

**II ACUERDO INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA
EN LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE
MALTRATO EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO
Y DE VIOLENCIA SEXUAL**

Comunidad Autónoma de Euskadi

En Vitoria-Gasteiz, a 3 de febrero de 2009

SE REÚNEN

Excmo. Sr. Juan José Ibarretxe Markuartu, en representación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Excmo. Sr. Xabier Agirre López, en representación de la Diputación Foral de Álava.

Excmo. Sr. José Luis Bilbao Eguren, en representación de la Diputación Foral de Bizkaia.

Excmo. Sr. Markel Olano Arrese, en representación de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Excma. Sra. María Ángeles Montes Álvaro, en representación de la Fiscalía Superior de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Excma. Sra. Margarita Uria Etxebarria, en representación del Consejo General del Poder Judicial.

Ilmo. Sr. Jokin Bildarratz Sorron, en representación de Eudel/Asociación de Municipios Vascos.

Sra. Juana Balmaseda Ripero, en representación del Consejo Vasco de la Abogacía.

Sr. Enrique Tellería Arratibel, en representación del Consejo Médico Vasco.

EXPONEN

I.- La violencia que en sus diferentes formas se ejerce contra las mujeres atenta gravemente contra su dignidad e integridad física y moral y, en consecuencia, constituye una flagrante e intolerable violación de los derechos humanos.

La violencia contra las mujeres hunde sus raíces en la situación estructural de desigualdad que sufren las mujeres en los diferentes ámbitos de la vida, que se sustenta en el tradicional reparto de papeles y responsabilidades en la sociedad y en la familia en función del sexo, el cual sitúa a las mujeres en una posición subordinada respecto de los hombres.

La violencia contra las mujeres, además de ser una manifestación más de la desigualdad, probablemente la más grave, es también un instrumento de control social clave para que dicha desigualdad se mantenga y tienda a perpetuarse.

II.- El maltrato en el ámbito doméstico y la violencia sexual son dos formas concretas de violencia contra las mujeres que se producen en todas las edades, grupos sociales, culturas y países y suponen un problema social de enorme magnitud, debido a su gran incidencia en nuestra población, a la gravedad de las secuelas físicas y psíquicas que producen -tanto en las mujeres que las sufren directamente, como en las y los menores que de forma más o menos directa también las padecen-, así como al alto coste social y económico que supone para toda sociedad.

La naturaleza de estas agresiones -fundamentalmente el hecho de que se produzcan mayoritariamente en el contexto de una relación familiar o afectiva y que tradicionalmente haya existido una amplia tolerancia social ante estas conductas, junto al carácter multidimensional de sus efectos- hace que las víctimas, en muchos casos, se encuentren en una especial situación de indefensión. Por ello, es fundamental articular una intervención institucional multidisciplinar y coordinada que les garantice una protección y atención integral en sus vertientes sanitaria, policial, judicial y social.

III.- En este contexto, el 18 de octubre de 2001, promovido por Emakunde- Instituto Vasco de la Mujer, fue suscrito en nuestra Comunidad el *Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales* por parte de las máximas autoridades de las instituciones implicadas en la materia. Este Acuerdo tiene por objeto mejorar la coordinación interinstitucional en este ámbito y establecer unas pautas de actuación homogéneas en toda la Comunidad

Autónoma de Euskadi, que redunden en beneficio de la atención a las víctimas y de la puesta a disposición judicial de la persona agresora.

Asimismo, en virtud de dicho Acuerdo y con el fin de hacer un seguimiento y de impulsar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, se crearon dos órganos: la Comisión de Seguimiento y el Grupo Técnico Interinstitucional, compuestos, respectivamente, por representantes de rango político y técnico de las instituciones participantes en el Acuerdo.

La suscripción del Acuerdo y, en particular el trabajo realizado en los mencionados órganos, ha favorecido que, por un lado, se haya producido un incremento significativo de las acciones desarrolladas por cada una de las instituciones firmantes en sus respectivos ámbitos de intervención y, por otro lado, que se haya realizado un importante número de actuaciones de carácter conjunto e interinstitucional como planes de acción anuales y sus correspondientes informes de evaluación, campañas de sensibilización, folletos informativos, planes de formación, guías y protocolos de actuación para profesionales, planes de seguridad para las víctimas, etc.

En suma, el Acuerdo interinstitucional ha propiciado una mayor intervención pública y una más intensa y estable colaboración interinstitucional en un tema en el que es esencial el compromiso y el trabajo conjunto de todos los poderes públicos y de toda la sociedad en general.

IV.- No obstante, con posterioridad a la firma del Acuerdo interinstitucional se han producido hechos de gran relevancia por lo que se refiere a la intervención pública en esta materia, entre los que cabe destacar la aprobación de leyes como la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género o la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en el ámbito de Estado, y la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que precisamente en su artículo 62 impone a la Administración de la Comunidad Autónoma la obligación del impulsar acuerdos de colaboración interinstitucionales a fin de favorecer una actuación coordinada y eficaz ante los casos de maltrato y agresiones sexuales a mujeres y de garantizar una atención integral y de calidad a las víctimas. Además, con el objetivo de dar respuesta al nuevo contexto legal, se han generado nuevas normas y otro tipo de instrumentos jurídicos de gran trascendencia, como los Protocolos de coordinación para la eficacia

de la Ley de medidas de protección integral contra la violencia de género y de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica, auspiciados por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, o el convenio, suscrito entre este Departamento y el Consejo Vasco de la Abogacía, para la asistencia jurídica inmediata a personas víctimas de delitos de violencia sobre la mujer, de violencia doméstica y de agresiones sexuales en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Precisamente, con el fin de adecuar los contenidos del Acuerdo interinstitucional de 18 de octubre de 2001 a las nuevas circunstancias derivadas fundamentalmente de las modificaciones legales antes referidas y de complementar los protocolos, acuerdos de colaboración y otro tipo de instrumentos jurídicos adoptados desde entonces, se plantea la suscripción de este II Acuerdo interinstitucional, como un acuerdo marco que podrá ser desarrollado, concretado y adecuado en función de los diferentes ámbitos de intervención.

Por todo lo expuesto, las partes intervinientes en la representación que ostentan

ACUERDAN

Primero.- Es objeto del presente Acuerdo mejorar la coordinación entre las instituciones implicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi en la asistencia a las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, con el fin de garantizarles una protección y atención integral en sus vertientes sanitaria, policial, judicial y social.

Segundo.- Las instituciones firmantes se comprometen a adecuar su actuación al Protocolo de actuación que se incorpora al presente Acuerdo en aquellos casos que pudieran ser constitutivos de infracciones penales derivadas de situaciones de maltrato en el ámbito doméstico y/o violencia sexual contra las mujeres; todo ello, dentro del máximo respeto a sus respectivas competencias y, en especial, a la independencia judicial.

A los efectos de presente Acuerdo se considera maltrato contra la mujer en el ámbito doméstico, la violencia física, psíquica, sexual o de otra índole que se ejerce contra una mujer adolescente o adulta en el marco de una relación familiar y/o afectiva actual o previa, con el fin de someterla, dominarla y mantener una posición de autoridad y

poder en la relación, y que tenga o pueda tener como resultado sufrimiento o daño en su salud física o psíquica.

A los efectos de presente Acuerdo, se considera violencia sexual contra la mujer cualquier comportamiento de naturaleza sexual cometido contra una mujer adolescente o adulta sin su válido consentimiento, no pudiéndose considerar válido, a efectos de lo anterior, el consentimiento otorgado por menores de 13 años, por personas privadas de sentido o de cuya discapacidad mental se abuse o el consentimiento obtenido prevaliéndose de una situación de superioridad manifiesta que coarte la libertad de la víctima; todo ello en los términos previstos en la legislación penal.

Tercero.- Con el fin de favorecer la efectiva aplicación de las medidas y pautas de actuación contempladas en el Protocolo de actuación, la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco difundirá los contenidos del Protocolo de actuación entre todas y todos los jueces implicados en la persecución de infracciones penales derivadas de situaciones de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual.

Cuarto.- A los mismos efectos de garantizar la efectiva aplicación de las medidas y pautas de actuación contempladas en el Protocolo de actuación, el resto de instituciones firmantes, en el ámbito de sus competencias, llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Difundir los contenidos del Protocolo de actuación entre todas y todos los profesionales que integren o dependan de cada una de las instituciones firmantes y que estén implicados en la atención a víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual. Para ello se utilizarán los medios que se consideren más oportunos en cada caso: remisión del contenido de los Acuerdos, instrucciones, circulares, folletos...
- b) Elaborar y poner en marcha planes de formación sobre actuación en casos de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, haciendo especial referencia a las pautas contenidas en el Protocolo de actuación, dirigidos a las y los profesionales que integren o dependan de cada una de las instituciones firmantes y que estén implicados en la atención a víctimas de estas conductas.
- c) Habilitar los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para garantizar la efectiva aplicación de los contenidos del presente Acuerdo.

Quinto.- A los efectos de mejorar la coordinación entre las instituciones firmantes y de hacer un seguimiento y evaluación de la ejecución de los contenidos del presente Acuerdo, se crea una Comisión de Seguimiento, cuyas funciones son las siguientes:

- a) Proponer a las instituciones firmantes cuantas acciones se estimen convenientes en orden a mejorar la coordinación y a garantizar la aplicación efectiva de las medidas y pautas recogidas en el Protocolo de actuación.
- b) Realizar propuestas de actuación conjunta entre las instituciones firmantes así como de coordinación de las intervenciones y actuaciones que afecten a varias instituciones en relación a la materia objeto del presente Acuerdo.
- c) Elaborar propuestas para adaptar los contenidos del Protocolo de actuación a las nuevas iniciativas o circunstancias que puedan surgir durante la vigencia del presente Acuerdo.
- d) Emitir por propia iniciativa o bajo petición amparada en una norma jurídica, informes relacionados con el objeto de este Acuerdo.
- e) Adoptar acuerdos relacionados con el objeto del Acuerdo.
- f) Recibir quejas con relación al incumplimiento de las pautas establecidas en el Protocolo de actuación y, en su caso, proponer medidas para su subsanación.
- g) Analizar la aplicación de los contenidos del presente Acuerdo interinstitucional y, en particular, elaborar y aprobar al final de cada ejercicio un informe de seguimiento y evaluación del nivel de cumplimiento de los contenidos del Acuerdo. En el mismo se hará referencia, por una parte, a las acciones desarrolladas por cada una de las instituciones firmantes a los efectos de garantizar la efectiva aplicación de las medidas y pautas contempladas en el Protocolo de actuación y de mejorar la atención y protección a las víctimas, así como una valoración del grado de cumplimiento del Protocolo en el ámbito de intervención de cada una de las instituciones. A tal fin, cada institución remitirá a la Secretaría de la Comisión de Seguimiento un informe de seguimiento y evaluación respecto de su propio ámbito de actuación con un mes de antelación a la celebración de la reunión correspondiente de la Comisión.

h) Cualesquiera otras que le sean atribuidas en su ámbito de actuación.

La Comisión de Seguimiento estará presidida por la persona que ocupe la Dirección de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer y, además, estará compuesta por representantes con rango de Viceconsejero o Viceconsejera, o similar, de las siguientes instituciones:

- Consejo General del Poder Judicial.
- Fiscalía Superior de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de sanidad.
- Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de seguridad ciudadana.
- Departamento del Gobierno Vasco competente en materia justicia.
- Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de servicios sociales.
- Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de exclusión social.
- Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de empleo.
- Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de vivienda.
- Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de educación.
- Diputación Foral de Álava.
- Diputación Foral de Bizkaia.
- Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Eudel-Asociación de Municipios Vascos.
- Consejo Vasco de la Abogacía.
- Consejo Médico Vasco.

También integrará la Comisión la persona titular de la Secretaría General de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, que realizará las funciones de Secretaría de la Comisión. En su ausencia o enfermedad, asumirá las funciones de Secretaría la o el vocal más joven. Por su parte, será la persona que ocupe la Secretaria General de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer la que sustituya a la Directora o Director del Instituto en caso de ausencia o enfermedad.

La Comisión podrá funcionar en Pleno y en Subcomisiones para el estudio de temas específicos, correspondiendo al Pleno el nombramiento de las personas integrantes del mismo que formarán parte de cada una de las Subcomisiones. Tanto en el Pleno como en las Subcomisiones, podrán participar, con voz y sin voto, personas expertas y

miembros de organizaciones y asociaciones que agrupen o representen a personas afectadas por el objeto de este Acuerdo.

El Pleno de la Comisión celebrará al menos dos sesiones ordinarias al año. Además podrá celebrar sesiones extraordinarias a iniciativa de la Presidencia o a petición de dos tercios de sus integrantes. En este caso la petición habrá de realizarse por escrito y contendrá la propuesta motivada de los asuntos a tratar. La Presidencia convocará la reunión extraordinaria dentro de los quince días siguientes al de la solicitud y el orden del día incluirá necesariamente los puntos solicitados, pudiendo la Presidencia adicionar otros.

