámites se determinen.
- Responder a las necesidades que puedan presentar mujeres que por sus características no pueden ser atendidas en el CM24H
- Establecer una adecuada coordinación con el resto de servicios públicos.
- Poner en conocimiento hechos a los organismos competentes.

### **ACTIVIDADES O DESARROLLO**

- Tras la activación del servicio se aplicará el PG2 Valoración y Diagnóstico, prestando una especial atención a:
  - Posible necesidad de atención sanitaria debido a posibles lesiones
- Si existe necesidad de atención sanitaria se aplicará el PG6. Coordinación Urgencias Hospitalarias
- Si se tuviera acceso al nombre de la persona, se comprobará inmediatamente, la existencia o no de expediente en Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) y la existencia medidas judiciales previas.
- Si el Servicio fuese el primero en personarse, tendremos como máxima prioridad asegurar la integridad física de la posible víctima permaneciendo en todo momento con ella y estableciendo las mediaciones necesarias. Se recabará información general sobre los hechos acontecidos con el fin de establecer asegurar dicha integridad.
- En cuanto sea posible se establecerán las coordinaciones oportunas con el resto de servicios públicos presentes con el objetivo de recabar información sobre los hechos acontecidos, las actuaciones realizadas hasta el momento y la coordinación sobre las actuaciones a realizar desde ese momento.
- Una vez realizada esta coordinación se determinará la necesidad o no de entrevistar a la mujer, así como el carácter y orientación de dicha entrevista en función de las circunstancias concomitantes: tiene intención de presentar denuncia, niega los hechos, está presente el presunto agresor, existen antecedentes, ya se ha producido una entrevista con la policía, etc.
- Se le explicará quiénes somos y nuestra intención de prestarle ayuda
- Es importante en dicha entrevista crear un ambiente de absoluta confianza, confidencialidad y calidez que permita atenuar el sentimiento de miedo. Establecer con que persona del equipo podría sentirse más cómoda, un espacio de confort y un acercamiento desde la especialización del equipo.

- Se procederá a facilitar apoyo psicológico y emocional a la persona objeto de intervención, transmitiendo siempre seguridad, tranquilidad y comprensión con el objetivo de no generar mayor estrés e inseguridad.
- Tras la entrevista con la Víctima se procederá a informar y activar de manera inmediata al Centro Mujer 24 horas (CM24H), recurso responsable de la Provincia de Valencia de la atención a las víctimas de Violencia de género, con quien se establecerá la coordinación oportuna:
  - Posible acompañamiento por parte del equipo al hospital para un reconocimiento médico en caso de lesiones.
  - Posible acompañamiento al Juzgado para interponer la denuncia.
  - Traslado de la Mujer a las dependencias del CM24H
- Si tras la evaluación de la mujer, el CM24H desestima establecer medidas de protección por no cumplir el perfil:
  - Existencia de consumo de sustancias.
  - Inexistencia de denuncia contra el agresor.
  - Desestimación de episodio de Violencia de Género
- E equipo técnico del Servicio procederá a determinar qué medidas de protección y actuaciones específicas puede aplicar para satisfacer las necesidades de urgencia que pueda presentar la ciudadana.
- Se realizará un Expediente Individualizado de Intervención (I.3) y aplicando el PG 4 Comunicación a Centros Municipales de Servicios Sociales será remitido a:
  - CMSS de referencia.
  - CM24H
  - Sección de Mujeres e Igualdad del Ayuntamiento de Valencia para coordinar su posterior seguimiento.
- Dicho EII se remitirá vía e-mail con acuse de recibo y se establecerá contacto telefónico con la Dirección del Centro para alertar de la remisión de este.

## CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO

### MEDIDAS PROFESIONALES A ADOPTAR.

#### Ante el maltrato verbalizado por la mujer.

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

- Se valora con la mujer la posibilidad de incorporarse a recursos de apoyo psicoterapéutico para que pueda reconocerse en el conflicto y dotarse de mecanismos para la adquisición de su propia autonomía y desenvolvimiento personal.

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

- Se le informa de medidas legales y cómo adoptarlas. Derecho a solicitar Abogada/o de Oficio, Orden de Protección (medidas civiles, sociales y de seguridad), y medidas de separación/divorcio.
- Previa coordinación con el Centro Mujer 24 Horas, se procederá a derivar a la mujer si ésta desea ser atendida en el mismo.
- Así mismo se le informa de los recursos públicos pertinentes que actúan tras la denuncia.
- Conocer la red personal de apoyo: familiar, amistades..., para valorar apoyos externos en caso de no existir los anteriores. Evitando el aislamiento, el sentimiento de soledad.

Ante una situación de urgencia con riesgo inmediato.

- Si la situación de urgencia requiere un reconocimiento médico y parte de lesiones, lo inmediato que se plantea es el contacto con la Policía Local para el acompañamiento al centro sanitario y posterior acompañamiento al CM24H.
- Tanto si la situación se presenta por teléfono como presencialmente, se realiza la derivación a Centro Mujer 24 Horas. Previamente se aborda con la mujer, una serie de preguntas que nos permitan determinar la urgencia de la intervención.
- Para realizar la derivación de casos atendidos presencialmente en el Centro Municipal de la Mujer-CMIO a CM24H, se realiza contacto telefónico con este recurso; para anticiparles las circunstancias de la mujer que han sido conocidas y su derivación. En estos casos CM 24H solicita que la mujer conteste directamente al teléfono a su cuestionario que tienen previsto para la primera recepción telefónica de casos.
- Desde los Centros Municipales de Servicios Sociales, se nos puede demandar el asesoramiento en relación a un caso de urgencia con riesgo inmediato. Se orienta a la/ el profesional a la derivación directa al CM24H. Previo contacto telefónico se transmite la información que se tiene de la situación, incluida la posible intervención previa que se haya realizado en algún caso sobre el que exista expediente

Ante sospecha de maltrato.

