



*III Acuerdo Interinstitucional para
la coordinación de la atención a
víctimas de violencia machista
contra las mujeres en la CAE*

Principios Rectores
Protocolo de Actuación Coordinada

Índice

1. Principios rectores	3
2. Protocolo de Actuación Coordinada	7
2.1. Objetivos	7
2.2. Criterios que deben orientar la actuación profesional.....	7
2.3. Sistemas, instituciones, operadores y servicios específicos que intervienen	13
2.4. Itinerario hacia una vida libre de violencia: prioridades y pautas de coordinación.....	14
2.4.1. Prioridades de coordinación en el itinerario hacia una vida libre de violencia	14
2.4.2. Pautas de coordinación en el itinerario hacia una vida libre de violencia	16
2.5. Pautas generales de actuación y coordinación en cada uno de los sistemas o ámbitos	27
2.5.1. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Servicios Sociales	27
2.5.2. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Salud	41
2.5.3. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Justicia	49
2.5.4. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Policía	60
2.5.5. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Educación	69
2.5.6. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito del Empleo.....	77
2.5.7. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Vivienda.....	82
2.6. El papel de la institución del Ararteko en el III Acuerdo	86

1. Principios rectores

Los principios rectores se refieren a los fundamentos que debieran guiar cualquier actuación de las instituciones públicas firmantes de este Acuerdo en respuesta al problema de la violencia machista contra las mujeres.

Respeto a los derechos humanos: seguridad, privacidad e interés superior de la persona menor de edad	Promoción de la igualdad de género	Accesibilidad a los recursos y no discriminación	Reparación del daño individual y social	Mejora continua y rendición de cuentas
--	------------------------------------	--	---	--

Respeto a los derechos humanos: seguridad, privacidad e interés superior de la persona menor de edad.

La violencia machista contra las mujeres está reconocida internacionalmente como una grave violación de derechos humanos. En especial, el derecho a una **vida libre de violencia** implica que los poderes públicos vascos integren de forma transversal en sus políticas y acciones el objetivo de prevenir y erradicar la violencia machista contra las mujeres en sus diferentes formas.

Por un lado, el principio basado en los derechos humanos implica dar prioridad a la **seguridad y protección** de las víctimas evitando que les sea causado más daño. Las niñas, niños y adolescentes también tienen reconocido expresamente el derecho a vivir libres de cualquier forma de violencia. Además de las niñas y adolescentes que se enfrenten a situaciones de violencia machista contra las mujeres, todas las niñas y todos los niños que estén expuestos a un entorno en el que se ejerza violencia machista tienen derecho a una adecuada atención, protección y reparación. Para brindar la debida respuesta y evitar actuaciones que puedan generar un proceso de victimización secundaria, los agentes firmantes deberán garantizar que conocen y atienden las formas específicas de violencia que les afectan y que adaptan las actuaciones que lleven a cabo en el marco de este Acuerdo a sus necesidades específicas.

Las mujeres y sus hijas e hijos afrontan riesgos para su seguridad que deben ser evaluados de forma periódica e individualizada a fin de valorar y activar las medidas de gestión de riesgos más adecuadas en cada caso. La evaluación y gestión de los riesgos se ve enriquecida cuando participan agentes de diferentes ámbitos (policial, social, judicial, sanitario...) y las instituciones colaboran con el objetivo de coordinar las perspectivas en relación con su evaluación. Así mismo, es importante procurar que las mujeres y las niñas cuenten con un plan individualizado, basado en sus fortalezas, que incluya diversas opciones de gestión de riesgos y promueva su capacidad de autoprotección.

Por otro lado, las instituciones firmantes de este Acuerdo deben asegurar las condiciones idóneas para garantizar **confidencialidad, intimidad y privacidad** durante sus actuaciones. Únicamente podrán revelar información personal cuando se cuente con el consentimiento libre e informado explícito de las víctimas¹, que debe considerarse el título habilitante más respetuoso con su voluntad y su capacidad de autodeterminación (salvo que mediante la cesión de datos se busque proteger un interés vital de éstas). Así mismo, se deberá prestar atención a los espacios y medios físicos en los que tiene lugar la atención. La falta de intimidad o privacidad pueden generar procesos de victimización secundaria y un tratamiento inadecuado

¹ De acuerdo con lo establecido en el Reglamento general europeo de protección de datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Así mismo, cabe apuntar que el Tribunal Supremo Español determina que el consentimiento forma parte de toda actuación asistencial, constituyendo una exigencia ética y legalmente exigible a todas y todos los profesionales, y lo contempla como derecho básico a la dignidad de la persona y autonomía de su voluntad. Se deben posibilitar intervenciones profesionales que garanticen que las víctimas no sólo estén informadas, sino que puedan comprender y expresar su consentimiento en entornos accesibles, con los apoyos que puedan necesitar y sin barreras de ninguna clase, como condiciones necesarias para que puedan ejercer sus derechos plenamente y asegurar el ejercicio de su libre elección. Para que el consentimiento sea válido ha de ser otorgado libremente, sin ninguna coacción, debe ser voluntario, estar libre de influencias indebidas (como la persuasión o manipulación) y tener como prioridad la voluntad y preferencias de la víctima.

de la información puede acarrear consecuencias graves para la seguridad de las víctimas, así como de las personas que las atienden.

Así mismo, el **interés superior de la persona menor de edad** es una pauta que establece que siempre que se tenga que adoptar una decisión que les afecte se debe realizar una estimación de posibles repercusiones en sus derechos y el interés de niñas, niños y adolescentes debe prevalecer por encima de cualquier otro, incluido el de sus progenitores y progenitoras. En relación con este punto, cabe recordar que la Convención de Derechos del Niño y la Niña reconoce el derecho a ser escuchadas y escuchados y a expresar su opinión en todos los procesos de toma de decisiones, poniendo a su disposición las modalidades en las que puedan hacerlo.

Promoción de la igualdad de género:

En la medida en que la violencia machista contra las mujeres se asienta en las **desigualdades estructurales** de género es indispensable trabajar por la igualdad real de mujeres y hombres para construir una sociedad libre de violencia machista contra las mujeres. La desigualdad y la discriminación tienen un carácter central en este problema y son al mismo tiempo causa fundamental y consecuencia de la violencia machista contra las mujeres, por eso se requiere que la respuesta garantice unas políticas y prácticas con perspectiva de género.