La Comisión, tanto en su funcionamiento en Pleno como en Subcomisión, quedará válidamente constituida con la asistencia de la mayoría absoluta de sus miembros, entre quienes debe encontrarse necesariamente la Presidenta o el Presidente, o, en caso de ausencia, quien le sustituya, y la Secretaria o Secretario.

La Comisión adoptará sus acuerdos por mayoría simple de las personas miembros asistentes. En caso de empate decidirá el voto de la Presidencia.

Con el fin de prestar el apoyo técnico necesario a las y los miembros de la Comisión de Seguimiento para el correcto desempeño de sus funciones, se creará un Grupo Técnico Interinstitucional integrado por personas técnicas representantes de las instituciones parte en el presente Acuerdo y designadas por éstas a tal fin. Bajo la coordinación de la persona que represente a Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, el Grupo Técnico Interinstitucional se reunirá, al menos, dos veces al año, al objeto de elaborar propuestas para su posterior estudio y, en su caso, aprobación por parte de la Comisión de Seguimiento.

Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer prestará la asistencia técnica y administrativa necesaria para el funcionamiento de la Comisión de Seguimiento y del Grupo Técnico Interinstitucional.

Sexto.- La entrada en vigor de este Acuerdo supone el fin de la vigencia del Acuerdo interinstitucional suscrito el 18 de octubre de 2001.

Séptimo.- El presente Acuerdo tendrá efectos desde el día de su firma hasta el 31 de diciembre de 2009 y se prorrogará tácitamente, salvo que medie renuncia expresa de alguna de las partes.

II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual.

Y prueba de conformidad con cuanto antecede, firman el presente Acuerdo, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

Excmo. Sr. Juan José Ibarretxe Markuartu
Lehendakari del Gobierno Vasco

Excmo. Sr. Xabier Agirre López
Diputado General de Álava

Excmo. Sr. José Luis Bilbao Eguren
Diputado General de Bizkaia

Excmo. Sr. Markel Olano Arrese
Diputado General de Gipuzkoa

Excma. Sra. María Ángeles Montes Álvaro
Fiscal Superior de la Comunidad Autónoma
del País Vasco

Excma. Sra. Margarita Uria Etxebarria
Vocal del Consejo General del Poder
Judicial

Ilmo. Sr. Jokin Bildarratz Sorron
Presidente de Eudel- Asociación de
Municipios Vascos

Sr. Juana Balmaseda Ripero
Vocal del Consejo Vasco de la Abogacía

Sr. Enrique Tellería Arratibel
Presidente del Consejo Médico Vasco

II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

1. Principios generales.

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

- a) Asistencia integral y personalizada. La atención a las mujeres víctimas de la violencia a la que se refiere el presente Protocolo y a las personas que dependan de ella dará cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia y para ello se les facilitará el acceso a los servicios y prestaciones que resulten más idóneas en función de las circunstancias personales y sociales que concurran en cada caso.

- b) Igualdad. La atención deberá garantizarse a todas las víctimas sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social. Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia y, en especial, las mujeres con discapacidad y las mujeres inmigrantes, con independencia de su situación administrativa.

En particular, para garantizar el derecho de las mujeres con discapacidad al acceso a la información y a los recursos existentes, se deberán realizar las adaptaciones que en cada caso sean necesarias (ayudas para el transporte, acompañamientos, intérpretes de lengua de signos, documentos en braille, comunicación aumentativa, etc.). Igualmente, se adoptarán medidas para superar o mitigar las barreras idiomáticas que puedan tener las mujeres extranjeras. A éstas se les recordará la importancia de que soliciten su empadronamiento como vía para el acceso a las prestaciones básicas de la red de protección social y se les recomendará que contacten con el servicio *Heldu* de asesoramiento y orientación a la persona inmigrante.

- c) Prevención. El conjunto de pautas recogidas se aplicarán con el objeto de evitar que se reproduzcan situaciones de violencia contra las víctimas, tanto en las mujeres como en los niños, niñas y adolescentes a su cargo o en las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.

- d) Defensa del interés de las personas menores de edad. En la aplicación del Protocolo de actuación se adoptarán las medidas necesarias a la atención y protección de las personas menores a su cargo, en orden a garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral, atendiendo, en todo caso, al interés superior de los niños, niñas y adolescentes proclamado en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.
- e) Empoderamiento y normalización. La articulación de las medidas idóneas a cada caso deberá tratar de favorecer la autonomía personal de las mujeres víctimas de la violencia y un modo de vida normalizado.
- f) Eficacia y agilidad. En la aplicación de las pautas contenidas en este Protocolo deberá garantizarse una articulación eficaz y ágil con el fin de actuar con la inmediatez requerida por la urgencia propia de estas situaciones.
- g) Mínima victimización. Se tratará de evitar al máximo la victimización secundaria de las mujeres que han sufrido la violencia a que se refiere el presente Protocolo, reduciendo al mínimo las molestias de las víctimas derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones.

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

2. Actuación en el ámbito sanitario.

La actuación del personal sanitario ante una víctima de maltrato o de violencia sexual que acude a un Centro Sanitario, bien sea a una consulta de Atención Primaria, de Especializada o a un Servicio de Urgencias, tanto en el ámbito privado como público, se ajustará a lo establecido en el Protocolo Sanitario del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco.

Objetivos

El protocolo sanitario tiene como objetivo establecer pautas comunes de actuación en la CAPV para asegurar una atención sanitaria integral a las mujeres víctimas de maltrato doméstico, de agresión o abuso sexuales que acuden a un centro sanitario.

Para facilitar dicha atención integral, tanto en lo sanitario como en lo jurídico y social, se presenta al personal sanitario un árbol de decisiones/procedimientos que permitan recuperar la salud a la víctima y beneficiarse de los recursos sociales disponibles, por un lado, y, por otro, permitan las actuaciones forenses y legales pertinentes.

Pautas de actuación

El personal sanitario adoptará la pauta de actuación correspondiente extremando siempre las medidas que garanticen al máximo posible la intimidad y confidencialidad de la mujer¹.

Pautas de actuación ante maltrato en el ámbito doméstico

a) Actuación ante maltrato con lesiones físicas o síquicas agudas evidenciables

1. Se prestará la asistencia sanitaria iniciando el plan de actuaciones terapéuticas que corresponda. En el caso de que hubiese habido agresión o abuso sexual, se procederá como se indica para este tipo de casos más adelante, solicitando la presencia forense.
2. Una vez finalizada la actuación asistencial y establecido, cuando se requiera, el tratamiento pertinente, se procederá a la cumplimentación del modelo de Parte de lesiones que figura en el anexo II de este protocolo².

Este Parte de lesiones incorpora los siguientes apartados:

- Datos de filiación de la víctima (nombre, edad, sexo, dirección,...).
- Exposición de los hechos que motivan la asistencia según declaración de la víctima (reflejar fecha, hora y lugar de la agresión, persona agresora si se conoce y tipo de maltrato físico o psíquico o ambos).
- Antecedentes personales de interés en relación con las lesiones.
- Exploración física (descripción de las lesiones: forma, tamaño o dimensiones, ubicación y aspectos descriptivos del color, siendo aconsejable la toma de fotografías previo consentimiento de la víctima).
- Estado emocional actual.
- Exploraciones complementarias si las hubiera.

¹ Es deseable que todos los Centros Sanitarios, especialmente los Servicios de Urgencias hospitalarios, puedan disponer de una sala para atender este tipo de situaciones y así garantizar al máximo el grado de confidencialidad e intimidad óptimo.

² Este modelo debe aplicarse en todo el ámbito sanitario de la CAPV y estar presente dentro de los modelos habitualmente utilizados para las historias clínicas, que los respectivos Centros tienen aprobados por sus Órganos rectores.

- Diagnóstico.
 - Tratamiento.
 - Plan de actuación y observaciones especificando, según cada caso, si se deriva a la víctima a Atención Primaria, a un hospital para su ingreso en el mismo, a Servicios Sociales o al Servicio de Asistencia a la Víctima.
3. Una vez cumplimentado este Parte de lesiones, se hará lectura del mismo a la víctima y se remitirá a la mayor brevedad posible al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de Guardia, utilizando el modelo de “Oficio-Remisión” incluido en el en el anexo I del este protocolo³.

Se entregará asimismo una copia del parte de lesiones y del “Oficio-Remisión” a la persona maltratada, salvo que ello comprometa su seguridad personal; en este supuesto, se le puede indicar que designe a una persona de su confianza para que lo recoja.

En la historia clínica deberá quedar copia del Parte de lesiones y del documento “Oficio-Remisión”.

4. Cuando la primera actuación asistencial se haya realizado desde los Servicios de Urgencia o de Atención Especializada se redactará, además, y se entregará a la víctima el Informe médico que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento al médico o médica que la atenderá en adelante.
5. Se asesorará a la víctima del maltrato sobre las medidas sociales y de protección a través de los propios recursos del centro sanitario (Servicio Social del hospital), o en su caso, se le facilitará el contacto urgente con profesionales de los Servicios Sociales o de los Servicios de Asistencia a la Víctima⁴.
6. Por último, si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se solicitará la presencia policial mediante llamada a SOS-Deiak, a la Comisaría de la Ertzaintza correspondiente o la Policía Local.

b) Actuación ante situaciones de maltrato físico o psíquico sin lesiones evidenciables

³ En caso de urgencia en la notificación, se remitirá al Juzgado por fax. En el resto de los casos se puede hacer por correo.

⁴ En el apartado relativo a recursos asistenciales del presente documento aparecen recogidos los teléfonos y direcciones a los que se puede recurrir y que convendría tener a la vista especialmente en los Servicios de urgencias y Centros de salud.

Cuando el personal sanitario sospeche que una persona puede ser víctima de maltrato o descubra indicios que apunten en esa dirección, deberá confirmar o descartar esa situación de maltrato. Es importante, por ello, que el personal sanitario conozca una serie de signos y síntomas que pueden hacer pensar que una persona sufre maltrato y mantenga una actitud de alerta en la consulta para identificar esos casos⁵.

Es preciso siempre mantener una entrevista clínica en un clima de confianza que la facilite.

1. Si la mujer reconoce estar en una situación de maltrato, se debe proceder a realizar una exploración minuciosa para detectar posibles lesiones o valorar su estado emocional, informándole de las exploraciones que se vayan a realizar y de su finalidad.

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

2. En el caso de que la víctima no reconozca estar en situación de maltrato y no se dispongan de elementos de juicio suficientes para poder considerar que existe una sospecha fundada, se registrarán en la historia clínica los indicios existentes y la actuación realizada, se prestará atención a los problemas físicos/psíquicos/sociales encontrados y se ofertarán visitas de seguimiento.

Pautas de actuación ante agresión o abuso sexual

a) Actuación ante agresión o abuso sexual reciente (menos de 72 horas⁶)

⁵ La práctica totalidad de las mujeres víctimas de maltrato doméstico acude a su Centro de Salud en el año posterior al inicio de la violencia. Por ello, el ámbito sanitario se revela esencial para la detección temprana y la identificación de las víctimas.

⁶ Este límite temporal no debe entenderse en sentido estricto; pueden darse circunstancias particulares que aconsejen ampliar dicho límite.

1. En el caso de que hubiese tenido lugar agresión o abuso sexual reciente (menos de 72 h.), se remitirá a la víctima, lo más rápidamente posible, al hospital más cercano⁷.
2. El hospital llamará siempre al médico o médica forense del partido judicial correspondiente⁸ quien, tras recabar la autorización pertinente, acudirá al centro hospitalario. Salvo en el supuesto de gravedad y riesgo vital, se esperará a que se persone⁹.

En todo caso la o el médico hospitalario se dedicará a su función asistencial y el o la forense a la función investigadora del delito (tipo de lesiones, recogida de muestras biológicas y no biológicas...).

En la medida de lo posible, se explicará a la víctima la actuación que se va a llevar a cabo pidiendo su consentimiento.

3. Una vez finalizada la actuación sanitario-forense, y establecido, cuando se requiera, el tratamiento pertinente, se procederá a la cumplimentación del modelo de Parte de lesiones que figura en el anexo II de este protocolo¹⁰.

Este parte de lesiones incorpora los siguientes apartados:

- Datos de filiación de la víctima (nombre, edad, sexo, dirección,...).
- Exposición de los hechos que motivan la asistencia según declaración de la víctima (reflejar fecha, hora y lugar de la agresión, y persona agresora si se conoce).
- Antecedentes personales de interés en relación con las lesiones.
- Exploración física (descripción de las lesiones: forma, tamaño o dimensiones, ubicación y aspectos descriptivos del color, siendo aconsejable la toma de fotografías previo consentimiento de la víctima).
- Exploración ginecológica.
- Estado emocional actual.

⁷ Es muy importante que no medien lavados ni cambios de ropa y en caso de felación, evitar, en la medida de lo posible, la toma de líquidos o alimentos antes del reconocimiento de la víctima en el hospital. Esto permitirá la recogida de pruebas biológicas relativas a la persona agresora.

⁸ Para facilitar este contacto urgente, es imprescindible que el número de teléfono de estos profesionales esté a la vista y actualizado.