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

## **CENTRO MUJER 24 HORAS (CM24H)**

### **MEDIDAS PROFESIONALES A ADOPTAR**

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

#### Ante el maltrato verbalizado por la mujer.

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

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

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

#### Ante una situación de urgencia con riesgo inmediato.

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

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

- Información sobre la problemática (ciclo de la violencia y consecuencia generales en la víctima).

- Información general de recursos existentes y del procedimiento judicial a partir de la interposición de la denuncia.
- Información sobre el funcionamiento del Centro Mujer 24 Horas y tipo de intervenciones que ofrece y facilitar su atención en el mismo.

## **SERVICIO ATENCIÓN Y PROTECCIÓN - ATENPRO (TELEASISTENCIA MÓVIL)**

El Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia de género (ATENPRO) es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada (teléfono móvil con localización GPS y LBS), ofrece a las víctimas de violencia de género una **atención inmediata** (tan sólo pulsando un botón) y a distancia, asegurando una **respuesta rápida a las eventualidades que les pueda sobrevenir, las 24h del día, los 365 días al año.**

El servicio no se limita a atender las demandas que ocasionalmente puedan plantear las víctimas de la violencia de género usuarias del mismo, sino que también contempla actuaciones programadas de **carácter preventivo**. Por ello, desde el Centro de Atención se contacta periódicamente con las usuarias del servicio, a fin de realizar un **seguimiento permanente**, mantener actualizados sus datos personales y sociales, comprobar el adecuado funcionamiento del sistema e intervenir, si las circunstancias lo aconsejan.

El seguimiento telefónico se realiza de forma quincenal (a no ser que la usuaria exprese preferencia de llamada mensual)

Los **requisitos** de acceso al servicio son:

- No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.
- Participar en los programas de atención especializada para víctimas de violencia de género.
- Aceptar las normas de funcionamiento del servicio.

En el caso de que la mujer haya interpuesto denuncia, pueden darse dos **supuestos**:

- Que la mujer disponga de medida de protección.
- No se encuentre vigente medida de protección por:
  - Finalización de la pena o medida cautelar
  - El órgano judicial no ha acordado ninguna medida cautelar
- De manera **EXCEPCIONAL** se puede solicitar dicho servicio para mujeres víctimas de violencia de género que aún no haya interpuesto denuncia.

## **FUNCIONES**

### **¿Quiénes derivan e informan?**

El grupo GAMA de Policía Local de Unidad de Distrito próximo al domicilio de la víctima, Centros Municipales de Servicios Sociales, Centro Municipal de la Mujer-CMIO.

### **¿Quién tramita solicitud?**

Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS). Tras una primera solicitud se realizarán revisiones anuales.

### **¿Quién lleva el seguimiento del programa?**

Centro Municipal de la Mujer-CMIO

### ¿Cómo se gestiona el recurso?

Servicio ATENPRO para Mujeres víctimas de violencia gestionado por empresa externa (CRUZ ROJA).

El programa actúa en cuatro protocolos:

- Llamadas de la usuaria al Centro de Atención
- Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a las usuarias del servicio.
- Llamadas de emergencia
  - Demanda de atención psicosocial
  - Prealarma (proximidad del agresor o existencia situación potencialmente peligrosa)
  - Alarma por agresión
- Comunicaciones de control técnico del sistema

### COORDINACIÓN

RECURSO	SITUACIÓN	VÍA
<b>CMSS</b>	Entrada de la mujer, bienvenida y recogida de solicitud que deriva a Centro Municipal de la Mujer-CMIO	Solicitud y documentación por escrito
<b>CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO</b>	Revisa y acepta la concesión de la Terminal. y contacta con servicio ATENPRO que gestiona solicitud Coordinación y seguimiento del servicio	Telefónica, mails, fax, reuniones
<b>POLICÍA LOCAL (GAMA)</b>	En caso de que salte la alarma contacto con GAMA (policía asignado) 24 horas	Contacto telefónico

**ANEXO 3:**

Las entidades y personas que participaron en el seminario y elaboración del primer documento en 2008, fueron:

ENTIDADES <sup>20</sup>	NOMBRE Y APELLIDO
Dirección General de Familia y Mujer CONSELLERIA DE JUSTICIA Y BIENESTAR SOCIAL	<b>LOLIS PRATS</b> (Coordinadora de los Centros Mujer 24 Horas de la Dirección General de Familia y Mujer)
CM 24 h. CONSELLERIA DE JUSTICIA Y BIENESTAR SOCIAL	<b>CRISTINA NADAL</b> (Coordinadora CM24 H –Valencia)
FISCALÍA	<b>ROSA GUIRALT</b> (Fiscal coordinadora de Violencia de Género)
ICAV. Turno de Oficio	<b>OLGA VILARDELL MIR</b> (Diputada Junta de Gobierno ICAV)
FUNDACION FAVIDE CONSELLERÍA DE JUSTICIA Y BIENESTAR SOCIAL	<b>PILAR GIL</b> (Oficina de Atención a Víctimas del Delito)
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL	<b>MATÍAS VICENTE</b> (Director de IML)
Dirección Territorial. CONSELLERIA DE JUSTICIA Y BIENESTAR SOCIAL	<b>CARMEN SALAVERT</b> (Técnica Unitat de la Dona)
Dirección General de Familia y Mujer CONSELLERÍA DE JUSTICIA Y BIENESTAR SOCIAL	<b>CARMEN GONZALVO CEBRIÁN</b> (Técnica especialista en víctimas de Violencia de Género)
Dirección General de Salud Pública CONSELLERIA DE SANIDAD	<b>VICENTA ESCRIBÁ</b> (Servicio de Promoción de la Salud. Dirección General de Salud Pública) <b>JOSÉ ANTONIO LLUCH</b> (Servicio de Promoción de la Salud)
Dirección General de Asistencia Sanitaria CONSELLERIA DE SANIDAD	<b>CARMEN PUCHALT</b> (Jefa Área de Coordinación y Planificación)
SERVICIO ATENPRO-EULEN	<b>VICENTA BOSCH</b> (Responsable Telesist). <b>AMPARO DOMÉNECH</b> (Directora TAM)
CASA DE ACOGIDA DE LA DIPUTACIÓN	<b>EVA PLANELLS ROS</b> (Directora casa acogida)
ASOCIACIÓN MUJERES SEPARADAS Y DIVORCIADAS	<b>ROSA BERGA</b> (Psicóloga) <b>VIRGINIA MOLINA</b> (Pedagoga)
ASOCIACIÓN FENT CAMI	<b>MAR SEGUÍ</b> (Directora)
ASOCIACIÓN TYRIUS	<b>M<sup>a</sup> EUGENIA GARRIGUES</b> (Directora) <b>MARISA MON SANSO</b> (Técnica)
AYTO VALENCIA: SECCIÓN MUJERES E IGUALDAD- CENTRO MUNICIPAL DE LA MUJER-CMIO	<b>CAMINA BUSÓ</b> (Jefa Sección Mujeres e Igualdad) <b>NIEVES MARTÍN</b> (Directora Centro Municipal de la Mujer-CMIO) <b>ROSA CAMACHO</b> (Técnica Centro Municipal de la Mujer-CMIO) <b>MARISOL SABORIT</b> (Técnica Centro Municipal de la Mujer-CMIO)
AYTO VALENCIA: SECCIÓN PROGRAMAS Y CENTROS	<b>MAINA SEMPERE</b> (Directora CMSS Q.Carrereres) <b>MAITE GIRAU</b> (Directora CMSS Campanar)
AYTO VALENCIA: SPAI	<b>ANA SÁNCHEZ</b> (Técnica del CAI)
AYTO VALENCIA: CAST	<b>FLOR JIMÉNEZ</b> (Técnica CAST)
POLICÍA LOCAL- GRUPO GAMA	<b>VICENTA LLUSAR</b> (Intendente Principal) <b>ESTEFANÍA NAVARRETE</b> (Inspectora)
POLICÍA NACIONAL	<b>PILAR BOJÓ</b> (Jefa de Servicio de Atención a la Mujer)
JUZGADO DE VIOLENCIA Nº 1	<b>JOSÉ M<sup>a</sup> GÓMEZ VILLORA</b> (Magistrado- Juez)
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	<b>BLANCA FORTANET RODRIGUEZ</b> (Coordinadora)
UNIDAD DE COORDINACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNITAT VALENCIANA	<b>MARINA CALATAYUD</b> (Jefa de la Unidad de Coordinación)



## **ANEXO 4:**

### **Siglas**

**ATENPRO** – Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género

**CAI** – Centro de Apoyo a la Inmigración

**CAST** – Centro a atención a personas sin techo

**CMSS** – Centros Municipales de Servicios Sociales

**CMIO** – Centro Municipal de la Mujer

**CM24H** – Centro Mujer 24 Horas

**FFCC** – Fuerzas y Cuerpos del Estado (Policía Local, Policía Nacional y Guardia Civil)

**GAMA** – Grupo de Atención a Mujeres Maltratadas de la Policía Local

**ICAV** – Ilustre Colegio de Abogadas/Abogados de Valencia

**OAVD** – Oficina de Atención a Víctimas del Delito

**PDA** – Pregunta, Detecta, Analiza Protocolo para la atención sanitaria de la violencia de género

**SAUS** – Servicio de Atención a Urgencias Sociales

**SERVEF** – Servicio Valenciano de Empleo y Formación

**SEPE** – Servicio de Empleo Público Estatal

**SOJ** – Servicio de Orientación Jurídica del ICAV

**UVFI** – Unidad de Valoración Forense Integral

**UFAM** – Unidad de Familia y Mujer de la Policía Nacional

**VIOGEN** – Sistema de seguimiento integral de los casos de violencia de género

**VVG** – Víctima de violencia de género

**ANEXO 5:**



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA D'IGUALTAT I POLÍTQUES INCLUSIVES