Se entiende por integración de la perspectiva de género la consideración sistemática de las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorporando objetivos y actuaciones específicas dirigidas a **prevenir** y eliminar las desigualdades promoviendo la igualdad en todas las políticas y acciones, a todos los niveles y en todas sus fases de planificación, ejecución y evaluación.

Debe tenerse presente que a menudo las mujeres no manifiestan explícitamente estar en situación de violencia porque no son conscientes de ello y no se identifican como víctimas. Por eso, la respuesta ante la violencia machista contra las mujeres, especialmente la actuación proactiva orientada a la **detección de casos** no explicitados, debe fundamentarse en la comprensión de los estereotipos y las relaciones desiguales y jerárquicas de género, en sus raíces y sus consecuencias. En este sentido, cobra especial importancia garantizar una adecuada **capacitación** de las y los profesionales del ámbito educativo, sanitario, policial, judicial, laboral y social.

Así mismo, la perspectiva de género permite que la intervención con las víctimas, fundamentada en la comprensión de las **relaciones de género** y en el empoderamiento de las mujeres, sea más eficaz y adecuada para que las mujeres puedan salir de la violencia particular y también subvertir las violencias estructural y simbólica que les afectan.

Accesibilidad a los recursos y no discriminación:

Los servicios de atención a víctimas deben estar disponibles en cantidad y calidad suficientes para asegurar el acceso y la universalización a todas las víctimas titulares de derecho, incluyendo tanto a mujeres como a sus hijas e hijos u otras personas dependientes de ellas.

Deberá asegurarse que el sistema de atención no discrimina en el **acceso a los recursos** por razón de estado civil, orientación sexual, identidad de género, edad, estado de salud, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, estatus migrante o situación administrativa, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social. La no discriminación debe considerarse en términos de accesibilidad tanto física, como psíquica, económica y lingüística.

Cabe considerar muy especialmente el impacto de la brecha digital en las víctimas de violencia machista en un contexto de administración electrónica preferente.

Así mismo, todas las actuaciones que se desarrolleen en el marco de este Acuerdo se diseñarán teniendo en cuenta la diversidad territorial de la CAE, de manera que todas las mujeres, así como su hijas e hijos, tengan acceso a las mismas, con independencia del lugar de la CAE donde residan.

Además, se adoptarán las medidas necesarias para que todas las mujeres y sus hijas e hijos tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos, prestando especial atención a aquellas circunstancias personales y sociales que puedan suponer una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia. En este sentido, cabe mencionar la **situación de mayor dificultad o vulnerabilidad** que podrían tener las mujeres con discapacidad física, sensorial o intelectual, enfermedad mental, las mujeres migradas y las mujeres en situación de exclusión, incluidas las mujeres sin hogar, y sus hijas e hijos.

En relación con la accesibilidad y no discriminación es importante también tener en cuenta las necesidades específicas de la infancia y adolescencia en el diseño de infraestructuras. Ofrecer espacios amigables para la infancia, es decir, lugares seguros, confiables, provistos de herramientas adaptadas para la comunicación de niñas, niños y adolescentes, donde se favorezca el ejercicio efectivo de sus derechos, es importante en cualquier circunstancia y más si cabe cuando se abordan situaciones de violencia.

Se debe tener presente que en el caso de aquellas personas con mayores dificultades (relacionadas con dificultades para comunicar o con la falta de credibilidad social) en el ejercicio de su autonomía (personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental grave, niñas y niños menores de edad, etc.) la vulnerabilidad se agrava y aumentan los factores de invisibilidad, dificultando la detección de la violencia sufrida y aumentando las dificultades para salir de ella.

Reparación del daño individual y social:

La violencia machista es una vulneración de los derechos humanos, y como tal, las víctimas tienen derecho a que se incorpore el principio de reparación del daño de manera transversal en todas las actuaciones que se implementen en el marco de este Acuerdo.

Los elementos básicos del Derecho a la Reparación (indemnización del daño, completa recuperación, difusión de la verdad y garantías de no repetición) se pueden hacer efectivos atendiendo a las **secuelas tanto personales como sociales de la violencia**. Desde una dimensión individual, deben atenderse los efectos tanto físicos, psíquicos, sexuales, sociales, económicos, de empleo, de vivienda... para que las mujeres puedan culminar su proceso de salida de la violencia. Desde una dimensión estructural, puede contribuirse a la reparación evitando la revictimización y estigmatización, dando reconocimiento y voz a las víctimas para asegurar la difusión de la verdad, favoreciendo su empoderamiento individual y colectivo, también promoviendo la sensibilización y la prevención de la violencia machista contra las mujeres. En cualquier caso, es fundamental escuchar a las víctimas para conocer cómo quieren ser reparadas.

Para que el abordaje del problema sea integral es importante tener en cuenta las consecuencias y los daños sociales que genera la violencia, junto al apoyo individual que cada mujer requiere. En relación con la dimensión social de las secuelas, es imprescindible promover la implicación de toda la sociedad y promover un trabajo comunitario que favorezca la inclusión social de las mujeres a la comunidad y contribuya a fortalecer sus redes de apoyo.

Este principio también apela a explorar fórmulas para garantizar la **no repetición del daño**, poniendo la atención en quien lo causa, de forma que se asegure a todas las mujeres una vida libre de violencia. En este sentido, las instituciones firmantes con competencia para ello deberán asegurar que disponen de los mecanismos adecuados para investigar y exigir responsabilidades a los autores de violencia.

En este sentido, en relación con la prevención, la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres, en su artículo 52.4 sobre prevención y sensibilización establece que: "las administraciones públicas vascas han de tomar medidas para crear o apoyar programas dirigidos a enseñar a quienes ejercen la violencia machista contra las mujeres a adoptar un comportamiento

no violento en las relaciones interpersonales para prevenir nuevas violencias y cambiar los esquemas de comportamientos violentos, así como para crear o apoyar programas de reeducación dirigidos a prevenir la reincidencia de los autores de estos delitos, tanto jóvenes como adultos”.