⁹ En ese tiempo de espera se acompañará constantemente a la víctima tratando de humanizar la situación en que se encuentra.

¹⁰ Este modelo debe aplicarse en todo el ámbito sanitario de la CAPV y estar presente dentro de los modelos habitualmente utilizados para las historias clínicas, que los respectivos Centros tienen aprobados por sus órganos rectores.

- Exploraciones complementarias si las hubiera.
 - Diagnóstico.
 - Tratamiento.
 - Plan de actuación y observaciones especificando, según cada caso, si se deriva a la víctima a Servicios Sociales, a los Servicios de Asistencia a la Víctima, a Atención Primaria, a un hospital para su ingreso....
4. Una vez cumplimentado este parte de lesiones, se hará lectura del mismo a la víctima y se remitirá a la mayor brevedad posible al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de Guardia, utilizando el modelo de “Oficio-Remisión” incluido en el anexo I de este protocolo¹¹.

Se entregará asimismo una copia del Parte de lesiones y del “Oficio-Remisión” a la persona agredida, salvo que ello comprometa su seguridad personal; en este supuesto, se le puede indicar que designe a una persona de su confianza para que lo recoja.

En la historia clínica deberá quedar copia del parte de lesiones y del documento “Oficio-Remisión”.

5. Cuando la primera atención prestada se haya realizado desde los Servicios de Urgencia o Atención Especializada, se redactará y entregará a la víctima otro Informe que permita llevar a cabo un adecuado seguimiento del tratamiento prescrito en el hospital al médico o médica que la atenderá en adelante.
6. Por último, y antes de finalizar la consulta, se asesorará a la víctima sobre las medidas sociales y de protección a través de los propios recursos del centro sanitario (Servicio Social del hospital), o en su caso, se le facilitará el contacto urgente con profesionales de los Servicios Sociales o de los Servicios de Asistencia a la Víctima¹².

b) Actuación ante agresión o abuso sexual no reciente (más de 72 horas¹³)

¹¹ En caso de urgencia en la notificación, se remitirá al Juzgado por fax. En el resto de los casos se puede hacer por correo.

¹² En el anexo VI del presente documento aparecen recogidos los teléfonos y direcciones a los que se puede recurrir y que convendría tener a la vista especialmente en los Servicios de urgencias y Centros de salud.

¹³ Este límite temporal no debe entenderse como límite estricto; cuando el tiempo transcurrido se halle por encima de esas 72 horas y existan indicios o sospecha de poder obtener muestras biológicas –dadas las circunstancias particulares del caso-, se debe proceder como en el caso de agresión o abuso sexual reciente.

1. Prestar asistencia a los posibles daños y lesiones físicas y psíquicas, iniciando el plan de actuaciones terapéuticas que corresponda.
2. Una vez finalizada la actuación asistencial y establecido, cuando se requiera, el tratamiento pertinente, se procederá a la cumplimentación del modelo de parte de lesiones que figura en el anexo II de este protocolo¹⁴ según las pautas indicadas anteriormente para los casos ocurridos en menos de 72 horas.

3. Actuación en el ámbito policial.

La actuación del personal de la Ertzaintza y de las Policías Locales¹⁵ ante una víctima de los delitos a los que este Acuerdo se refiere se ajustará, con carácter general, a los principios y pautas contenidas en las Instrucciones del Viceconsejero de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco sobre *Actuaciones en casos de agresiones sexuales* (nº 3) y sobre *Maltrato doméstico* (nº 48). Además, se tendrá en consideración la Instrucción nº 51 sobre el *Sistema de Gestión de la Calidad* donde se incluye el proceso sobre actuaciones derivadas de casos de “violencia doméstica y de género”¹⁶.

Actuaciones preventivas

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

¹⁴ Este modelo debe aplicarse en todo el ámbito sanitario de la CAPV y estar presente dentro de los modelos habitualmente utilizados para las historias clínicas, que los respectivos Centros tienen aprobados por sus órganos rectores.

¹⁵ En cuanto a los mecanismos de coordinación con otros cuerpos policiales, en el marco de las Comisiones de Coordinación Locales se ha tratado la problemática de la “violencia doméstica y de género”, llegando básicamente a dos tipos de acuerdos o conclusiones:

1. Acuerdos por los que la responsabilidad del caso recae en el Cuerpo Policial que primeramente tiene conocimiento del mismo, complementado con el traspaso de información principalmente para la atención a la urgencia que pueda surgir en cada caso.
2. Acuerdos concretos o tácitos en los que la responsabilidad corresponde siempre a la Ertzaintza, complementado con el traspaso de información de los casos más graves (con órdenes de protección, nivel de riesgo especial, etc.), principalmente para la atención a la urgencia que pueda surgir en cada caso.

¹⁶ En lo referente a promover el cumplimiento efectivo de las medidas de protección y cautela, no solo por el deber inexcusable de cumplir la Ley en todo momento, sino también por la firme convicción de que la Ertzaintza puede jugar un papel importantísimo en la prevención y respuesta a los casos de violencia doméstica, este colectivo dedica gran parte de sus esfuerzos organizativos y operativos en el cumplimiento efectivo de las medidas de protección de las víctimas, y prueba de ello son tanto los indicadores de satisfacción de las víctimas que se demuestran en los resultados de las encuestas que se realizan, así como el Certificado obtenido de la empresa AENOR sobre el Proceso de Violencia Doméstica y de Género, que cumple los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001-2000 y está implantado en las 25 Comisarias de la Ertzaintza.

Atención de la urgencia

Cuando así se requiera por parte de la víctima o cuando medie denuncia de otras personas o entidades, la policía acudirá al domicilio o lugar donde se encuentre la víctima permaneciendo en el mismo el tiempo que resulte necesario.

Si la víctima presenta lesiones, por pequeñas que sean, o se sospecha de su existencia aunque no resulten visibles, se acompañará a ésta al servicio médico correspondiente indicándole que solicite el parte de lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

En caso de que se trate de una agresión o abuso sexual reciente, el traslado será al servicio de urgencias del hospital más cercano. Cuando la agresión ocurra en el partido judicial de Bilbao y salvo en casos de urgencia por lesiones graves, también se podrá remitir a la víctima al Servicio Clínico del Instituto Vasco de Medicina Legal, que cuenta con personal de guardia las 24 horas. Se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal. Si el traslado es al hospital, el equipo policial se asegurará de que ha sido solicitada la presencia del médico o médica forense en el hospital, al objeto de que se practique el reconocimiento médico y la toma de muestras. Asimismo se proporcionarán al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.

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

Cuando hay personas menores al cargo de la víctima, durante el tiempo que ésta no pueda ocuparse de ellas serán puestas bajo la persona designada por la víctima o con familiares; si esto no es posible, se contacta con los Servicios públicos estipulados (servicios de menores de Diputación, servicios municipales...) para que se hagan cargo. Siempre que la persona menor sea considerada como víctima o que pudiera encontrarse en una situación de desamparo, se redactará un informe dirigido al Servicio Social correspondiente de la Diputación.

Recepción de la denuncia

En primer lugar se informará a la víctima de las consecuencias de la interposición de la denuncia. En los casos de delitos contra la libertad sexual también se le informará de la necesidad de interponer denuncia para que se pueda perseguir judicialmente al presunto agresor.

Asimismo, se le informará de la posibilidad de solicitar una Orden de Protección y que tiene derecho a ser asesorada gratuitamente por un letrado o letrada del turno específico para víctimas de la violencia doméstica y/o agresiones sexuales tanto para la interposición de la denuncia como para formalizar la solicitud de la Orden de Protección. En caso de que la víctima muestre su disposición a ser asesorada, desde las dependencias policiales se realizarán las gestiones oportunas para ello y se informará a la víctima sobre el tiempo estimado para la llegada del letrado o letrada al centro policial.

Cuando se solicite una Orden de Protección en dependencias policiales, se realizará el correspondiente atestado o informe de forma urgente para la comprobación de los hechos, tramitándose el mismo conforme al procedimiento para el enjuiciamiento rápido e inmediato de determinados delitos y faltas.

La recepción de la denuncia se realizará teniendo en cuenta el especial estado emocional en que se encuentre la víctima, procurando crear un clima de seguridad y tratando que la denuncia sea recogida por una agente, en un lugar confortable, privado, que impida interrupciones y que preserve la intimidad de la víctima. Asimismo, se adoptarán las medidas necesarias para evitar el contacto de ésta con el presunto agresor.

Con la toma de denuncia y/o declaración se van a entresacar los datos necesarios para la investigación, aspectos relacionados con circunstancias personales de la víctima y sobre su relación con el denunciado, aspectos relacionados con la agresión y con el historial de la violencia, testigos presenciales o de referencia, etc.

En cualquier caso, se interrumpirá la declaración cuantas veces sea preciso e, incluso, se retrasará si se entiende que la víctima no está en condiciones de declarar. Una vez finalizada la denuncia, se le entregará a la víctima copia de la misma.

Asistencia a la víctima

Si la víctima teme por su seguridad o así lo solicita, se le acompañará, tanto a ella como si es necesario a sus hijos e hijas menores a su cargo, a un domicilio o lugar alternativo propuesta por ella (casa de familiares, amistades, etc.). También, si es necesario, se acompañará a la víctima a su domicilio para retirar la ropa y otros enseres de primera necesidad.

En los casos que se deba proceder al traslado de la víctima al servicio médico de urgencia, a los servicios sociales, al domicilio, etc., dicho traslado se efectuará, en la medida de lo posible, mediante vehículo oficial sin distintivos.

Tanto en la atención a la víctima como en los posibles traslados de la misma, se procurará que en el equipo policial participe al menos una agente.

Información y canalización a los servicios sociales

Se facilitará por escrito a la víctima información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes.

Se informará a la víctima sobre la posibilidad de solicitar medidas cautelares de protección, tales como la prohibición de que las personas agresoras residan o acudan a un determinado lugar, barrio, municipio, provincia u otra entidad local, o Comunidad Autónoma (art. 13 y 544 bis de la Ley de Enjuiciamiento Criminal). También se le informará de la posibilidad de solicitar la Orden de Protección prevista en el artículo 544 ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, de solicitar abogado o abogada de oficio, de solicitar el beneficio de asistencia jurídica gratuita y de la existencia de posibles ayudas económicas.

Asimismo se le informará sobre la existencia de recursos para la atención especializada a este tipo de problemática (pisos de acogida, programas de asistencia jurídica y psicológica...). En todo caso, con independencia de la información que se facilite a la víctima, se considerará especialmente importante tratar de canalizar el caso hacia el Servicio Social de Base, el Servicio de Acogida Inmediata, el Servicio Social de Urgencia, el Servicio de Igualdad o el Servicio de Asistencia a la Víctima correspondiente.

Investigación y elaboración del atestado

Se realizarán, con la mayor rapidez y exhaustividad posible, los actos de comprobación *in situ* e investigación que resulten precisos para la constitución de medios acreditativos de la existencia de la infracción penal y de la responsabilidad de su autor: inspección ocular, testigos, reconocimiento fotográfico de la víctima bajo su consentimiento, etc.

Se informará a la víctima de la importancia de facilitar cuantos efectos y elementos puedan estar relacionados con los hechos investigados, a los efectos de su esclarecimiento.

Con carácter cautelar y preventivo, se procederá a recabar información sobre las licencias o permisos de los que sea titular el presunto agresor para la adopción de las medidas oportunas.

También se verificará la existencia de intervenciones policiales y/o denuncias anteriores en relación con la víctima o el presunto agresor así como los antecedentes de este último. Además, se comprobará la existencia de medidas de protección establecidas con anterioridad por la Autoridad Judicial en relación con las personas implicadas.

En el atestado se anexará toda la información necesaria para informar al Juzgado: antecedentes, diligencias de inspección ocular, solicitud de Orden de protección, diligencia de valoración de riesgo sobre la peligrosidad de la situación, declaraciones, etc.

Valoración del riesgo y medidas de protección

Cuando su situación de riesgo así lo aconseje, y en función del resultado de la valoración de riesgo realizada, se adoptarán medidas específicas de protección de la víctima. Entre otras, éstas podrán ser las siguientes:

- Vigilancia y seguimientos a la persona agresora y, en caso de que puedan llevarse a cabo de forma eficaz y operativa, sistemas tecnológicos de detección de proximidad al servicio de los órganos judiciales con el objetivo principal de garantizar el cumplimiento de las medidas judiciales de alejamiento que le sean impuestas.
- Actividades preventivas sobre rutinas, comprobaciones telefónicas y visitas aleatorias, traslados, acompañamientos y operativos puntuales de protección.
- Protección permanente a las víctimas.

No obstante, a todas las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, salvo rechazo expreso, se les ofertarán las siguientes medidas de protección:

- Formación y entrega de materiales sobre medidas de autoprotección.
- Dispositivos que permitan una comunicación directa e inmediata entre la víctima y los servicios policiales las 24 horas del día.

En los casos de agresiones sexuales y una vez analizada la agresión sufrida por la víctima, cuando concurren circunstancias o elementos que puedan llevar a pensar la posibilidad de una nueva agresión, y la medida sea proporcional al fin de protección que se pretende lograr, se ofrecerá a la víctima la posibilidad de entregarle un teléfono como enlace directo con las Unidades policiales para el caso de una emergencia.