**MANUAL  
OPERATIVO  
DE ACTUACIÓN**

**Junio 2017**



## ÍNDICE:

### CRITERIOS DE ATENCIÓN POR ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

DETECCIÓN

CRITERIOS GENERALES

### COORDINACIÓN

CIRCUITO GENERAL DE ATENCIÓN

CUANDO LA MUJER VERBALIZA VIOLENCIA

CUANDO HAY SOSPECHA DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA

CUANDO LA MUJER QUIERE DENUNCIAR

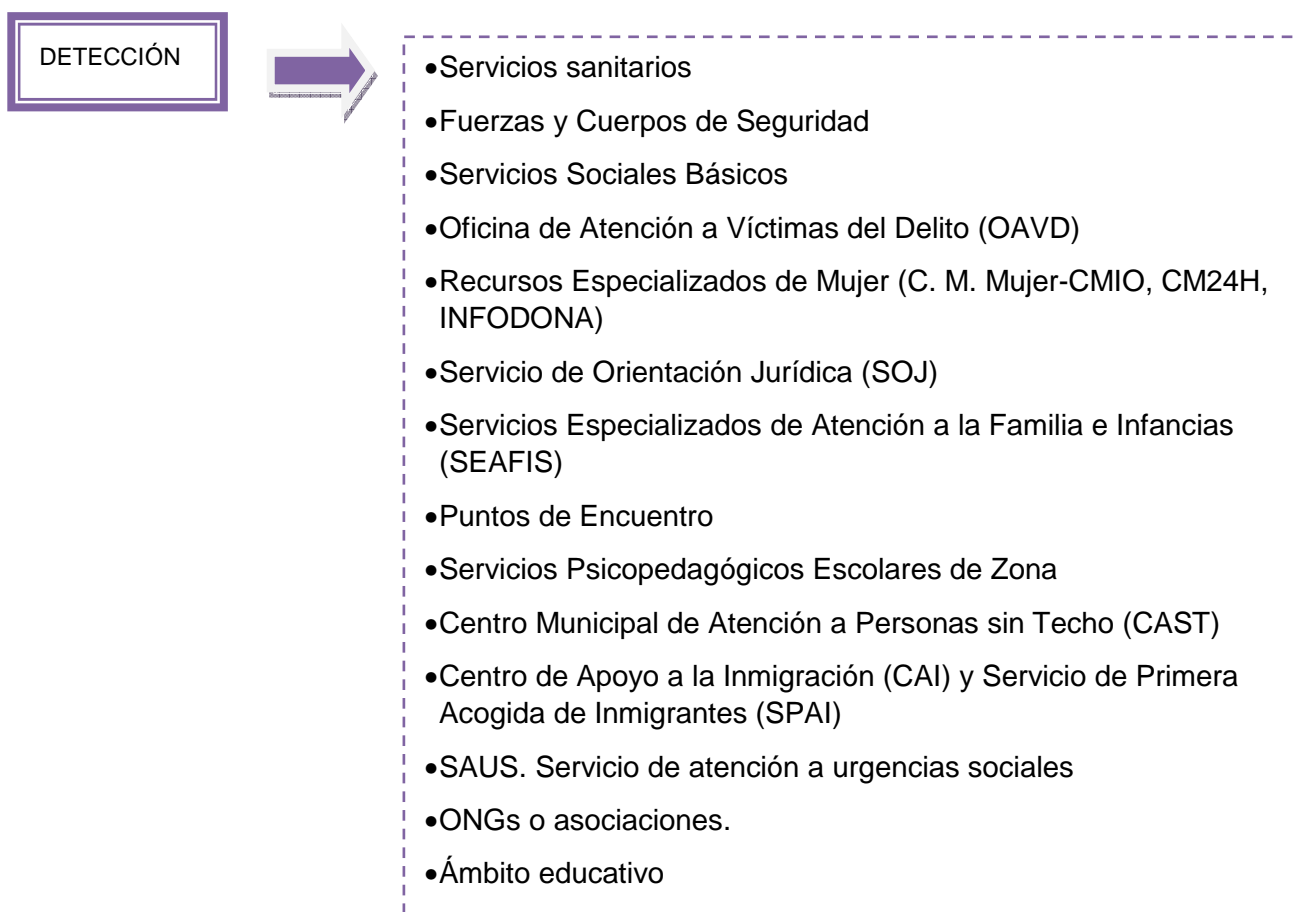
TABLA DERIVACIONES

## CRITERIOS DE ATENCIÓN POR ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN.

### DETECCIÓN

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

Estos espacios y recursos pueden ser:



### CRITERIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

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

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

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

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

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

#### **EN EL CASO DE QUE LA MUJER TENGA HIJAS/OS MENORES:**

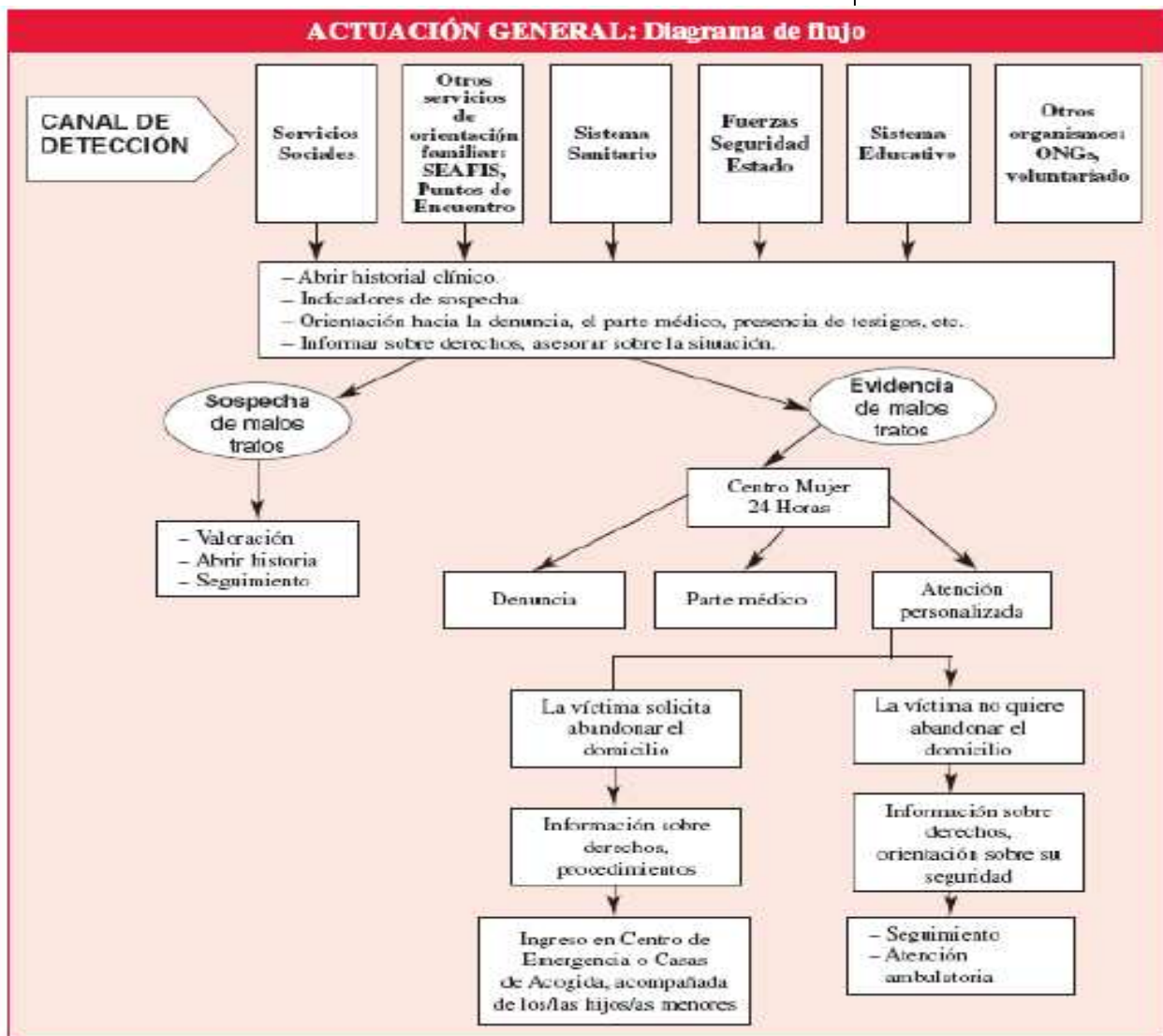
- La Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE de 23 de julio), y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE de 29 de julio), mejoran la atención y la protección de los hijos y las hijas de las mujeres víctimas de violencia de género, así como de las y los menores víctimas de otras formas de violencia, en particular, de la trata de seres humanos. Medidas:
  - Inclusión de los hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género en el artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, con el objeto de visibilizar esta forma de violencia que se puede ejercer sobre ellas y ellos.
  - Obligación de juezas y jueces de pronunciarse sobre las medidas cautelares y de aseguramiento contempladas en la Ley Orgánica 1/2004, haciendo mención específica a las medidas civiles relacionadas con menores (suspensión de la patria potestad o la custodia de menores y la suspensión del régimen de visitas, estancia, relación o comunicación).

- Cuando la Jueza o el Juez no suspenda el ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia, acogimiento, tutela, curatela o guarda de hecho, y en su caso, el régimen de visitas, estancia, relación o comunicación con las y los menores, deberá pronunciarse sobre la forma en la que se ejercerán.

## COORDINACIÓN

Ante la situación de malos tratos, el despliegue de recursos sociales, sanitarios y policiales existentes puede ayudar a detectar los casos, o simplemente una llamada al teléfono de emergencia 112, 016, policía 091, o al teléfono 900 580 888 del Centro Mujer 24 Horas. La comunicación telefónica puede ser realizada por la propia víctima, familiares o amistades, o bien por los servicios sanitarios, sociales, policiales o de otra índole que lo detecten. La atención inmediata por parte de los organismos correspondientes requiere de un orden que comporte rapidez, diligencia y eficacia en el propio proceso, para así ofrecer a las víctimas tanto la seguridad física inmediata como el apoyo emocional, necesarios para enfrentarse a una situación de esta envergadura.<sup>21</sup>