Mejora continua y rendición de cuentas:

Las instituciones públicas, especialmente en el ámbito de los servicios de responsabilidad pública, están llamadas a garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Para ello es importante llevar a cabo una recogida constante y precisa de **datos** acerca de los servicios prestados, un análisis de estos y favorecer su conocimiento público.

La recogida y análisis de datos a través de indicadores basados en estándares de calidad² permite comprobar hasta qué punto se cumple con el deber de prestar unos servicios de **calidad** en términos de disponibilidad, accesibilidad, adaptabilidad, adecuación, priorización de la seguridad, consentimiento libre e informado y confidencialidad, comunicación y participación efectivas, recogida de datos y gestión de la información y coordinación.

Para asegurar que las víctimas de violencia machista acceden a una atención de calidad es indispensable que todos los sistemas y niveles funcionen en clave de mejora continua. Funcionar en clave de mejora continua implica la revisión o **evaluación** de manera permanente de los servicios, de las políticas y de la coordinación, con una mayor orientación a los resultados, para la detección de posibles errores, búsqueda de soluciones, identificación de aspectos a mejorar, y, de forma prioritaria, evitar todos los elementos que por acción u omisión resten calidad o incluso puedan producir victimización secundaria.

Así mismo, las instituciones firmantes deberán fomentar la **innovación** por cuanto se relaciona con la búsqueda de nuevas fórmulas para ampliar la cobertura de los servicios y mejorar el impacto de las actuaciones.

²Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para las Mujeres y las Niñas sometidas a Violencia:
<https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

2. Protocolo de Actuación Coordinada

Este Protocolo de Actuación Coordinada incluye cinco apartados:

- En primer lugar, se detallan los objetivos del protocolo.
- A continuación, se ofrece una descripción de los criterios que deben orientar la actuación de las y los profesionales de las instituciones firmantes del Acuerdo.
- Por otro lado, se presentan los diferentes sistemas, instituciones, operadores y servicios que están involucrados en la atención a las situaciones de violencia machista contra las mujeres.
- Seguidamente se concretan las principales pautas de coordinación y colaboración intersistemas e intrasistema en relación con cada uno de los momentos por los que las víctimas pueden transitar en su itinerario hacia una vida libre de violencia.
- Por último, se ofrece una descripción de las pautas generales de actuación y coordinación de cada uno de los ámbitos o sistemas comprometidos en el Acuerdo, que permite conocer con mayor detalle el funcionamiento de cada uno de ellos: servicios sociales, salud, justicia, policía, educación, sociolaboral y vivienda.

2.1. Objetivos

El objetivo general del Protocolo de Actuación Coordinada es conseguir la intervención coordinada eficaz de las instituciones de la CAE ante las situaciones de violencia machista contra las mujeres, con el fin último de ayudar a las víctimas a lograr una vida satisfactoria libre de violencia machista.

Más concretamente los objetivos específicos de este Protocolo de Actuación Coordinada son:

- Responder a las situaciones de violencia machista contra las mujeres de modo homogéneo, coordinado y unívoco desde el conjunto de las instituciones implicadas en la CAE en materia de detección, atención, protección, recuperación y reparación de las víctimas y supervivientes.
- Alinear las actuaciones de las distintas instituciones en coherencia con una serie de principios y criterios de actuación comunes que promuevan una visión compartida en relación con el modo de entender la violencia machista.
- Atender de forma integral las múltiples necesidades de las víctimas desde los ámbitos sanitario, policial, judicial, de servicios sociales, educativo, de vivienda y de inserción sociolaboral.
- Favorecer la detección precoz y el diagnóstico de necesidades desde los diferentes ámbitos para identificar de forma proactiva casos de violencia contra las mujeres no explicitados y poder encauzarlos adecuadamente.
- Mejorar la calidad de las respuestas y evitar la revictimización.
- Identificar carencias y analizar las disfunciones de la actuación profesional y de la coordinación, en aras a la mejora de la calidad de los procesos de atención.

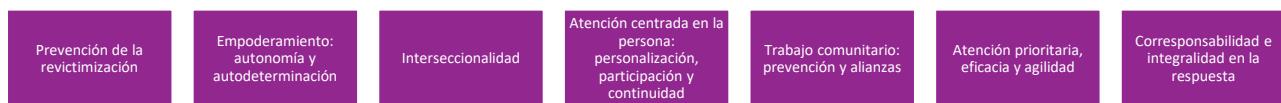
2.2. Criterios que deben orientar la actuación profesional

“El objetivo de toda actuación social es calmar, acoger, crear capacidades y vínculos generadores de esperanza y de proyectos”³. Para conseguir una atención de calidad, integral y que sitúe a las víctimas en el centro de todas las medidas es clave adoptar una actitud que permanentemente explore cuál sería la intervención más adecuada para beneficiar a las personas usuarias de los servicios, a las que forman parte de las estructuras profesionales que asumen su provisión y a la ciudadanía en general. A menudo, las intervenciones tienen lugar en contextos de complejidad, incertidumbre y contradicciones y es

³ Román Maestre, Begoña. *Ética y Servicios Sociales*. Herder, 2016.

especialmente importante que en la toma de decisiones se tengan en cuenta los principios presentados anteriormente, así como los criterios de actuación profesional que se presentan a continuación.

Son **criterios** que quienes atienden a las víctimas de violencia machista contra las mujeres debieran adoptar para asegurar unas prácticas adecuadas considerando las características específicas de esta violencia.



Prevención de la revictimización:

El acceso a cualquier institución pública por parte de quienes se enfrentan a violencia machista contra las mujeres debe siempre constituir una garantía para el acceso a una atención integral y al ejercicio pleno de sus derechos. Sin embargo, en ocasiones, desde las instituciones pueden generarse situaciones de revictimización o victimización secundaria como consecuencia de malas prácticas que añaden más sufrimiento a sus experiencias traumáticas.

La victimización secundaria es una forma de **violencia institucional** que se puede producir por acción o por omisión debido al desconocimiento de los derechos, a la falta de perspectiva de género o enfoque de infancia, por carecer de la formación o especialización adecuadas, etc. La victimización secundaria también puede referirse a las **prácticas inadecuadas o insuficientes** que dilaten, dificulten, impidan, amenacen o violen el ejercicio de derechos. En todo caso, se debe asegurar que las actuaciones no tengan efectos directos o indirectos negativos o contraproducentes.