Al objeto de poder hacer efectivas las medidas de protección que puedan establecerse en el “Expediente de violencia doméstica y de género” se podrán sacar fotografías de las víctimas y de las personas agresoras. Para ello, se presentará a la víctima para su firma el “acta de consentimiento de utilización de datos de carácter personal” con objeto de que dé su consentimiento para su utilización, exclusivamente dentro del ámbito policial, por parte de las y los agentes de la Ertzaintza y de la Policía Local. Tras el consentimiento de la víctima se le solicitarán fotografías actualizadas tanto de la propia víctima como de la persona agresora. La ficha policial que se encuentra en el expediente se podrá imprimir con las fotografías y los datos básicos de las víctimas y personas agresoras, incluyendo información de las zonas frecuentadas, actividad laboral, medidas policiales activas, etc.

4. Actuación en el ámbito judicial¹⁷.

Los órganos judiciales competentes en las materias a las que el presente Acuerdo se refiere, actuarán con independencia y sumisión exclusiva al imperio de la Ley, sin perjuicio de la oportunidad de las consideraciones recogidas en los Protocolos de coordinación para la eficacia de la Ley de medidas de protección integral contra la violencia de género y de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica, auspiciados por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y, en particular, de las siguientes orientaciones:

a) Si la víctima presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria, o si se sospecha su existencia aunque no sean visibles, se dará cuenta inmediatamente al o a la titular del Juzgado de la presencia de la mujer, considerándose convenientes las siguientes actuaciones:

¹⁷ Lo señalado en este epígrafe se ha de completar con lo dispuesto en las siguientes Guías editadas por el Consejo General del Poder Judicial: *Guía práctica de actuación contra la violencia doméstica* contenida en el *Informe sobre la problemática jurídica derivada de la violencia doméstica* aprobado el 21 de marzo de 2001; *Guía Práctica de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*; y *Guía de criterios de actuación judicial frente a la violencia de género*.

- El acompañamiento por la policía judicial a la mujer al servicio médico correspondiente. En caso de agresiones o abusos sexuales, el traslado será al hospital más próximo y se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal. Cuando la agresión ocurra en el partido judicial de Bilbao y salvo en casos de urgencia por lesiones graves, también se podrá remitir a la víctima al Servicio Clínico del Instituto Vasco de Medicina Legal, que cuenta con personal de guardia las 24 horas.
- El traslado del médico o médica forense al centro sanitario al objeto de prever el aseguramiento de pruebas y realizar la recogida de muestras.

b) En caso de que la mujer no requiera asistencia sanitaria, se tratará de que la recepción de la denuncia o de la solicitud de la Orden de Protección se realice en un lugar privado, teniendo en cuenta el especial estado emocional en que se encuentra la víctima y, en atención a sus circunstancias personales, le será dispensado un trato especialmente respetuoso y preferente.

Se informará a la víctima de la posibilidad de solicitar la Orden de Protección prevista en el artículo 544 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, así como de las consecuencias de la interposición de la denuncia y de la solicitud de la Orden de Protección. Asimismo, se le informará de su derecho a ser asesorada gratuitamente antes de formalizar la solicitud de la Orden de Protección o de la interposición de la denuncia por un letrado o letrada del turno específico para víctimas de la violencia doméstica y/o agresiones sexuales. En caso de que la víctima muestre su disposición a ser asesorada, desde las dependencias judiciales se realizarán las gestiones oportunas para ello y se informará a la víctima sobre el tiempo estimado para la llegada del letrado o letrada.

En la denuncia se hará constar la mayor información posible sobre los hechos al objeto de facilitar la acumulación de autos o diligencias a que hubiese lugar en su caso, así como los antecedentes de agresiones, si las hubiese, frecuencia de los malos tratos, si los denunció, lugar y fecha de presentación de las denuncias, si se producen en los hijos o hijas, si van acompañados de amenazas y si el agresor posee armas.

Se considera relevante que se lleve a cabo el reconocimiento médico inmediato por parte del médico o médica forense, quien extenderá el correspondiente informe, en el que deberán observarse las posibles lesiones psicológicas.

Se considera igualmente conveniente que se soliciten los oportunos informes psicológicos parciales a los Equipos Psicosociales Judiciales y, en su caso, informes sociales a los Servicios de Asistencia a la Víctima y/o a los Servicios Sociales correspondientes.

Asimismo, los órganos judiciales efectuarán el ofrecimiento de acciones, haciéndole entrega de una nota informativa en la que conste el contenido del ofrecimiento y en la que se incluya la dirección y el teléfono de los Servicios de Asistencia a la Víctima. Los órganos judiciales facilitarán el contacto con dichos servicios, donde le informarán y asesorarán sobre sus derechos y los posibles trámites y procedimientos judiciales a emprender, especialmente, sobre su derecho a solicitar el alejamiento del agresor, a solicitar la Orden de Protección o medidas provisionales para la separación civil, a obtener, en caso de cumplir los requisitos legales exigidos, justicia gratuita a través de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogadas y Abogados y sobre la posibilidad de solicitar las ayudas recogidas en la Ley 35/1995. Igualmente, los Servicios de Asistencia a la Víctima informarán a la mujer de los recursos sociales gratuitos existentes en la Comunidad para estos casos (recursos de acogida, programas de asistencia jurídica y psicológica, ayudas económicas, etc.) y le facilitarán el contacto con los servicios sociales correspondientes a fin de que pueda acceder a dichos recursos.

Tras la declaración del imputado, se recomienda que la o el juez valore la adopción de medidas de protección, conforme los artículos 13, 544 bis y 544 ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, previos los informes y dictámenes que se consideren procedentes. La o el juez de instrucción comunicará al cuerpo policial competente las medidas de protección o cautelares que se adopten.

Igualmente, se considera conveniente facilitar el contacto del presunto agresor con el Servicio de Asistencia y Orientación Social al Detenido (SAOS), para la eventual consideración del caso por este Servicio. Así mismo, el Servicio de Asistencia a la Reinserción (SAER), en cumplimiento de la correspondiente resolución judicial, derivará al penado a los programas que existan para el tratamiento a agresores.

Se considera conveniente que el juez o jueza, en ejercicio de sus facultades de señalamiento, valore la posibilidad de agilizar el procedimiento en caso de que el hecho revistiese caracteres de delito. Si se trata de falta susceptible de ser enjuiciada inmediatamente, la policía realizará las citaciones el día hábil más próximo conforme a la agenda informática de señalamientos de los Juzgados. En el supuesto de juicios rápidos y cuando la competencia corresponda al Juzgado de violencia sobre la mujer, la policía habrá de realizar las citaciones a que se refiere el artículo 796 de la Ley de

Enjuiciamiento Criminal en el día hábil más próximo, conforme a la agenda informática de señalamientos del mencionado órgano judicial.

Dentro de estas pautas de actuación, también se considera oportuno que el Juzgado o Tribunal valore solicitar designación de abogada o abogado de oficio gratuito en juicio de faltas cuando alguna de las otras partes acuda a dicho acto con asistencia letrada.

La Orden de Protección implica el deber de mantener permanentemente informada a la víctima sobre la situación procesal del imputado así como sobre el alcance y vigencia de las medidas cautelares. En este sentido, los juzgados remitirán las resoluciones que a tal fin se adopten a los Servicios de Asistencia a la Víctima, que serán los encargados de transmitir a la víctima dicha información.

Asimismo, dichos Servicios de Asistencia a la Víctima serán los encargados de informar a la víctima, cuando ésta resida en la Comunidad Autónoma del País Vasco, de la situación penitenciaria del agresor, para lo cual los Centros Penitenciarios radicados en la Comunidad pondrán en su conocimiento las excarcelaciones de personas imputadas por estos delitos en alguno de los órganos judiciales de la Comunidad Autónoma.

Por su parte, el Ministerio Fiscal velará especialmente por que las víctimas de esta violencia sean informadas de sus derechos, de forma clara y accesible; por el cumplimiento del deber de notificación a éstas de la Orden de Protección; por que se cumpla el deber de información de la situación penal, y en su caso penitenciaria, en que se encuentre el imputado, todo ello conforme establece el art 544 ter, puntos 8 y 9 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal; así como por la protección de los datos personales de las víctimas y, en particular, por que cuando una víctima esté acogida en un recurso dependiente de la Administración, la dirección que conste en el expediente no sea el de la ubicación del recursos sino el de la institución de quien depende.

5. Actuación de los Colegios de Abogados y Abogadas.

La actuación de los tres Ilustres Colegios de Abogados y Abogadas de la Comunidad Autónoma de Euskadi en casos de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual se ajustará a las siguientes pautas:

Los Colegios de Abogados y Abogadas otorgarán prioridad a la designación por turno de oficio especial de abogado o abogada que deba asistir a una posible víctima de

maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual. Así mismo, otorgarán prioridad a la tramitación de las solicitudes de Asistencia Jurídica Gratuita, que será necesaria para aquellas actuaciones letradas que queden fuera del marco de las actuaciones gratuitas en todo caso para las víctimas en virtud del Convenio suscrito, entre el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social y el Consejo Vasco de la Abogacía, para la asistencia jurídica inmediata a personas víctimas de delitos de violencia sobre la mujer, de violencia doméstica y de agresiones sexuales en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En el supuesto de que simultáneamente o con posterioridad se solicite por la víctima asistencia letrada por turno de oficio -que sólo será gratuita cuando se cumplan los requisitos previstos en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita- para la sustanciación de procedimiento de separación conyugal o divorcio, el Colegio de Abogados y Abogadas correspondiente pondrá los medios necesarios para que la designación recaiga en el mismo letrado o letrada designada para la asistencia de la víctima en el procedimiento penal seguido como consecuencia de los malos tratos. Si no fuera posible, el Colegio de Abogados y Abogadas procurará los medios para que exista una coordinación efectiva entre la o el profesional designado para la defensa de la víctima en el procedimiento penal y quien se designe por turno de oficio o por designación personal para su defensa en el procedimiento de separación conyugal o divorcio o cuestiones relativas a procedimientos de filiación.

Sin perjuicio de otras colaboraciones que puedan establecer con los organismos y entidades locales y forales competentes en las materias que aborda este Acuerdo, los Colegios de Abogadas y Abogados de los tres Territorios, en colaboración con el Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de justicia, pondrán los medios necesarios para el adecuado funcionamiento del turno especial, compuesto por profesionales con formación específica, para las designaciones de abogado o abogada de oficio que sean necesarias para la llevanza de los procesos penales y/o civiles que tengan causa directa en la violencia a la que este Acuerdo se refiere.

En concreto, cuando en dependencias policiales o judiciales, la víctima quiera interponer una denuncia o solicitar una Orden de Protección, o en los servicios sociales quiera informarse sobre las consecuencias de interponer una denuncia o solicitar una Orden de Protección, se le informará de su derecho a ser asesorada gratuitamente por un letrado o letrada del turno para víctimas de violencia doméstica y/o agresiones sexuales.

En caso de que efectivamente la víctima manifieste su voluntad de ser asesorada, desde las dependencias policiales, judiciales o de los servicios sociales se llamará al

servicio de asistencia específico para víctimas de la violencia sobre la mujer, violencia doméstica y de agresiones sexuales.

La asistencia jurídica letrada será presencial y se hará efectiva en la comisaría, en el juzgado, cuando se solicite en estas dependencias, y, cuando se solicite desde los servicios sociales, con carácter general en el despacho profesional del letrado o letrada o en otro lugar análogo acordado con la persona demandante de la asistencia.

La gratuidad de la asistencia jurídica especializada alcanzará a todas las víctimas de violencia sobre la mujer, violencia doméstica o de un delito contra la libertad sexual y comprenderá:

- El asesoramiento presencial previo a la interposición, en su caso, de la denuncia y de la solicitud de Orden de Protección, en respuesta a la demanda recibida desde dependencias policiales, judiciales o desde los servicios sociales.
- La asistencia letrada en la formulación de la denuncia, así como en la solicitud de la Orden de Protección.
- La asistencia letrada en la comparecencia para la adopción, en su caso, de la Orden de Protección, así como en el Juicio Rápido cuando tuviese lugar en el propio acto de la comparecencia o en los días posteriores.

Al objeto de posibilitar, cuando proceda, el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, conforme a lo previsto en la normativa vigente, la o el letrado interviniente auxiliará a la víctima en la formulación de la correspondiente solicitud.

Para que igualmente sean gratuitas el resto de actuaciones del letrado o letrada en todos los procesos que tengan causa directa o indirecta en la violencia padecida, las víctimas deberán acreditar la insuficiencia de recursos solicitando, y obteniendo, la oportuna Justicia Gratuita, debiendo tramitarla ante el Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados y Abogadas correspondiente, conforme a la Ley 1/1996 de Asistencia Jurídica Gratuita.