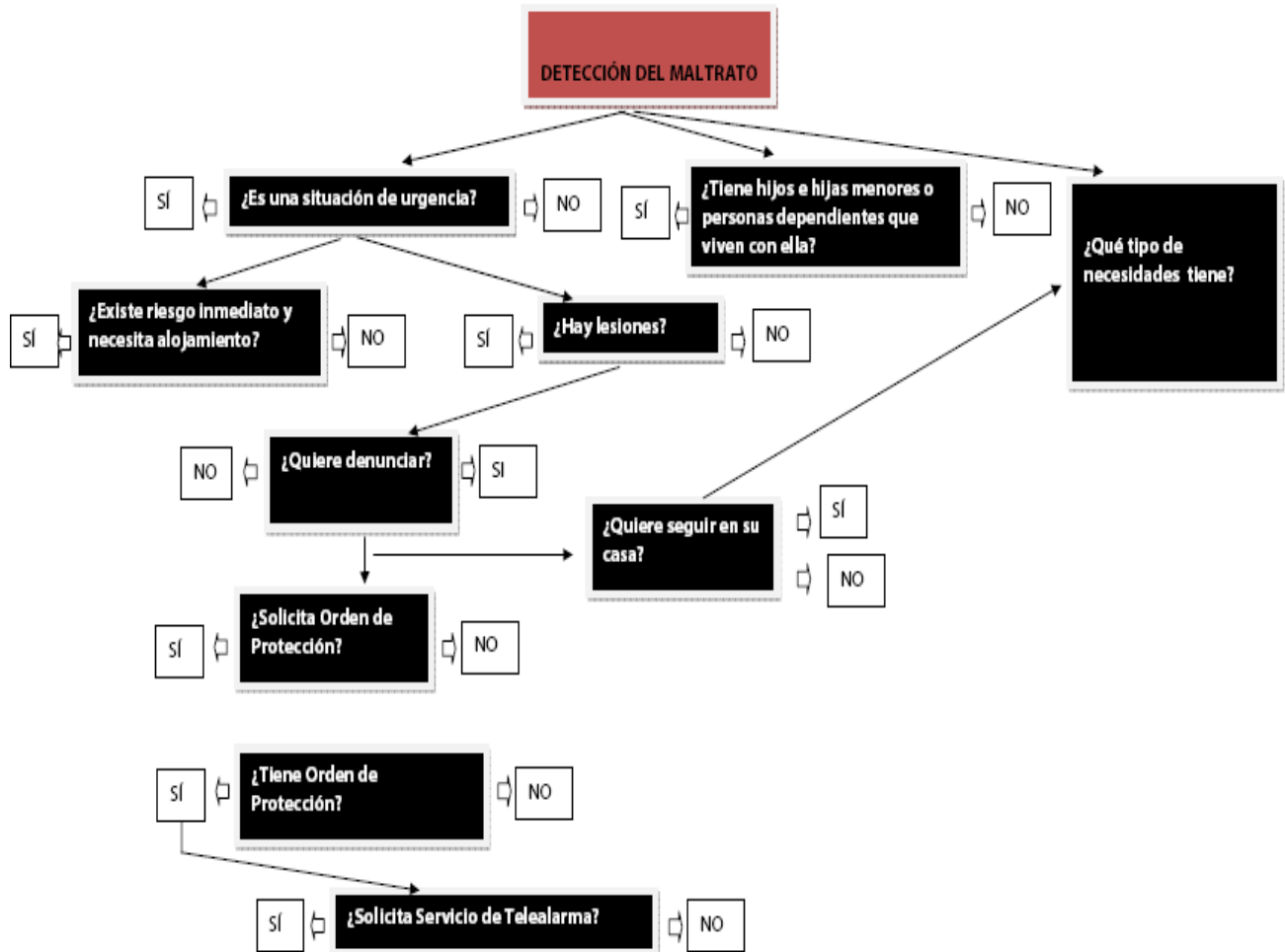
El Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género de la Generalitat Valenciana establece el siguiente diagrama de flujo sobre la actuación general:



<sup>21</sup> Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de la violencia de género. Generalitat Valenciana.