Las actuaciones que se realicen en el marco de este Acuerdo deben evitar los procesos de victimización secundaria, diseñando actuaciones coordinadas, evitando diligencias repetitivas, aplicando criterios de mínima intervención, agilidad y especialización, brindando atención libre de estereotipos y sin ejercer discriminación directa o indirecta. Así mismo, supone que quienes proveen los servicios deben realizar una escucha activa, validar las preocupaciones y experiencias de las víctimas (tanto de las mujeres como de sus hijas e hijos), tomándose en serio lo que éstas cuenten, sin culparlas ni juzgarlas y demostrando empatía y comprensión de acuerdo con su derecho a que se les trate con dignidad. Así mismo, cabe recordar que la mediación entre víctima y agresor está expresamente prohibida en los casos de violencia machista contra las mujeres, tal y como se dispone en la normativa de aplicación.

Asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de quienes enfrentan esta violencia implica poner en marcha y dar continuidad a programas de **formación** en materia de violencia machista contra las mujeres dirigidos al conjunto de profesionales que desde todas las instituciones públicas con presencia en la CAE les atienden.

Empoderamiento: autonomía y autodeterminación

Las instituciones firmantes adaptarán sus intervenciones para favorecer el empoderamiento de las mujeres, considerando su diversidad. El empoderamiento es no sólo una herramienta sino el horizonte de la intervención profesional.

Se entiende por empoderamiento el proceso que las mujeres y las niñas llevan a cabo para la toma de conciencia individual y colectiva de la situación estructural de desigualdad y discriminación que sufren por el hecho de ser mujeres. En su **dimensión individual**, se refiere a procesos personales en los que cada mujer se fortalece y desarrolla una serie de herramientas para la adquisición de la competencia, poder y control que le permite tomar decisiones estratégicas sobre su propia vida. Desde un punto de vista **colectivo**, las mujeres trabajan conjuntamente para lograr un impacto más amplio del que podrían haber alcanzado cada una de ellas por separado y transformar las estructuras e instituciones que refuerzan y perpetúan la desigualdad y discriminación por razón de género en los distintos ámbitos de la vida. En este sentido, el empoderamiento

de las mujeres es un requisito y una garantía para la transformación social hacia la igualdad de mujeres y hombres en el mundo.

Implica acompañar a las mujeres que se enfrentan a violencia de tal forma que se les ayude a tomar conciencia de su situación en el marco de las desigualdades estructurales de género; a potenciar sus capacidades; a analizar las diversas opciones que tienen a su disposición; a tomar decisiones y respetar las mismas, a generar confianza en sus propias posibilidades para mejorar sus vidas y que estas sean vividas con autoestima, autonomía, libertad y libres de violencia.

El empoderamiento puede tener distintas interpretaciones en diferentes contextos históricos, sociales y culturales. El empoderamiento también significa algo distinto para cada mujer en los distintos momentos de su vida y la intervención tendrá que ser necesariamente adecuada a este precepto. El empoderamiento, en su dimensión individual, busca que las mujeres que se enfrentan a violencia puedan ser las protagonistas de sus procesos y, en definitiva, recuperar las riendas de sus propias vidas. La articulación de las medidas idóneas a cada caso deberá tratar de favorecer la autonomía personal o **emancipación** y que se sientan capaces de ayudarse a sí mismas y de pedir ayuda.

En este sentido, la intervención con víctimas de violencia machista contra las mujeres debe orientarse a apoyarles en una toma de decisiones libre e informada. Las víctimas deben desempeñar un papel activo en la toma de decisiones y en la aplicación de las medidas que garanticen su seguridad, y para ello tienen derecho a estar informadas y **decidir de forma autónoma**. Para que puedan tomar decisiones en base a un conocimiento mayor es importante la contextualización y explicación detallada y comprensible de la información sobre el proceso, la misión de cada operador que interviene, la utilidad de cada paso, etc.

Con todo, son ellas las que deben deliberar sobre su proyecto de vida y las consecuencias de las diferentes opciones que se les plantean y tienen derecho a que las decisiones resultantes de tal deliberación sean **respetadas** (derecho a la autodeterminación), incluidas aquellas decisiones que impliquen retractarse en un momento dado o negarse a recibir servicios. Este enfoque supone la obligación de que se escuche activamente a las víctimas desde la empatía, entendiendo que el contexto en el que se encuentran está condicionado por el control y el miedo, lo que en ocasiones implicará que puedan aparecer incoherencias en sus afirmaciones y comportamientos. Es preciso entender la complejidad de los procesos de salida de la violencia, acompañando, dando valor a las decisiones de las mujeres y evitando sesgos en forma de estereotipos y prejuicios. Evitar juzgar las decisiones que la mujer va tomando a lo largo de su proceso es fundamental de cara a garantizar la autonomía y la autodeterminación de la mujer y también, para generar espacios de confianza.

Aun cuando tengan mermada su autonomía (física, intelectual, cognitiva o comunicativa) o capacidad de autogestión no significa que las mujeres adultas no sean competentes para tomar decisiones autónomamente y no se deberán llevar a cabo intervenciones sin su consentimiento. Habrá que intentar tomar las medidas necesarias para salvaguardar su derecho a la máxima autonomía posible y que formen parte activa de todo aquello que configura y posibilita su realidad, en el proceso de afrontar la violencia en la que se ve envuelta.

Así mismo, no se podrá hacer depender la prestación de servicios de la voluntad de las víctimas de emprender acciones legales ni de testimoniar contra la persona autora del delito, salvo en aquellos servicios dirigidos al ejercicio de acciones judiciales, porque así lo estipula el artículo 18 del Convenio de Estambul y el artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres y constituyen una obligación vinculante para todas las administraciones e instituciones que presten servicios y recursos a las víctimas de violencia machista.

Interseccionalidad:

La violencia machista contra las mujeres es una realidad que puede afectar a todas las mujeres, sin embargo, su situación ante la violencia puede ser diferente en función de la raza, color, origen étnico, lengua, religión, opiniones políticas o de otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad sexual, configuración familiar o cualquier otra condición o circunstancia personal o social que implican desigualdad o discriminación para muchas de ellas en el ejercicio efectivo de sus derechos. Cuando varios de estos elementos interseccionan las mujeres se enfrentan a **experiencias complejas y únicas de discriminación**.