En caso de que dicha Justicia Gratuita no sea tramitada por la víctima o una vez solicitada la misma no sea concedida por el Organismo competente (Comisión de Justicia Gratuita o Juzgado, en su caso), la o el letrado podrá solicitar sus honorarios por el trabajo realizado, con la excepción hecha de los servicios anteriormente referidos del servicio especializado que serán gratuitos en todo caso.

6. Actuación en el ámbito de los servicios sociales.

Cuando una mujer víctima de alguno de los delitos a los que este Acuerdo se refiere acuda a cualquier Servicio Social de Base ubicado en la Comunidad Autónoma de Euskadi, se seguirán las siguientes pautas:

a) Si la víctima presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha su existencia aunque no resulten visibles, se acompañará a la víctima, si lo precisa, al servicio médico correspondiente. Asimismo, se le indicará que solicite un parte de lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia. Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se recabará la atención policial.

En caso de que se trate de una agresión o abuso sexual reciente, se pondrá el caso en conocimiento de SOS-Deiak para que realice las gestiones oportunas (envío de ambulancia, solicitar presencia policial...), se acompañará a la víctima al servicio de urgencias del hospital más cercano y se le informará de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal a efectos de evitar que se eliminen posibles pruebas esenciales para un futuro proceso judicial. Cuando la agresión ocurra en el partido judicial de Bilbao y salvo en casos de urgencia por lesiones graves, también se podrá remitir al Servicio Clínico del Instituto Vasco de Medicina Legal, que cuenta con personal de guardia las 24 horas.

Si se le remite al hospital, el Servicio Social de Base dará aviso telefónico previo para que aquél avance en la preparación del dispositivo de atención y será el hospital el que realice las gestiones oportunas para que se persone el médico o médica forense al objeto de que se pueda practicar el reconocimiento médico y la toma de muestras. En cualquier caso, se proporcionarán al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.

b) En caso de que no requiera asistencia sanitaria, se proporcionará a la víctima una atención adecuada y prioritaria, considerando el especial estado emocional en que se encuentre la víctima.

Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se recabará la atención policial, solicitando a SOS-Deiak, Comisaría de la Ertzaintza o Policía Local la presencia en el Servicio Social de Base, o lugar considerado idóneo, para la protección a la víctima.

La primera entrevista tendrá como objetivo prestar apoyo a la mujer e informarle sobre la disponibilidad en la atención a su situación, recursos existentes y vías alternativas de solución al problema, considerando el derecho a la asistencia social integral que le asiste, tanto a ella, como a las personas menores de edad que se encuentren bajo su patria potestad o guarda y custodia. Se le comunicará que se pondrán a su disposición todos los medios disponibles para preservar su seguridad y, en su caso, las de sus hijas e hijos.

Sin perjuicio del asesoramiento más cualificado que se ofrezca a la víctima en los servicios de asesoramiento jurídico existentes, la o el profesional de los servicios sociales le informará y asesorará, de forma básica, sobre sus derechos y los posibles trámites y procedimientos judiciales a emprender, especialmente, sobre su derecho a denunciar los hechos ante la policía, el Juzgado de Violencia sobre la Mujer o el Juzgado de Guardia, a recibir asesoramiento jurídico especializado gratuito con vistas a la posible formulación de denuncia o solicitud de Orden de Protección, a solicitar el alejamiento del agresor, a solicitar medidas provisionalísimas para la separación civil, a obtener, en caso de cumplir los requisitos legales, justicia gratuita a través de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogadas y Abogados y sobre la posibilidad de solicitar las ayudas recogidas en la Ley 35/1995 a través de los Servicios de Asistencia a la Víctima.

Se comunicará también a la víctima la posibilidad y conveniencia de solicitar una Orden de Protección, al objeto de que el Juzgado, si lo estima procedente, adopte medidas para su protección de tipo penal -prisión provisional, alejamiento del agresor...-, de tipo civil -prohibición del uso de la vivienda al agresor, limitación de sus derechos sobre los hijos e hijas, determinación de una pensión de alimentos...- para que solicite, en su caso, de los servicios sociales las ayudas que le pudieran corresponder. Se pondrá en conocimiento de la víctima que la Orden de Protección tiene carácter de denuncia y, aunque la Ley permite solicitar la Orden de Protección en los servicios sociales, se le recomendará y explicará la importancia que tiene que la solicite en la policía, ya que de ese modo se evitará trámites y favorecerá que la Orden se dicte a la mayor brevedad (una vez que ella y el agresor comparezcan ante el Juzgado y como máximo en un plazo de 72 horas). Se le informará también de la importancia de que esté debidamente asesorada a la hora de solicitar la Orden de Protección; para ello se le comunicará la posibilidad de solicitar asistencia jurídica del servicio especializado de los Colegios de Abogados y Abogadas, desde el propio Servicio Social o desde dependencias policiales o judiciales.

Si a pesar de la recomendación realizada la víctima prefiere solicitar la Orden de Protección en el servicio social, se le volverá a recordar la conveniencia de que haga

uso del servicio específico de asistencia letrada. El o la trabajadora social se pondrá en contacto con el servicio a tal efecto. Si la víctima renuncia a dicho servicio, será el trabajador o trabajadora social la que ayudará a la mujer a la hora de cumplimentar la solicitud de Orden de Protección, cuyo modelo habrá de estar disponible en todos los servicios sociales. Una vez rellenada la Orden de Protección, la trabajadora o trabajador social deberá entregar una copia a la solicitante, otra copia quedará en su poder y habrá de remitir inmediatamente el original al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de Guardia.

La Orden de Protección también puede ser solicitada por las personas a las que se refiere el artículo 173.2 del Código Penal, siempre que resulten ajenas al hecho que motiva la solicitud y cuenten con capacidad para ello. En este caso, también se ayudará a la persona solicitante a la hora de cumplimentar la solicitud de Orden de Protección y se procederá conforme a lo dispuesto en el último punto del párrafo anterior, siempre que haya renunciado a efectuarlo en dependencias policiales o judiciales.

Si la víctima no quiere denunciar los hechos ni solicitar una Orden de Protección, para motivarla a hacerlo se le explicará que denunciar no es sólo un derecho sino también una forma de romper con la relación violenta que está sufriendo y la manera de acceder a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia -alejamiento de la persona agresora, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.-. Asimismo, se explicará a la víctima que la Ley como profesional le obliga a poner los hechos en conocimiento del Juzgado.

En aquellos casos en los que la víctima decidiera no presentar denuncia o aquellos otros que se estime pertinente, los Servicios Sociales podrán solicitar al Juzgado las medidas urgentes que considere necesarias al amparo del artículo 19.4 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. La canalización de estas solicitudes se hará a través de la Fiscalía a la que se dirigirán los mencionados servicios a fin de hacerlas efectivas.

La recogida de información se hará según los modelos recogidos en los anexos IV y V, lo que no obsta para que el o la trabajadora social tenga libertad para formular preguntas adecuadas a cada situación particular. Se utilizará el modelo de informe de remisión, recogido en el anexo III, cuando la mujer sea derivada a otras instancias, con el fin de que la institución receptora se pueda poner en contacto con la o el profesional de los servicios sociales. Se dará copia de dicho informe a la víctima.

Asimismo, se informará a la mujer de los recursos (jurídicos, psicológicos, económicos, socioeducativos, de alojamiento, de empleo, de vivienda, etc.), existentes en la Comunidad para situaciones de malos tratos y violencia sexual y, en su caso, se le gestionará o facilitará el acceso a los mismos realizando, cuando proceda, la derivación al servicio especializado o de otro tipo correspondiente.

Se recordará a la mujer la importancia de hacer uso de los recursos existentes para la superación de la situación, en especial, de los programas de atención psicológica especializados. Se favorecerán en todo momento mecanismos de refuerzo de su autonomía y autoestima y medidas para evitar el aislamiento al que las víctimas suelen ser sometidas por sus agresores.

En caso de que existan en la zona asociaciones que trabajen con mujeres víctimas de la violencia, y teniendo en cuenta la importancia de la labor de apoyo que éstas pueden llevar a cabo, si así lo desease, se le facilitará a la víctima el contacto con ellas.

La o el profesional de los servicios sociales realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso, en coordinación con los diferentes servicios y programas de atención a las víctimas, a fin de apoyar a la mujer y a sus hijas e hijos en el restablecimiento de una vida normalizada.

7. Actuación en el ámbito educativo.

a) En el caso de que se conozca, o exista sospecha fundada, de que alguna alumna es objeto de maltrato –en el contexto de una relación presente o pasada– o de violencia sexual por parte de algún alumno o alumna de un centro educativo de la Comunidad Autónoma de Euskadi, se aplicará lo establecido en el Protocolo de actuación recogido en la *Guía de actuación en los centros educativos ante el maltrato entre iguales*, elaborada por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco. En particular, la Dirección del centro, o bien las personas designadas por ésta para el seguimiento del caso, seguirán los siguientes pasos:

1. Recogida de información. Se recogerán los datos identificativos del centro y alumnado afectado y sobre el tipo y gravedad de la agresión
2. Análisis previo del caso e intervenciones de urgencia. El equipo directivo convocará a la o al orientador, consultor y/o aquellas persona/s del centro a quien considere más adecuadas o competentes para analizar y valorar la

- intervención necesaria en cada caso y se adoptarán las medidas que garanticen la inmediata seguridad de la alumna agredida, incluidas aquellas medidas correctoras dirigidas a la persona agresora que se estimen oportunas.
3. Primera comunicación a las familias. Se citará, en entrevista individual, por un lado, a la alumna víctima y a su familia y, por otro lado, al alumno agresor y a su familia, con el fin de: dar a conocer y recoger información sobre los hechos; determinar si éstos son conocidos por las familias y qué medidas han tomado al respecto; informar sobre las medidas de urgencia adoptadas o que se van a adoptar, recogiendo su opinión y/o las aportaciones que pudieran realizar; y comunicar la posibilidad de interponer una denuncia o de que esta pueda ser interpuesta, si existen indicios de que los hechos tienen carácter delictivo.
 4. Completar, contrastar y analizar la información. Se completará la información disponible mediante cuestionarios, entrevistas u otros procedimientos que se consideren oportunos, los cuales se realizarán con la mayor discreción posible.
 5. Determinar si es o no un caso de maltrato entre iguales, a efectos educativos, a la vista de la información obtenida.
 6. Poner los hechos en conocimiento de la Inspección Educativa. Cuando se determine un caso como maltrato entre iguales, se pondrán en conocimiento de la Inspección Educativa, mediante informe escrito, los hechos denunciados y las medidas adoptadas. Igualmente, si se produce denuncia policial, judicial o queja al Ararteko, se procederá también al envío del informe escrito a la Inspección Educativa. Incluso en aquellos casos que se determine que no se trata de maltrato entre iguales, es aconsejable informar igualmente a la Inspección Educativa, indicándose la calificación que se otorga a los hechos y las medidas que, en su caso, se tomen.
 7. Plan de Actuación. El centro elaborará un Plan de Actuación para lo que, si lo considera necesario, puede solicitar el asesoramiento del *Berritzegune*, así como de la Inspección Educativa. El Plan debe recoger por escrito las medidas a aplicar por el centro con relación a las personas presuntamente víctima y agresora, a las familias, al resto del alumnado y al equipo docente, incluida, según la gravedad del caso, la comunicación del mismo a otras instancias sociales, sanitarias o judiciales.
 8. Poner en conocimiento de las familias implicadas las medidas propuestas en el Plan de Actuación. Debe de informarse a las familias implicadas de las medidas de carácter individual adoptadas con el alumnado afectado, así como del resto de medidas de carácter organizativo y preventivo.
 9. Seguimiento y Evaluación de las medidas adoptadas. La Dirección del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las medidas previstas en el Plan de Actuación, informando periódicamente al inspector o inspectora de

referencia del centro del grado del cumplimiento de las mismas y de la situación socioeducativa del alumnado implicado.

b) En el supuesto de que se conozca, o exista sospecha fundada, de que alguna alumna sea objeto de maltrato o de violencia sexual por parte de algún miembro del personal perteneciente a un centro educativo de la Comunidad Autónoma de Euskadi, se pondrá en conocimiento del equipo directivo del centro, quien de forma inmediata lo comunicará a la Inspección Educativa. Todo ello, sin perjuicio de las medidas disciplinarias y judiciales que sean oportunas.

c) En caso de que algún miembro de la comunidad educativa conozca, o tenga sospecha fundada, de que alguna alumna sea objeto de maltrato o de violencia sexual por parte de algún familiar o persona ajena al personal perteneciente a un centro educativo de la Comunidad Autónoma de Euskadi, lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección del centro, el cual, tras el correspondiente análisis de la situación y si considera que existen indicios de delito, lo pondrá en conocimiento de los Servicios Sociales, de la Fiscalía y de la Inspección Educativa.

d) En caso de que algún miembro de la comunidad educativa conozca, o tenga sospecha fundada, de que la madre de alguna alumna o alumno es objeto de maltrato en el ámbito doméstico o de violencia sexual, lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección del centro, el cual, tras el correspondiente análisis de la situación y si considera que existen indicios de delito, lo pondrá en conocimiento de los Servicios Sociales, de la Fiscalía y de la Inspección Educativa.