## CIRCUITO GENERAL DE ATENCIÓN

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

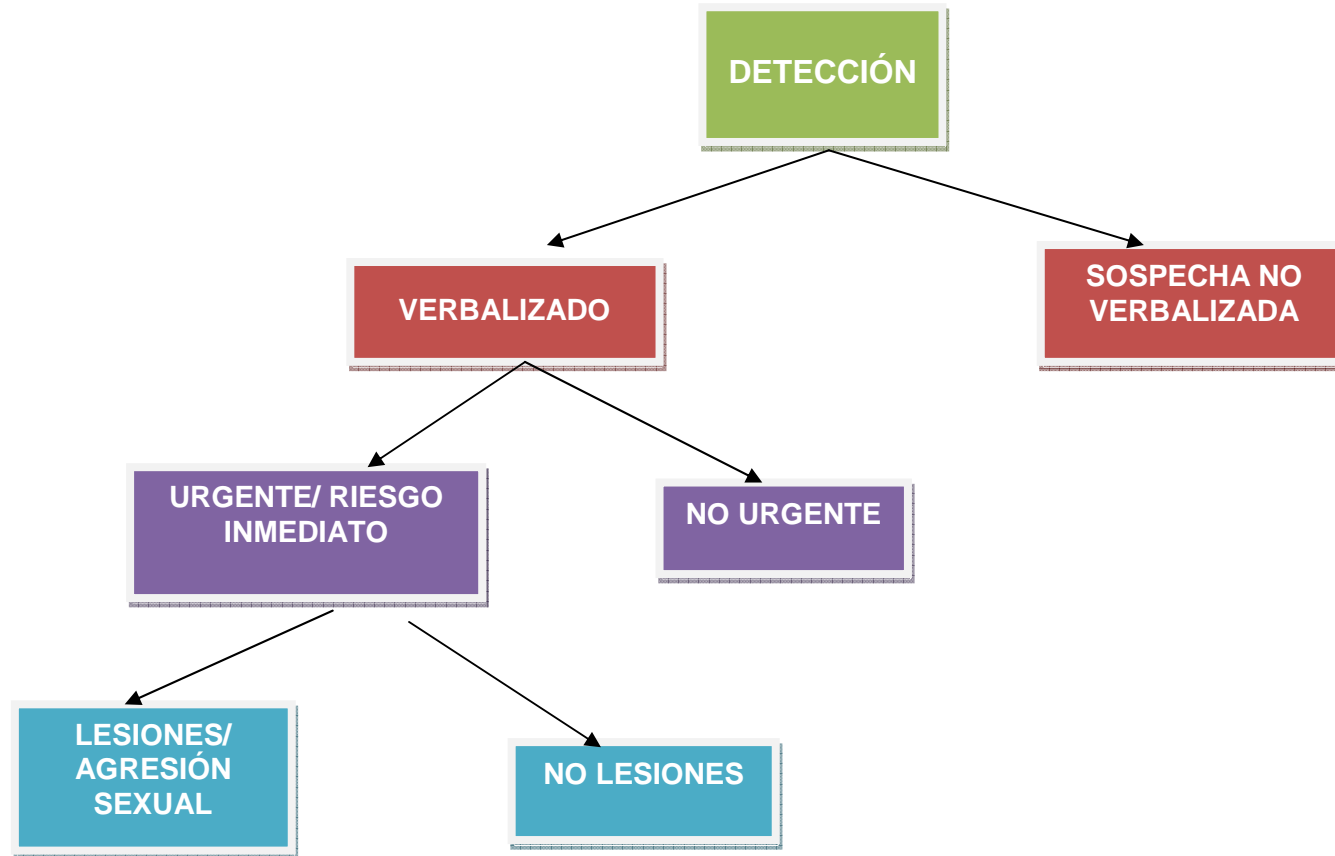


1

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

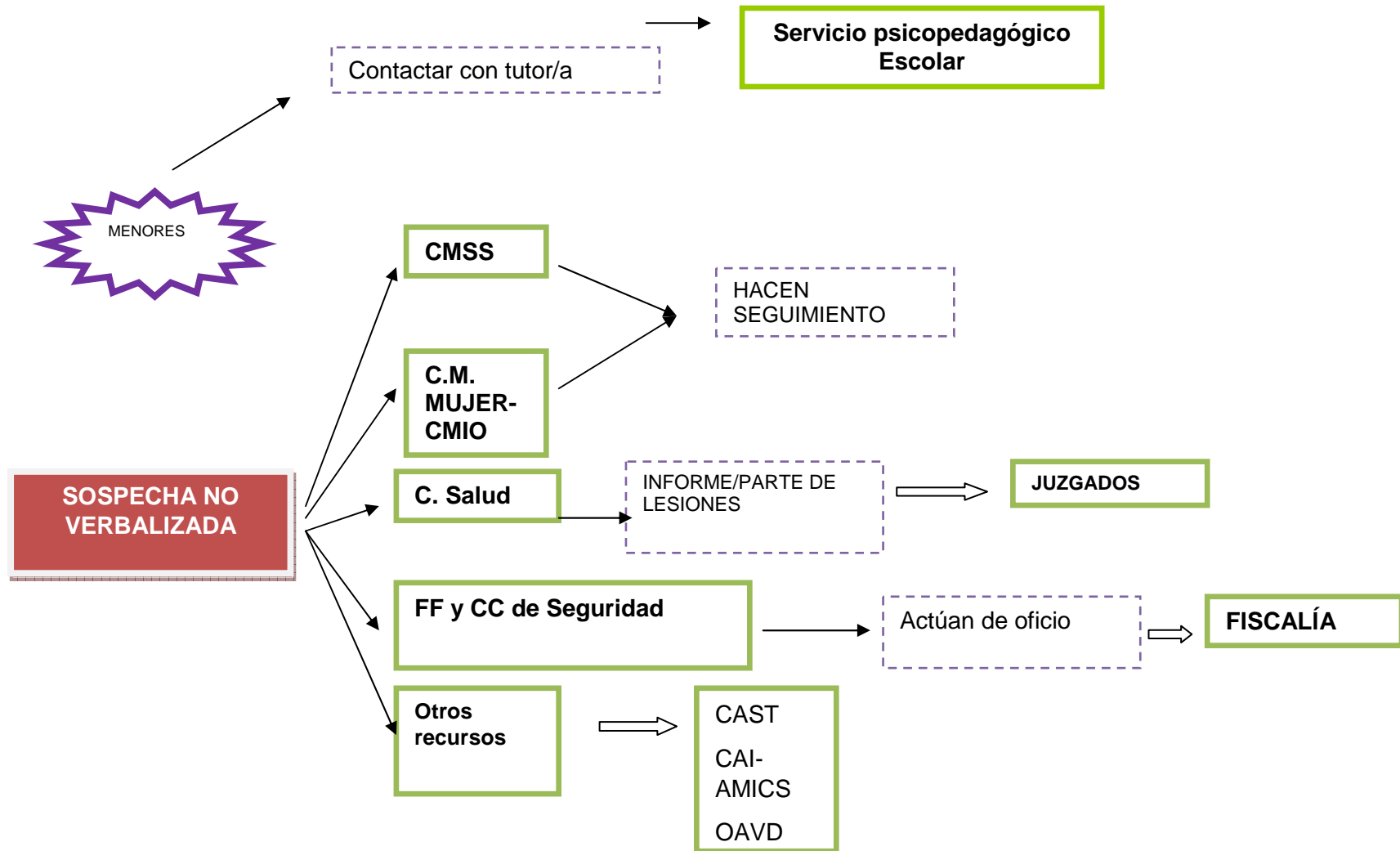


## ITINERARIO BÁSICO DE ACTUACIÓN

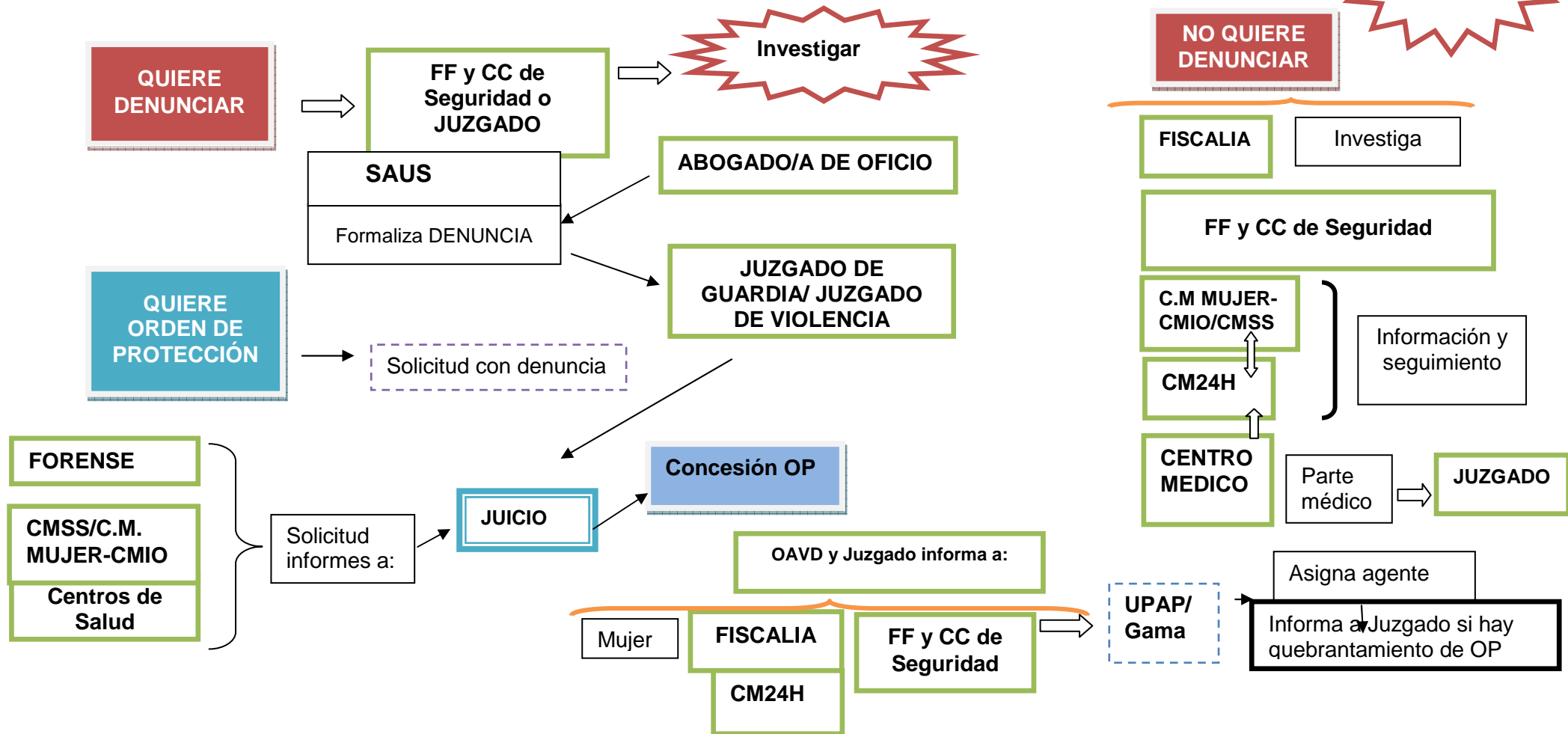




**CUANDO HAY UNA SOSPECHA DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA:**



### CUANDO LA MUJER QUIERE DENUNCIAR



### TABLA DERIVACIONES

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

NECESIDAD	RECURSO
Social	Trabajadora social Centro Municipal de la Mujer-CMIO; CMSS de zona; SAUS; CM24H; Asociaciones de Mujeres
Económica	Ayudas económicas que proceden según los requisitos: CMSS
Vivienda	Ayudas alquiler, Viviendas de renta baja, Pisos tutelados Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana
Formación, Empleo	Centro Municipal de la Mujer-CMIO; SERVEF; Oficina de Promoción y Empleo; Proyectos de Empleo para VVG; CM24H
Jurídica	Servicio Jurídico Centro Municipal de la Mujer-CMIO; Abogada CM24H; SOJ; OAVD; Centro Apoyo a la Inmigración CAI-AMICS (para mujeres extranjeras)
Psicológica	Psicólogas Centro Municipal de la Mujer-CMIO; Psicólogas CM24H SAUS
Sanitaria	Servicios sanitarios de atención primaria y especializados
Protección	Cuerpos y Fuerzas de Seguridad; Servicio ATENPRO telefonía móvil; Centro Residencial dirigido a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.