El enfoque interseccional implica tener en cuenta cómo el sexo se interrelaciona e interacciona con el resto de factores en múltiples y, a menudo, simultáneos niveles y cómo se generan identidades solapadas e interseccionadas, así como diferentes e interrelacionadas situaciones y ejes de poder y opresión. Para poder comprender y considerar por completo su identidad, en la medida en que los factores y opresiones están entrecruzadas, deben analizarse de manera conjunta, simultánea y fusionada, y no como la suma de categorías separadas e independientes.

Este enfoque apela a las dinámicas de privilegios y exclusiones que emergen cuando no se presta suficiente atención a las personas que se encuentran en el punto de intersección entre distintas desigualdades. Algo que incide en el acceso a derechos y oportunidades en todos los ámbitos de la vida.

Las actuaciones que se pongan en marcha en el marco de este Acuerdo deben incorporar el enfoque interseccional que atienda a la **multiplicidad de situaciones de discriminación** en las que se pueden encontrar las mujeres. Este enfoque implica reconocer la diversidad de las mujeres; conocer las desigualdades estructurales del contexto social y cultural en el que viven; y considerar todos los factores que concurren en su identidad. Adoptar este enfoque conlleva también, un compromiso por adaptar los servicios a las distintas necesidades y perspectivas de las víctimas.

Atención centrada en la persona: personalización, participación y continuidad en la atención

Apostar por una atención personalizada implica situar los derechos, necesidades y deseos o preferencias de las personas destinatarias en el centro y adaptar los servicios y las intervenciones a la diversidad de necesidades distintas que ello implica. En este sentido, es especialmente importante tomar en consideración las situaciones de especial vulnerabilidad desde un enfoque interseccional, así como las **necesidades específicas** de las personas menores de edad.

La atención debe ser sensible y comprender y dar respuesta a las circunstancias y necesidades individuales de cada víctima y ofrecerle una gama suficiente de apoyos para que puedan acceder a aquellos que mejor respondan a sus circunstancias individuales.

Un enfoque personalizado de la atención debe garantizar que se conocen y consultan las necesidades, expectativas, riesgos y vulnerabilidades de cada caso. Así, los procesos de intervención se han de diseñar involucrando a las personas destinatarias y concebirse como apoyos ajustados a las necesidades, nivel de intensidad requerido y prioridades de cada persona para que pueda ejercer sus derechos y lograr el mayor nivel de calidad de vida e inclusión social. Cuando la respuesta de los servicios es individualizada se contribuye a respetar la dignidad y a reducir la victimización secundaria.

Adoptar este enfoque significa considerar a las personas destinatarias, las mujeres y sus hijas e hijos, como sujetos activos que deben tener la oportunidad de **ser escuchadas y escuchados** y expresar sus necesidades y preocupaciones de acuerdo con su capacidad, edad, madurez y desarrollo evolutivo. Para asegurarlo, quienes proveen los servicios de atención deben contar con la capacitación adecuada.

Las instituciones firmantes fomentarán la participación en el diseño y evaluación de las actuaciones realizadas en el marco de este Acuerdo de las víctimas de violencia machista contra las mujeres, de los grupos

feministas y de mujeres y también de otras asociaciones que representen a grupos que enfrentan una mayor vulnerabilidad ante la realidad de esta violencia.

En la medida en que las necesidades de apoyo son cambiantes los procesos de intervención también han de serlo. A lo largo del proceso de atención durante todo el ciclo de recuperación de las víctimas podrán intervenir, de forma simultánea o en tiempos distintos, diferentes profesionales que, a fin de garantizar la continuidad de la atención, deberán adoptar una visión integral compartida de la persona y sus necesidades a lo largo de todo su ciclo vital. Para ello será imprescindible la coordinación y colaboración no sólo entre instituciones, sino también con otros agentes y organizaciones que trabajan en el ámbito comunitario, así como la **alineación de perspectivas, principios y políticas**.

La atención integral implica un esfuerzo conjunto en la homogeneización de procesos y herramientas de intercambio de información y derivación que minimicen el riesgo de victimización secundaria y reviertan positivamente en la vivencia y resultado del proceso de recuperación de las víctimas.

Trabajo comunitario: prevención y alianzas

Adoptar un enfoque comunitario pasa por establecer marcos de trabajo centrados en las personas, a nivel comunitario, a nivel de grupos, familias o a nivel individual, que buscan la mayor autonomía posible de las personas, la superación de sus dificultades, su bienestar y también la transformación de las causas que condicionan las desigualdades en cada contexto particular. Trasciende la mera derivación y busca promover la coherencia y coordinación de todos los agentes involucrados en la intervención, así como la participación de las personas y entidades del lugar para posibilitar preferentemente la atención de proximidad en el entorno habitual de las personas y ofrecer planes de atención integrales, personalizados y que aseguren continuidad.

Así mismo, el enfoque comunitario subraya la importancia de trabajar con **enfoque preventivo**, actuando antes de que afloren las situaciones o evitando una vez detectadas que vuelvan a ocurrir. El conjunto de instituciones firmantes, y en especial aquellas cuya actuación está más diseminada por el territorio y tienen un carácter de mayor proximidad a la ciudadanía (centros escolares, centros de salud de atención primaria, comisarías de Policía, oficinas de Lanbide...) están llamadas a involucrarse en la sensibilización y detección precoz de situaciones de violencia.

Si bien la intervención que se realiza desde los servicios públicos tiene por objetivo fortalecer las capacidades de las víctimas cabe considerar que tiene un carácter de apoyo transitorio. Adoptar un enfoque comunitario implica, además, promover y tejer **alianzas con otras instituciones y otros agentes sociales del entorno** que trabajan también en el empoderamiento de las mujeres: áreas de igualdad, casas de las mujeres, escuelas de empoderamiento, asociaciones de mujeres, asociaciones de víctimas, etc. Estos agentes sociales pueden ayudar a activar redes de apoyo no formal que refuerzen y den continuidad al trabajo que realizan las instituciones y contribuir positivamente a la recuperación e integración social de quienes han enfrentado situaciones de violencia, y en última instancia ayudar también a su reparación.