De conformidad con lo señalado en los anteriores apartados a), b) c) y d), cuando se determine la existencia de maltrato o de violencia sexual, se informará a las víctimas o, en su caso, a su familia, de los servicios y prestaciones a los que como tales víctimas pudieran tener derecho en el ámbito educativo.

ANEXO I

MODELO DE OFICIO DE REMISIÓN AL JUZGADO (ÁMBITO SANITARIO)

D^a/D.,
Médica o Médico colegiado en con el n^o
..... con ejercicio profesional en (centro y lugar de trabajo)
.....
.....

PARTICIPA A V.I.: que en el día de hoy, a las horas, he atendido en
(Consultorio, Centro de Salud, Hospital, denominación del centro y lugar de trabajo,
localidad, calle)
.....
..... a D./D^a.....
.....; de años; con domicilio en (calle y número)
.....; Código Postal y Localidad
.....; Provincia;
Teléfono, y le **REMITE** el informe médico por presuntos
malos tratos, que se acompaña.

Fecha y firma

JUZGADO DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER O DE INSTRUCCIÓN DE GUARDIA

ANEXO II

MODELO DE PARTE MÉDICO DE LESIONES

.....
.....
.....
.....

- 5) **EXPLORACIÓN FÍSICA** (descripción de las lesiones -forma, tamaño o dimensiones, ubicación y aspectos descriptivos del color, siendo aconsejable la toma de fotografías previo consentimiento de la víctima-, sin olvidar fecha aproximada en que han podido tener lugar).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- 6) **EXPLORACIÓN GINECOLÓGICA** (si procede)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- 7) **ESTADO EMOCIONAL ACTUAL**

.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....

8) EXPLORACIONES COMPLEMENTARIAS

.....
.....
.....
.....
.....

9) DIAGNÓSTICO

.....
.....
.....
.....
.....

10) TRATAMIENTO

.....
.....
.....
.....
.....

11) PLAN DE ACTUACIONES Y OBSERVACIONES (indicar si se deriva a Servicios Sociales, a Atención Primaria o a otros)

.....
.....
.....
.....
.....

Fecha y firma

ANEXO III

MODELO DE OFICIO DE REMISIÓN AL JUZGADO (ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES)

En el Centro de Servicios Sociales de sito en la localidad de ha sido atendida Dña. de años con DNI núm. de estado civil....., domiciliada en y con teléfono nº

La interesada manifiesta el siguiente hecho: (especificar tipo de violencia, lugar, fecha, hora e identificar al presunto agresor y la relación de parentesco existente)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Se han realizado las siguientes actuaciones:

.....
.....
.....
.....
.....

Es remitida a esa instancia con el fin de:

.....
.....
.....

Se ruega se informe por escrito de las actuaciones desarrolladas por esa entidad.

En, a de de

Fdo.: La interesada

Fdo.: La o el profesional

ANEXO IV

MODELO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA CASOS DE MALTRATO (ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES)²⁰

²⁰ En 2007 los contenidos de la ficha se incorporaron a la aplicación informática denominada "Herramienta de Diagnóstico e Intervención Social", creada por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad del Gobierno Vasco, con el objetivo de facilitar a los y las profesionales del Trabajo Social la elaboración de los diagnósticos sociales y el seguimiento de los procesos de intervención y de los Convenios de Inserción. El acceso a la herramienta se puede solicitar a través de inersoc@ej-gv.es.

Código de identificación:
Profesional:
Institución:
Fecha de Alta:

Datos Personales de la Víctima

Nombre y apellidos:
DNI: Domicilio²¹:
Territorio: Municipio:.....
Dirección²² y/o teléfono de contacto²³:
.....

Sexo: *Mujer* *Hombre*

Fecha de Nacimiento:

País de Nacimiento:

Nacionalidad:

Territorio Histórico de Nacimiento: *Araba* *Bizkaia* *Gipuzkoa*

Fecha de Empadronamiento en la CAPV:

Fecha de Empadronamiento en el Municipio:

Estado Civil:

- Casada*
- Divorciada. Matrimonio anulado*
- En trámite de separación o divorcio*
- Separada (de hecho)*
- Separada (legal)*
- Soltera*

²¹ Si la víctima desea cambiar de domicilio, no se hará constar el nuevo al que se traslade, debiendo indicarse el domicilio actual en el que reside.

²² La dirección que se haga constar no debe de ser necesariamente la del domicilio propio, sino que puede ser cualquier otra en la que pueda ser localizada. Sólo se indicará la dirección de contacto cuando sea diferente al domicilio.

²³ El teléfono no debe de ser necesariamente el propio, sino que puede ser cualquier otro en la que la víctima pueda ser localizada.

- Unión consensuada con registro
- Unión consensuada sin registro
- Viuda

Nivel de Estudios:

- Sin Alfabetización
- Estudios primarios sin finalizar
- Certificado de estudios primarios/EGB sin título
- Graduado escolar/Bachiller elemental con reválida
- FP 1er. grado (técnico o técnica auxiliar)/Oficialía industrial
- FP 2º grado (técnico o técnica especialista)/Maestría industrial
- BUP/COU/PREU/Bachiller superior con reválida
- Titulación universitaria de 1er. ciclo (Diplomatura)
- Titulación universitaria de 2º ciclo (Licenciatura)
- Titulación universitaria de 3er. ciclo (Doctorado)
- Otros. Especificar:.....

Ocupación:

- Inactiva
- Ocupada, cuenta ajena con contrato fijo
- Ocupada, cuenta ajena con contrato temporal
- Ocupada, cuenta ajena sin contrato
- Ocupada, cuenta propia, autónoma
- Ocupada, cuenta propia, empresa con personas asalariadas
- Ocupada, cuenta propia, socia cooperativista
- Ocupada: trabajo protegido
- Parada en búsqueda de primer empleo
- Parada que ha trabajado antes

Profesión:

- Artesanía y trabajo cualificado de industrias
- Dirección de empresas y Administraciones Públicas
- Empleo de tipo administrativo
- Fuerzas armadas

- Operadores de instalaciones, maquinaria y montaje
- Trabajo cualificado en agricultura y pesca
- Trabajo no cualificado
- Trabajo en servicios de restauración
- Técnicas y técnicos profesionales científicos e intelectuales
- Técnicas y técnicos o profesionales de apoyo
- Otras. Especificar:

Régimen de Tenencia de Vivienda:

- Sin vivienda
- Vivienda en propiedad (privativa)
- Vivienda en propiedad (gananciales)
- Vivienda en alquiler
- Vivienda cedida en uso
- Hospedaje o pupilaje
- Subarriendo
- Pluralidad de coarrendatarios
- Alojamiento turístico
- Piso o residencia de acogida
- Infravivienda

Ingresos económicos (Anuales):

Individuales:.....

Totales (de la pareja):

Discapacidad:

- Sí
 - Física
 - Psíquica/Mental
 - Auditiva
 - Visual
- No

Hijos e hijas a su cargo:

Nº: Fechas de nacimiento:

.....
.....
.....

Otras personas a su cargo:

Nº: Fechas de nacimiento:

Tipo de dependencia:

- económica²⁴
- física²⁵
- social²⁶
- mental o cognitiva²⁷

.....

Tipo de dependencia:

- económica
- física
- social
- mental o cognitiva

.....

Tipo de dependencia:

- económica
- física
- social
- mental o cognitiva

Entidad que la deriva:

- Iniciativa propia
- Juzgado
- Turno de Oficio Especializado
- Policía

²⁴ Tiene lugar cuando una persona pasa de ser parte “activa” económica y laboralmente, a formar parte de la población considerada “inactiva”, “pasiva” o “dependiente”.

²⁵ Pérdida de control de las funciones corporales y de la interacción con los elementos físicos del ambiente.

²⁶ Está asociada a la pérdida de personas y relaciones significativas.

²⁷ La persona pierde la capacidad para resolver problemas y tomar decisiones propias.

- Servicio de Asistencia a la Víctima
- Servicio Social de Urgencia
- Teléfono de información 24 horas
- Otros servicios sociales. Especificar.....
- Profesionales de la sanidad
- Asociaciones
- Otras. Especificar.....

Otros datos de interés:

- Dispone de apoyo familiar o de su entorno
- Sufre alguna toxicomanía. Especificar.....
- Se encuentra en situación documental irregular
- Percibe la renta básica
- Convive actualmente con el agresor
- Es maltratada por alguna otra persona de su entorno. Especificar:

Observaciones.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datos de la persona agresora

Nombre y apellidos:

Sexo: *Mujer* *Hombre*

Fecha de Nacimiento:

País de Nacimiento:

Nacionalidad:

Territorio Histórico de Nacimiento: *Araba* *Bizkaia* *Gipuzkoa*

Relación de parentesco:

- Cónyuge
- Pareja
- Pareja de Hecho
- Excónyuge
- Expareja
- Expareja de Hecho
- Ascendiente
- Descendiente
- Otros parientes. Especificar

Nivel de Estudios:

- Sin Alfabetización
- Estudios primarios sin finalizar
- Certificado de estudios primarios/EGB sin título
- Graduado escolar/Bachiller elemental con reválida
- FP 1er. grado (técnico o técnica auxiliar)/Oficialía industrial
- FP 2º grado (técnico o técnica especialista)/Maestría industrial
- BUP/COU/PREU/Bachiller superior con reválida
- Titulación universitaria de 1er. ciclo (Diplomatura)
- Titulación universitaria de 2º ciclo (Licenciatura)
- Titulación universitaria de 3er. ciclo (Doctorado)
- Otros. Especificar:.....

Ocupación:

- Inactiva
- Ocupada, cuenta ajena con contrato fijo
- Ocupada, cuenta ajena con contrato temporal
- Ocupada, cuenta ajena sin contrato
- Ocupada, cuenta propia, autónoma
- Ocupada, cuenta propia, empresa con personas asalariadas
- Ocupada, cuenta propia, socia cooperativista
- Ocupada: trabajo protegido
- Parada en búsqueda de primer empleo
- Parada que ha trabajado antes

Profesión:

- Artesanía y trabajo cualificado de industrias
- Dirección de empresas y Administraciones Públicas
- Empleo de tipo administrativo
- Fuerzas armadas
- Operadores de instalaciones, maquinaria y montaje
- Trabajo cualificado en agricultura y pesca
- Trabajo no cualificado
- Trabajo en servicios de restauración
- Técnicas y técnicos profesionales científicos e intelectuales
- Técnicas y técnicos o profesionales de apoyo
- Otras. Especificar:

Otras circunstancias:

- Comportamiento violento fuera del hogar
- Antecedentes como agresor en otras relaciones
- Situación documental irregular
- Enfermedad mental
- Alcoholismo
- Otra drogodependencia. Especificar.....

Observaciones.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datos sobre el maltrato

Tipo de agresión:

- Maltrato psicológico
- Maltrato físico
- Maltrato sexual

Maltrato económico

Duración del maltrato:

- <1 año
- 1-4 años
- 5-10 años
- > 10 años

Frecuencia de los episodios violentos:

- Diaria
- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Menor que mensual

Ha recibido asistencia sanitaria:

- Sí
- No

Maltrato a hijos e hijas:²⁸

- Sí. Especificar:
- No

Denuncia actual:

- Sí
- No

Denuncias anteriores:

- Sí
- No

Orden de protección:

- Solicitada

²⁸ Rellenar sólo en caso de que se tenga descendencia.

Concedida:

- Prisión provisional
- Prohibición de aproximación
- Prohibición de comunicación
- Uso y disfrute de la vivienda
- Custodia de hijos e hijas
- Pensión de alimentos
- Protección de menores
- Otras. Especificar

Denegada

No solicitada

Sentencia penal:

Sí

- Prisión
- Prohibición de aproximación
- Prohibición de comunicación
- Otras. Especificar
- Absolución

No

Sentencia civil:

- Sí
- Uso y disfrute de la vivienda
- Custodia de hijos e hijas
- Pensión de alimentos
- Otras. Especificar

No

Ha sido atendida por:

- Policía
- Juzgado
- Turno de Oficio Especializado

- Servicio de Asistencia a la Víctima
- Servicio Social de Urgencia
- Otros servicios sociales. Especificar.....
- Profesionales de la sanidad
- Asociaciones
- Otros. Especificar.....

Demanda planteada

- Información
- Ayuda psicológica
- Orientación jurídica
- Alojamiento temporal
- Ayudas económicas
- Otras. Especificar.....

Recurso facilitado

- Información
- Ayuda psicológica
- Orientación jurídica
- Alojamiento temporal
- Ayudas económicas
- Otras. Especificar

Información complementaria

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Valoración de la o el profesional de servicios sociales

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Seguimiento

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO V

MODELO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL²⁹ (ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES)³⁰

²⁹ Cuando la violencia sexual se produzcan en el marco de una relación de maltrato habitual, se rellenará el modelo referido a los casos de maltrato.

³⁰ En 2007 los contenidos de la ficha se incorporaron a la aplicación informática denominada "Herramienta de Diagnóstico e Intervención Social", creada por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad del Gobierno Vasco, con el objetivo de facilitar a los y las profesionales del Trabajo Social la elaboración de los diagnósticos sociales y el seguimiento de los procesos de intervención y de los Convenios de Inserción. El acceso a la herramienta se puede solicitar a través de inersoc@ej-gv.es.