Atención prioritaria, eficacia y agilidad:

De acuerdo con la legislación vigente, las administraciones públicas vascas han de considerar a las víctimas de violencia machista contra las mujeres como un colectivo de **atención preferente y prioritario** en el acceso a las plazas y servicios públicos y concertados que se consideren idóneos en el proceso de atención.

En las actuaciones que se realicen en el marco de este Acuerdo deberá garantizarse una articulación eficaz y ágil, con el fin de actuar con la inmediatez requerida por la urgencia propia de estas situaciones.

Se primará la coordinación interna entre administraciones para agilizar procedimientos, evitar duplicidades o lagunas en la intervención. Se posibilitará, siempre con el consentimiento de las víctimas, la **transmisión de información** siempre que sea relevante, incluyendo documentación de uso frecuente (DNI, sentencias

judiciales, informes médicos y sociales, denuncias policiales...) siempre de acuerdo con los procesos de especial tratamiento y custodia previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos⁴.

Corresponsabilidad e integralidad en la respuesta:

La atención a las víctimas de la violencia machista contra las mujeres a la que se refiere el presente Acuerdo dará cobertura a las múltiples necesidades derivadas de la situación de violencia, considerando las diversas formas en las que se manifiesta esta violencia, las circunstancias personales y sociales, así como de las necesidades específicas que concurran en cada caso. La complejidad de las situaciones de violencia, así como la multiplicidad de dimensiones de la vida que se ven atravesadas y afectadas por la misma requiere de una respuesta holística que exige la actuación de diferentes sistemas y niveles institucionales.

Es clave adoptar una perspectiva de corresponsabilidad e impulsar las **actuaciones coordinadas y el trabajo en colaboración** entre operadores de sistemas o ámbitos (sanitario, policial, educativo, judicial, servicios sociales...) y niveles administrativos diferentes (autonómico, foral y local) que aseguren la integralidad en la atención. Esta coordinación es esencial, además, para conseguir que las respuestas sean más eficaces y acordes con una utilización racional de los recursos.

Las instituciones firmantes de este Acuerdo se comprometen a ir reforzando progresivamente la coordinación en la gestión de los recursos y servicios que se prestan con el fin de conseguir ofrecer una **respuesta más integral** que ponga en el centro las necesidades y derechos de las víctimas, procure una mayor personalización en la atención que se les presta y evite la revictimización.

⁴ De acuerdo con lo establecido en el Reglamento general europeo de protección de datos de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Asimismo la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia contra las mujeres en su artículo 54.2 hace referencia a la gestión integrada de expedientes, coordinación y garantía del consentimiento informado activo de las víctimas.

2.3. Sistemas, instituciones, operadores y servicios específicos que intervienen

Las necesidades que cada víctima puede presentar a lo largo del itinerario de salida de la violencia, en función de su contexto y factores sociopersonales, son diversas y cambiantes con el tiempo y también, pueden ser distintos los impactos que la violencia tenga sobre sus vidas.



Esto se relaciona con el hecho de que en la respuesta a dichas necesidades intervienen múltiples operadores al frente de servicios y programas (específicos o no) cuya responsabilidad recae en instituciones que pertenecen a sistemas o ámbitos diferentes: servicios sociales, justicia, policía, salud, educación, vivienda y empleo.

El siguiente esquema ofrece una visión del conjunto de operadores intervenientes considerando todas las **instituciones firmantes del Acuerdo**.

SISTEMAS, INSTITUCIONES, OPERADORES Y SERVICIOS ESPECÍFICOS IMPLICADOS PRINCIPALMENTE EN LAS RESPUESTAS

Sistema	SERVICIOS SOCIALES	POLICÍA	JUSTICIA	SALUD	EDUCACIÓN	EMPLEO	VIVIENDA
Instituciones	Gobierno Vasco (Dpto. Igualdad, Justicia y Políticas Sociales), Diputación Foral de Bizkaia; Diputación Foral de Gipuzkoa; Diputación Foral de Álava; Ayuntamientos	Gobierno Vasco (Dpto. Seguridad)	Gobierno Vasco (Dpto. de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales); CGPJ; Ministerio Fiscal; Consejo Vasco de Abogacía	Gobierno Vasco (Dpto. de Salud); Consejo Médico Vasco	Gobierno Vasco (Dpto. de Educación);	Gobierno Vasco (Dpto. de Trabajo y Empleo)	Gobierno Vasco (Dpto. Vivienda)
Operadores	Servicios sociales municipales; servicios sociales forales atención a víctimas de violencia machista; servicios coordinación de urgencias sociales.	Erzaintza y policías locales	Juzgados, Ministerio Fiscal, SAV, Instituto Vasco de Medicina Legal, Puntos de encuentro familiar, Colegios de Abogacía...	OSLs, centros de salud de atención primaria, ginecología, salud mental, hospitalización, urgencias...	Centros de educación (primaria, secundaria, de enseñanzas especiales, de educación no reglada); Inspección Educativa; Servicios de Apoyo; UPV-EHU...	Lanbide y centros colaboradores	Etxebide y Alokatibide
Servicios específicos	Acogida residencial; Atención sociojurídica; Atención psicosocial; Intervención socioeducativa y psicosocial; Centro de Crisis violencia sexual; Ayuda pago único; Acreditación administrativa de víctima; Atención telefónica 24 horas (SATEVI)	Equipos VG/VD; Atempo/Bortxa; VIOGEN; Herramienta de valoración de riesgo en VVG/VD; Servicios de escolta.	Programa Zurekin-SAV; Juzgado de violencia sobre la mujer; Fiscalía de violencia sobre la mujer; Turno de Oficio especializado; Centro Coordinador de violencia contra la mujer	Parte de lesiones	Becas específicas para víctimas de violencia de género; traslado de centro educativo; exención de pago de matrículas...	Tutora especializada en Lanbide; RAI, RGI, IMV	Medidas de acción positiva para VVG a Etxebide y Alokatibide

Además, es importante no perder de vista que en la satisfacción de estas necesidades juegan un papel fundamental **otros operadores y agentes sociales** cuya actividad se vincula en mayor medida con la prevención y detección: áreas de igualdad, casas de mujeres, escuelas de empoderamiento, asociaciones de mujeres, equipamientos y asociaciones juveniles y culturales, etc. Su actuación es fundamental en la respuesta que en términos globales se da a esta violencia y sus víctimas, ya que a menudo complementa o refuerza la actuación de las instituciones incluidas en el esquema anterior.