Código de identificación:

Profesional:

Institución:

Fecha de Alta:

Datos Personales de la Víctima

Nombre y apellidos:

DNI: Domicilio³¹:

Territorio: Municipio:.....

Dirección³² y/o teléfono de contacto³³:

.....

Sexo: *Mujer* *Hombre*

Fecha de Nacimiento:

País de Nacimiento:

Nacionalidad:

Provincia de Nacimiento: *Araba* *Bizkaia* *Gipuzkoa*

Fecha de Empadronamiento en la CAPV:

Fecha de Empadronamiento en el Municipio:

Estado Civil:

Casada

Divorciada. Matrimonio anulado

En trámite de separación o divorcio

Separada (de hecho)

Separada (legal)

Soltera

Unión consensuada con registro

³¹ Si la víctima desea cambiar de domicilio, no se hará constar el nuevo al que se traslade, debiendo indicarse el domicilio actual en el que reside.

³² La dirección que se haga constar no debe de ser necesariamente la del domicilio propio, sino que puede ser cualquier otra en la que pueda ser localizada. Sólo se indicará la dirección de contacto cuando sea diferente al domicilio.

³³ El teléfono no debe de ser necesariamente el propio, sino que puede ser cualquier otro en la que la víctima pueda ser localizada.

Unión consensuada sin registro

Viuda

Nivel de Estudios:

Sin Alfabetización

Estudios primarios sin finalizar

Certificado de estudios primarios/EGB sin título

Graduado escolar/Bachiller elemental con reválida

FP 1er. grado (técnico o técnica auxiliar)/Oficialía industrial

FP 2º grado (técnico o técnica especialista)/Maestría industrial

BUP/COU/PREU/Bachiller superior con reválida

Titulación universitaria de 1er. ciclo (Diplomatura)

Titulación universitaria de 2º ciclo (Licenciatura)

Titulación universitaria de 3er. ciclo (Doctorado)

Otros. Especificar:.....

Ocupación:

Inactiva

Ocupada, cuenta ajena con contrato fijo

Ocupada, cuenta ajena con contrato temporal

Ocupada, cuenta ajena sin contrato

Ocupada, cuenta propia, autónoma

Ocupada, cuenta propia, empresa con personas asalariadas

Ocupada, cuenta propia, socia cooperativista

Ocupada: trabajo protegido

Parada en búsqueda de primer empleo

Parada que ha trabajado antes

Profesión:

Artesanía y trabajo cualificado de industrias

Dirección de empresas y Administraciones Públicas

Empleo de tipo administrativo

Fuerzas armadas

Operadores de instalaciones, maquinaria y montaje

- Trabajo cualificado en agricultura y pesca
- Trabajo no cualificado
- Trabajo en servicios de restauración
- Técnicas y técnicos profesionales científicos e intelectuales
- Técnicas y técnicos o profesionales de apoyo
- Otras. Especificar:

Ingresos económicos (Anuales):

Individuales:.....

Totales (de la pareja):

Discapacidad:

- Sí
 - Física
 - Psíquica/Mental
 - Auditiva
 - Visual
- No

Entidad que la deriva:

- Iniciativa propia
- Juzgado
- Turno de Oficio Especializado
- Policía
- Servicio de Asistencia a la Víctima
- Servicio Social de Urgencia
- Teléfono de información 24 horas
- Otros servicios sociales. Especificar.....
- Profesionales de la sanidad
- Asociaciones
- Otras. Especificar.....

Otros datos de interés:

- Dispone de apoyo familiar o de su entorno
- Sufre alguna toxicomanía. Especificar.....

Se encuentra en situación documental irregular

Percibe la renta básica

Observaciones.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datos de la persona agresora

Nombre y apellidos:

Sexo: Mujer Hombre

Fecha de Nacimiento:

País de Nacimiento:

Nacionalidad:

Territorio Histórico de Nacimiento: Araba Bizkaia Gipuzkoa

Relación con la víctima:

Laboral o docente bajo subordinación jerárquica

Laboral o docente sin subordinación jerárquica

Le conoce por otros motivos. Especificar

No le conoce

Nivel de Estudios:

Sin Alfabetización

Estudios primarios sin finalizar

Certificado de estudios primarios/EGB sin título

Graduado escolar/Bachiller elemental con reválida

FP 1er. grado (técnico o técnica auxiliar)/Oficialía industrial

FP 2º grado (técnico o técnica especialista)/Maestría industrial

BUP/COU/PREU/Bachiller superior con reválida

- Titulación universitaria de 1er. ciclo (Diplomatura)
- Titulación universitaria de 2º ciclo (Licenciatura)
- Titulación universitaria de 3er. ciclo (Doctorado)
- Otros. Especificar:.....

Ocupación:

- Inactiva
- Ocupada, cuenta ajena con contrato fijo
- Ocupada, cuenta ajena con contrato temporal
- Ocupada, cuenta ajena sin contrato
- Ocupada, cuenta propia, autónoma
- Ocupada, cuenta propia, empresa con personas asalariadas
- Ocupada, cuenta propia, socia cooperativista
- Ocupada: trabajo protegido
- Parada en búsqueda de primer empleo
- Parada que ha trabajado antes

Profesión:

- Artesanía y trabajo cualificado de industrias
- Dirección de empresas y Administraciones Públicas
- Empleo de tipo administrativo
- Fuerzas armadas
- Operadores de instalaciones, maquinaria y montaje
- Trabajo cualificado en agricultura y pesca
- Trabajo no cualificado
- Trabajo en servicios de restauración
- Técnicas y técnicos profesionales científicos e intelectuales
- Técnicas y técnicos o profesionales de apoyo
- Otras. Especificar:

Otras circunstancias:

- Antecedentes como agresor en otras relaciones
- Enfermedad mental
- Alcoholismo
- Otra drogodependencia. Especificar.....
- Se desconocen

Observaciones:
.....
.....
.....
.....

Datos sobre la violencia sexual

Tipo de agresión:

- Agresión sexual (con violencia o intimidación)
 - con penetración o introducción de objetos
 - tocamientos
 - otros. Especificar.....
- Abuso sexual (sin violencia o intimidación)
 - con penetración o introducción de objetos
 - tocamientos
 - otros. Especificar.....
- Acoso sexual
 - con penetración o introducción de objetos
 - tocamientos
 - verbal
 - otros. Especificar.....

Tiempo transcurrido desde la última agresión:

- <1 año
- 1-4 años
- 5-10 años
- >10 años

Denuncia actual:

- Sí
- No

Denuncias anteriores:

- Sí
- No

Ha sido atendida por:

- Iniciativa propia
- Juzgado
- Turno de Oficio Especializado
- Servicio de Asistencia a la Víctima
- Policía
- Servicio Social de Urgencia
- Otros servicios sociales. Especificar
- Profesionales de la sanidad
- Asociaciones
- Otras. Especificar

Demanda planteada

- Información
- Ayuda psicológica
- Orientación jurídica
- Otras. Especificar.....

Recurso facilitado

- Información
- Ayuda psicológica
- Orientación jurídica
- Otras. Especificar

Información complementaria

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Valoración de la o el profesional de servicios sociales

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Seguimiento

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO VI

DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

ÁLAVA

A) SERVICIOS DE URGENCIAS

. Servicio Social de Urgencia

El Servicio Social de Urgencia, dependiente del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y financiado parcialmente por la Diputación Foral de Álava, da respuesta a las demandas urgentes de seguridad y alojamiento que se producen por parte de las víctimas de maltrato. En el mismo se realiza una primera atención de urgencia a las víctimas y se les deriva a los recursos asistenciales o de acogida correspondientes. Este servicio se presta para todo el Territorio Histórico de Álava y funciona de 8:00 a 22:00 con presencia física de su personal y el resto del día localizables a través de “busca”.

Plaza España s/n
01001 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 134 444

. SOS-Deiak / 112

B) RECURSOS SOCIALES

. Servicios Sociales de Base Municipales

El Servicio Social de Base es la unidad básica del sistema de servicios sociales de nuestra Comunidad y su labor se dirige a toda la población. Entre sus funciones están la informar, valorar, orientar, derivar y, en su caso, gestionar el acceso a los servicios y prestaciones de la red de protección social. El acceso a los Servicios Sociales se realiza a través del Ayuntamiento correspondiente.

. Servicio de Atención Telefónica 24 horas

El Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco gestiona este servicio a través de cual se informa y asesora a las víctimas de maltrato y/o violencia sexual. El servicio es de cobertura autonómica y tiene carácter gratuito. Está operativo

las 24 horas del día en varios idiomas y es accesible a personas con discapacidad auditiva.

Tel: 900 840 111
016

. Diputación Foral de Álava. Instituto Foral de Bienestar Social

El Instituto Foral de Bienestar Social realiza, entre otras funciones, la coordinación de los Servicios Sociales de Base de la zona rural de Álava. Desde ahí, se impulsa y coordina la atención social básica y especializada a mujeres víctimas de maltrato y agresiones sexuales en Álava.

Diputación, 13
01001 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 151 015

. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Departamento de Intervención Social

Desde este departamento, entre otras funciones, se presta una atención especializada a las mujeres del municipio de Vitoria-Gasteiz que son víctimas de maltrato y agresiones sexuales. Desde el departamento se facilita el acceso a los recursos sociales disponibles para estos casos.

C/ San Prudencio, nº 30 - Planta baja
01005 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 161 360

C) RECURSOS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

. Juzgado de Guardia (Vitoria-Gasteiz)

Avenida Gasteiz, 18 Planta Baja
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 004 849

. Juzgado de Violencia sobre la Mujer (Vitoria-Gasteiz)

Avenida Gasteiz, 18-3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 004 839

. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción (Amurrio)

Elexondo, 33
Amurrio
Tel.: 945 026 990

. Fiscalía

Avenida Gasteiz, 18-1ª Planta
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 004 831

. Clínica Médico Forense

Avenida Gasteiz, 18 Planta Baja
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 004 892

. Instituto Vasco de Medicina Legal

Avenida Gasteiz, 18 Planta Baja
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 004 893

. Servicio de Asistencia a la Víctima

Estos servicios dependen del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y tienen por objeto prestar apoyo jurídico, psicológico y asistencial a las víctimas de los delitos, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar.

Avenida Gasteiz, 18 Planta Baja

01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 900 180 414 / 945 004 895

. Servicio de Orientación Jurídica

Servicio dependiente del Colegio de Abogadas y Abogados de Álava a través del que se tramitan las solicitudes de abogada o abogado de oficio y las solicitudes de justicia gratuita.

Avenida Gasteiz, 18-2
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 004 896

. Servicio de Asistencia y Orientación al Detenido

Estos servicios dependen del Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y tienen por objeto prestar asistencia y orientación a la persona detenida, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar.

Avenida Gasteiz, 18 Planta Baja
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 004 894

. Servicio de Asistencia Jurídica a Víctimas de Violencia sobre la Mujer, de Violencia Doméstica y de Agresiones Sexuales

Servicio dependiente del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social y prestado por los Colegios de Abogados y Abogadas a través del cual se presta asistencia letrada especializada a la víctima antes de la presentación de la denuncia o de la solicitud de la orden de protección. Se debe solicitar dicha asistencia preferentemente en dependencias policiales, pero también cabe hacerlo desde los juzgados o los servicios sociales. Son las y los profesionales de dichos servicios quienes han de canalizar la demanda.

Tel.: 902 103 908

BIZKAIA

A) SERVICIOS DE URGENCIAS

. Servicio Foral de Urgencia

El Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia dispone de un Servicio de Acogimiento de Urgencia para todo el Territorio Histórico por el que se acoge en un Centro de Acogida a las víctimas de maltrato que requieran protección y alojamiento urgente fuera del horario de funcionamiento de los servicios sociales.

La vía de acceso a este recurso es el 112 (SOS-Deiak).

. Servicio Municipal de Urgencias Sociales

Es un servicio dependiente del Ayuntamiento de Bilbao que da respuesta a las demandas urgentes de seguridad y alojamiento que se producen por parte de las víctimas de maltrato. En el mismo se realiza una primera atención de urgencia a las víctimas y se les deriva a los recursos asistenciales o de acogida correspondientes. Este servicio se presta para todo el municipio de Bilbao y funciona de 8:00 a 22:00 con presencia física de su personal y el resto del día localizables a través de “busca”.

Tel.: 944 701 460

. SOS-Deiak / 112

B) RECURSOS SOCIALES

. Servicios Sociales de Base Municipales

El Servicio Social de Base es la unidad básica del sistema de servicios sociales de nuestra Comunidad y su labor se dirige a toda la población. Entre sus funciones están la informar, valorar, orientar, derivar y, en su caso, gestionar el acceso a los servicios y prestaciones de la red de protección social. El acceso a los Servicios Sociales se realiza a través del Ayuntamiento correspondiente.