La calidad de la respuesta a las víctimas será mayor cuanto más adecuada sea la coordinación y colaboración entre estos operadores. Cuando en un mismo momento varios de estos operadores están actuando para dar respuesta a algunas de las necesidades de las víctimas es esencial garantizar una buena coordinación y también es crucial asegurar una adecuada derivación cuando alguno de ellos identifica como oportuno que otro actúe.

2.4. Itinerario hacia una vida libre de violencia: prioridades y pautas de coordinación

En coherencia con los principios rectores, los derechos y las necesidades de las víctimas deben ponerse en el centro para conseguir ofrecer una respuesta más integral, que procure una mayor personalización en la atención que se les presta y que evite la revictimización.

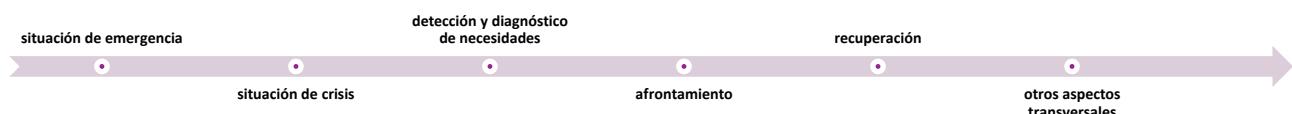
En su itinerario hacia una vida libre de violencia las víctimas pueden transitar por momentos distintos que se relacionan con una serie de necesidades y prioridades determinadas. En cada uno de esos momentos la respuesta a las necesidades implica a unos operadores en mayor medida que a otros.

En este apartado primero, se presentan esos momentos y prioridades del itinerario hacia una vida libre de violencia junto con los principales operadores involucrados en cada caso y posteriormente, se describen las pautas de coordinación entre operadores asociadas a cada uno de los momentos y prioridades de coordinación.

2.4.1. Prioridades de coordinación en el itinerario hacia una vida libre de violencia

Los momentos o escenarios que se señalan no necesariamente siguen una secuencia temporal lineal y no todas las víctimas tienen por qué pasar por todos ellos. Se distinguen entre sí porque a cada uno de ellos se asocian unas **prioridades de coordinación** específicas y cobran protagonismo determinados operadores y sistemas.

El itinerario hacia una vida libre de violencia puede desarrollarse fundamentalmente a través de 6 momentos:



- **Situación de emergencia:** se trata de un escenario en el que se requiere de una atención inmediata o de emergencia (en el ámbito de servicios sociales equivale a una situación en la que se activa el procedimiento de urgencia social)⁵. En relación con este momento se distinguen cuatro prioridades de coordinación: auxilio y protección; atención sanitaria de urgencia; alojamiento de urgencia; y acompañamiento psicosocial de urgencia/primeros auxilios psicológicos.
- **Situación de crisis:** se trata de un escenario en el que no se requiere de una atención inmediata o de emergencia, pero que si se requiere de una intervención urgente o de la máxima celeridad en la respuesta. En relación con este momento se distinguen cuatro prioridades: información sobre

⁵ Una urgencia social es la producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible para abordar, desde el SSVSS, las necesidades sociales derivadas de dichos hechos y evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.

derechos y recursos; apoyo social; apoyo psicológico; y denuncia, protección y primera valoración de riesgo.

- **Detección y diagnóstico de necesidades:** se trata del escenario en el que, a partir de la identificación o detección de la violencia, se va a realizar una valoración de las necesidades de las víctimas, así como del grado de intensidad de los apoyos que requieren. En relación con este momento se distinguen tres prioridades: detección de violencia; diagnóstico de necesidades; y valoración del riesgo.
- **Afrontamiento:** coincide con el momento en el que las víctimas van tomando decisiones y recorriendo el camino hasta su recuperación. En relación con este momento se distinguen siete prioridades: acceso y gestión de recursos; acompañamiento social y empoderamiento; proceso judicial; alojamiento; empleo; educación; y atención sanitaria-sociosanitaria.
- **Recuperación:** coincide con el momento final del itinerario previsto en el marco de la atención desde los servicios públicos. En relación con este momento se distinguen dos prioridades: acompañamiento social; y cierre de intervenciones.
- **Otros aspectos transversales:** se incluyen pautas de coordinación que son transversales a los diferentes momentos o escenarios presentados anteriormente, conciernen a prácticamente todos los operadores y guardan relación con las siguientes prioridades de coordinación: intercambio de información de casos entre servicios e instituciones; accesibilidad y no discriminación; notificación de oficio de situaciones de violencia; acreditación de víctima; y reparación.

MOMENTOS DEL ITINERARIO DE SALIDA DE LA VIOLENCIA, PRIORIDADES DE COORDINACIÓN Y PRINCIPALES SISTEMAS IMPLICADOS

Momentos itinerarios	Situación de emergencia	Situación de crisis	Detección y diagnóstico de necesidades	Afrontamiento	Recuperación	Otros aspectos transversales
Prioridades de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> Auxilio y protección Atención sanitaria de urgencia Alojamiento de urgencia Acompañamiento psicosocial de urgencia/primeros auxilios psicológicos 	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre derechos y recursos Apoyo social Apoyo psicológico Denuncia, protección y primera valoración de riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Detección de violencia Diagnóstico de necesidades Valoración de riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Acceso y gestión de recursos Acompañamiento social y empoderamiento Proceso judicial Alojamiento Empleo Educación Atención sanitaria-sociosanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento social Cierre de intervenciones 	<ul style="list-style-type: none"> Intercambio información de casos Accesibilidad y no discriminación Notificación en caso de riesgo Acreditación víctima Reparación
Principales sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Servicios Sociales Policía Salud Justicia 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios Sociales Policía Justicia 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios Sociales Policía Justicia Salud Educación 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios Sociales Policía Justicia Salud Empleo Educación Vivienda 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios Sociales Otros agentes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los sistemas

2.4.2. Pautas de coordinación en el itinerario hacia una vida libre de violencia

Este apartado busca describir aquellas pautas de actuación que se refieren a la coordinación entre operadores y que se consideran prioritarias en cada uno de los momentos del itinerario presentados en el apartado anterior. Para tener una visión más completa de los procedimientos y pautas puede consultarse el apartado 6.6. donde la información se ordena en torno al funcionamiento de cada uno de los sistemas o ámbitos.