. Servicio de Atención Telefónica 24 horas

El Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco gestiona este servicio a través de cual se informa y asesora a las víctimas de maltrato y/o violencia sexual. El servicio es de cobertura autonómica y tiene carácter gratuito. Está operativo las 24 horas del día en varios idiomas y es accesible a personas con discapacidad auditiva.

Tel: 900 840 111
016

. Diputación Foral de Bizkaia. Departamento de Acción Social. Servicio de Mujer y Familia

Este servicio, entre otras funciones, presta una atención especializada a las mujeres del Territorio Histórico de Bizkaia que son víctimas de maltrato y agresiones sexuales. Desde el servicio se facilita el acceso a los recursos disponibles para estos casos.

Camino Ugasko, 3-2º. Edificio Plaza.
48014 Bilbao
Tel.: 944 066 900 / 946 083 574

. Ayuntamiento de Bilbao. Servicio de Igualdad

Este servicio, entre otras funciones, presta una atención especializada a las mujeres del municipio de Bilbao que son víctimas de maltrato y agresiones sexuales. Desde el servicio se facilita el acceso a los recursos disponibles para estos casos.

Plaza Ernesto Erkoreka
48007 Bilbao
Tel.: 944 204 838

C) RECURSOS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

. Juzgado de Guardia (Bilbao)

Ibañez de Bilbao, 3 Planta Baja
48001 Bilbao

Tel.: 944 016 481

. Juzgado de Guardia (Barakaldo)

Bide Onera Plaza, s/n Planta Baja

48901 Barakaldo

Tel.: 944 001 009

. Juzgado de Violencia sobre la Mujer (Bilbao)

Buenos Aires, 6- 4ª planta

48001 Bilbao

Tel. juzgado nº 1: 944 016 502

Tel. juzgado nº 2: 944 016 520

. Juzgado de Violencia sobre la Mujer (Barakaldo)

Bide Onera Plaza, s/n Segunda planta

48901 Barakaldo

Tel.: 944 001 033

. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción (Balmaseda)

Calle de la Estación, s/n

48800 Balmaseda

Tel.: 946 039 955

. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción (Durango)

Plaza Eskurdi, s/n

48200 Durango

Tel.: 946 030 054

. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción (Gernika-Lumo)

Allende Salazar, 9

48300 Gernika-Lumo

Tel.: 946 035 772

. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción (Getxo)

Fuero, 10
48992 Getxo
Tel.: 946 023 963

. Fiscalía (Bilbao)

Barroeta Aldamar, 10-8ª Planta
48001 Bilbao
Tel.: 944 016 986

. Fiscalía (Barakaldo)

Bide Onera Plaza, s/n Planta Baja
48901 Barakaldo
Tel.: 944 001 023

. Fiscalía (Durango)

Ezkurdi Plaza, s/n Primera planta
48200 Durango
Tel.: 946 030 055

. Fiscalía (Gernika-Lumo)

Allendesalazar, 9-1ª Planta
48300 Gernika-Lumo
Tel.: 946 035 774

. Fiscalía (Getxo)

Fueros, 10-1ª Planta
48990 Getxo
Tel.: 946 023 966

. Clínica Médico Forense (Bilbao)

Buenos Aires, 6-4ª Planta
48001 Bilbao
Tel.: 944 016 484

. Clínica Médico Forense (Barakaldo)

Bide Onera Plaza, s/n Entreplanta
48901 Barakaldo
Tel.: 944 001 022

. Clínica Médico Forense (Durango)

Ezkurdi Plaza, s/n Segunda Planta
48200 Durango
Tel.: 946 030 056

. Clínica Médico Forense – (Gernika-Lumo)

Allendesalazar, 9 Entreplanta
48300 Gernika-Lumo
Tel.: 946 035 775

. Clínica Médico Forense – (Getxo)

Fueros, 10 Planta Baja
48990 Getxo
Tel.: 946 023 967

. Instituto Vasco de Medicina Legal

Barroeta Aldamar, 10 Planta Baja
48001 Bilbao
Tel.: 944 016 731

. Centro de Coordinación de Violencia contra la Mujer

Este Centro dependiente del Departamento del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco tienen por objeto realizar un seguimiento tanto de las órdenes de protección como del resto de medidas dictadas por los tribunales con relación a los malos tratos contra las mujeres y a la violencia intrafamiliar, así como coordinar a las instituciones implicadas.

Barroeta Aldamar, 10- 8ª planta
48001 Bilbao
Tel.: 944 016 726

. Servicio de Asistencia a la Víctima (Bilbao)

Estos servicios dependen del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y tienen por objeto prestar apoyo jurídico, psicológico y asistencial a las víctimas de los delitos, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar.

Ibáñez de Bilbao, 3 Planta Baja
48001 Bilbao
Tel.: 900 400 028 / 944 016 487

. Servicio de Asistencia a la Víctima (Barakaldo)

Estos servicios dependen del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y tienen por objeto prestar apoyo jurídico, psicológico y asistencial a las víctimas de los delitos, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar.

Bide Onera Plaza, s/n Planta Baja
48901 Barakaldo
Tel.: 944 001 029

. Servicio de Orientación Jurídica

Servicio dependiente del Colegio de Abogadas y Abogados de Bizkaia a través del que se tramitan las solicitudes de abogada o abogado de oficio y las solicitudes de justicia gratuita.

Barroeta Aldamar, 10 Entreplanta
48001 Bilbao
Tel.: 944 016 712

. Servicio de Asistencia y Orientación al Detenido (Bilbao)

Estos servicios dependen del Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y tienen por objeto prestar asistencia y orientación a la persona detenida, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar.

Barroeta Aldamar, 5 Planta Baja
48001 Bilbao
Tel.: 944 016 485

. Servicio de Asistencia y Orientación al Detenido (Barakaldo)

Estos servicios dependen del Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y tienen por objeto prestar asistencia y orientación a la persona detenida, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar.

Bide Onera Plaza, s/n Planta Baja
48901 Barakaldo
Tel.: 944 001 029

. Servicio de Asistencia Jurídica a Víctimas de Violencia sobre la Mujer, de Violencia Doméstica y de Agresiones Sexuales

Servicio dependiente del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social y prestado por los Colegios de Abogados y Abogadas a través del cual se presta asistencia letrada especializada a la víctima antes de la presentación de la denuncia o de la solicitud de la orden de protección. Se debe solicitar dicha asistencia preferentemente en dependencias policiales, pero también cabe hacerlo desde los

II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual.

juzgados o los servicios sociales. Son las y los profesionales de dichos servicios quienes han de canalizar la demanda.

Tel.: 902 103 908

GIPUZKOA

A) SERVICIOS DE URGENCIAS

. Servicio Foral de Urgencias Sociales

El Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un servicio, que da respuesta a las demandas urgentes de seguridad de las mujeres víctimas de maltrato doméstico y violencia sexual del Territorio Histórico de Gipuzkoa, que, tras realizar una valoración, si la situación lo requiere, acompaña al recurso de acogida en función del lugar de residencia de la víctima. El horario del servicio es de 24 horas todo el año y funciona de 8:00 a 22:00 con presencia física del personal y de 22:00 a 8:00 localizables a través de "busca".

La vía de acceso a este recurso es:

Tel.: 943 224 411
112 (SOS-Deiak)

. Centro Foral de Acogida de Urgencias (Urrats)

Este Centro presta una acogida inmediata a todas las víctimas de maltrato y violencia sexual en el Territorio Histórico de Gipuzkoa que deban abandonar su domicilio, así como, aquellas personas de la unidad familiar que dependan de la mujer víctima. Quedan excluidas las mujeres residentes en Donostia-San Sebastián que serán atendidas por el servicio municipal de atención de urgencias.

El acceso a este recurso se realiza a través del Servicio Foral de Urgencias Sociales.

Tel.: 934 224 411

. Servicio Municipal de Atención de Urgencias para Víctimas de Maltrato Doméstico y Violencia Sexual

El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián dispone de un servicio de atención inmediata de urgencias para dar respuesta a la demanda de protección de las mujeres víctimas de maltrato y violencia sexual que, tras realizar una valoración, si la situación

lo requiere, acompaña a la mujer al recurso de acogida en función del lugar de residencia de la mujer víctima. El horario del servicio es de 24 horas y funciona durante 365 días del año con presencia física de su personal.

La vía de acceso a este recurso es:

Tel.: 617 630 769
112 (SOS-Deiak)

Centro de Acogida Municipal (CAI)

El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián dispone de un centro de acogida de urgencias, para aquellas mujeres residentes en el municipio, víctimas de malos tratos y violencia sexual y las personas que pudieran estar a su cargo, que por cuestiones de seguridad deben abandonar su domicilio.

El acceso a este recurso se realiza a través del servicio municipal de atención de urgencias para víctimas de maltrato doméstico y de violencia sexual

Tel.: 617 630 769
112 (SOS-Deiak)

. SOS-Deiak / 112

B) RECURSOS SOCIALES

. Servicios Sociales de Base Municipales

El Servicio Social de Base es la unidad básica del sistema de servicios sociales de nuestra Comunidad y su labor se dirige a toda la población. Entre sus funciones están la informar, valorar, orientar, derivar y, en su caso, gestionar el acceso a los servicios y prestaciones de la red de protección social. El acceso a los Servicios Sociales se realiza a través del Ayuntamiento correspondiente.

. Servicio de Atención Telefónica 24 horas

El Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco gestiona este servicio a través de cual se informa y asesora a las víctimas de maltrato y/o violencia

sexual. El servicio es de cobertura autonómica y tiene carácter gratuito. Está operativo las 24 horas del día en varios idiomas y es accesible a personas con discapacidad auditiva.

Tel: 900 840 111
016

Diputación Foral de Gipuzkoa. Departamento de Política Social

Desde este departamento se programa, coordina y facilita el acceso a los recursos forales de asistencia psicológica, información jurídica pre-procesal y acogida de urgencia.

Paseo de Zarategi, 99 – Edificio Txara II
20015 Donostia-San Sebastian
Tel.: 943 112 576 / 943 112 572

Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián. Programa de Atención a Víctimas de Violencia de Género de la Concejalía de Bienestar Social

A través de este programa se presta una atención especializada a las mujeres del municipio de Donostia-San Sebastián que son víctimas de maltrato y agresiones sexuales. Desde el servicio se facilita el acceso a los recursos disponibles para estos casos.

Urdaneta, 13-3º
20006 Donostia-San Sebastian
Tel.: 943 481 400

C) RECURSOS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

. Juzgado de Guardia (Donostia-San Sebastián)

Teresa de Calcuta, 1 (Atotxa) Planta Baja
20012 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 000 720

. Juzgado de Guardia (Irún)

Iparralde Etorbidea, 9 Planta Baja
20300 Irún
Tel.: 943 020 145

. Juzgado Violencia sobre la Mujer (Donostia-San Sebastián)

Teresa de Calcuta Plaza, 1 (Atotxa) Segunda planta
20012 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 004 383

. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción (Azpeitia)

Euskalerrri, s/n
20730 Azpeitia
Tel.: 943 025 191

. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción (Bergara)

Ariznoa Enparantza, 1
20570 Bergara
Tel.: 943 038 052

. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción (Eibar)

Juan Gisasola, 1-D
20600 Eibar
Tel.: 943 033 402

. Juzgado de Primera Instancia e Instrucción (Irún)

Avenida Iparralde, 9
20100 Irún
Tel.: 943 020 139

. Fiscalía

Teresa de Calcuta, 1 (Atotxa) 2ª Planta
20012 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 000 717

. Clínica Médico Forense

Teresa de Calcuta, 1 (Atotxa) Planta Baja
20012 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 004 350

. Servicio de Asistencia a la Víctima

Estos servicios dependen del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y tienen por objeto prestar apoyo jurídico, psicológico y asistencial a las víctimas de los delitos, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar.

Teresa de Calcuta, 1 (Atotxa) Planta Baja
20012 Donostia-San Sebastián
Tel.: 900 100 928 / 943 000 768

. Servicio de Orientación Jurídica

Servicio dependiente del Colegio de Abogadas y Abogados de Gipuzkoa a través del que se tramitan las solicitudes de abogada o abogado de oficio y las solicitudes de justicia gratuita.

Teresa de Calcuta, 1 (Atotxa) 4ª Planta
20012 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 004 356 / 943 000 865

. Servicio de Asistencia y Orientación al Detenido

Estos servicios dependen del Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y tienen por objeto prestar asistencia y orientación a la persona detenida, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar.

Teresa de Calcuta, 1 (Atotxa) Planta Baja
20012 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 000 769

. Servicio de Asistencia Jurídica a Víctimas de Violencia sobre la Mujer, de Violencia Doméstica y de Agresiones Sexuales

Servicio dependiente del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social y prestado por los Colegios de Abogados y Abogadas a través del cual se presta asistencia letrada especializada a la víctima antes de la presentación de la denuncia o de la solicitud de la orden de protección. Se debe solicitar dicha asistencia preferentemente en dependencias policiales, pero también cabe hacerlo desde los juzgados o los servicios sociales. Son las y los profesionales de dichos servicios quienes han de canalizar la demanda.

Tel.: 902 103 908