Así mismo, cabe tener en cuenta que las pautas que se recogen en el Protocolo de Actuación Coordinada se irán actualizando y completando en la medida en que se vayan estableciendo nuevos acuerdos en torno a las áreas de mejora que se identifiquen.

A continuación, se trata de dar respuesta a los siguientes interrogantes en relación con cada uno de los diferentes momentos o escenarios del itinerario de salida de la violencia: ¿Cuáles son las prioridades de coordinación en cada escenario? ¿Quiénes están implicados principalmente? ¿Qué pautas de coordinación deben seguir estos operadores y para qué?



SITUACIÓN DE EMERGENCIA:

Los principales operadores implicados en las situaciones de emergencia son:

- **Servicios Sociales:** Servicios de Coordinación de Urgencias Sociales y Servicio de Acogida Inmediata.
- **Policía:** Patrullas o comisarías de Ertzaintza y policías locales.
- **Salud:** Servicios de Urgencias Hospitalarias o Extrahospitalarias.
- **Justicia:** Juzgados, Fiscalía, Instituto Vasco de Medicina Legal-Unidad de Valoración Forense Integral (UVFI) y Servicio de Asistencia a las Víctimas (SAV).

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el auxilio y la protección:

- Cualquier operador pondrá en conocimiento del Centro Coordinador de Emergencias de Euskadi SOS-Deiak aquellas situaciones en las que se valore que la integridad de la mujer, niña, niño o adolescente se encuentra seriamente comprometida para que desde este se realicen las gestiones oportunas (envío de ambulancia, solicitar presencia policial...).
- A partir de un aviso telefónico o presencial desde las comisarías de Policía⁶ se asignarán y enviarán las patrullas necesarias para la contención del incidente y se remitirá a éstas la información disponible de todas las circunstancias conocidas.
- Desde las comisarías de Policía se consultarán las bases de datos disponibles (SIRAJ y EBA) para que, en caso de que la incidencia notificada coincida con un expediente abierto anteriormente, se tenga en cuenta en la actuación la información que sea relevante como, por ejemplo, las resoluciones judiciales o valoración del riesgo.
- La Policía que asuma la actuación de urgencia o emergencia informará de la misma al cuerpo de Policía titular del caso cuando ya haya un expediente EBA previo abierto, recopilará datos y remitirá informe una vez finalizada la actuación de urgencia.
- Los centros de salud avisarán a los servicios de seguridad del centro o a la Ertzaintza para evitar la presencia del agresor en el centro cuando exista ese riesgo.
- La Policía notificará al Juzgado que corresponda las diligencias abiertas de oficio y remitirá el atestado.

⁶ En adelante, cada vez que se utilice el término “Policía” se está haciendo referencia a la Policía vasca integrada por Ertzaintza y Policías Locales.

- En el ámbito de la justicia, cuando se acerque una víctima de violencia machista que, de forma inmediata precisa de protección, alojamiento de urgencia o acompañamiento psicosocial de urgencia, el Servicio de Asistencia a la Víctima intervendrá y se coordinará con otros operadores (Policía, Centro de Coordinación Urgencias Sociales, etc.) a fin dar respuesta a dicha necesidad.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la atención sanitaria de urgencia:

- En caso de lesiones o agresión sexual no reciente se remitirá a la víctima al hospital más cercano para valoración física y psicológica (salvo que la entrada haya sido por un centro de salud de atención primaria) y desde allí, se activarán las consultas pertinentes, asegurando una adecuada coordinación interna sanitaria, especialmente con pediatría o medicina familiar (cuando hay menores de edad), con salud mental o, en caso de que se considere que puede tener repercusión, con cualquier otro dispositivo o profesional por el que pueda estar siendo atendida.
- Cuando un operador que intervenga en una situación de emergencia identifique un caso de violencia sexual ocurrido en las últimas 240 horas (10 días), o si sospecha que pueden obtenerse muestras de interés legal, ofrecerá a la víctima la posibilidad de ser acompañada al centro hospitalario y previo consentimiento de ésta, avisará al Servicio de Urgencias Hospitalarias para que active el procedimiento específico previsto.
- Ante una notificación de un caso de agresión sexual reciente (ocurrido en las últimas 240 horas), el Servicio de Urgencias Hospitalarias activará el procedimiento previsto y, si procede, notificará al Juzgado la situación para que tras autorización judicial se persone el médico o la médica forense de guardia y pueda realizar un reconocimiento médico y recabar aquellas muestras que puedan ser relevantes para la investigación de este tipo de delitos. Se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.
- Cuando desde un centro de salud se notifique al Juzgado (a partir de una denuncia o de oficio) un caso de agresión sexual reciente (ocurrido en las últimas 240 horas) solicitando la presencia del o la forense, se procederá inmediatamente a la apertura del procedimiento (incoación de diligencias) por parte de Judicatura o Fiscalía. Desde el Juzgado se facilitará a él o la forense el número del procedimiento, de manera que este o esta se desplace al hospital y, con el consentimiento de la víctima, proceda al reconocimiento médico forense, tome las muestras biológicas y las remita al Instituto Toxicológico para que éste pueda recepcionarlas y proceder a su análisis y almacenamiento, sin perjuicio de que si la víctima decide no denunciar en ese momento, se proceda al archivo de las actuaciones.

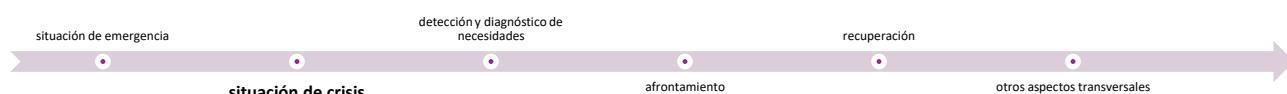
Pautas de coordinación y colaboración en relación con el alojamiento de urgencia:

- La Policía contactará con el Servicio de Coordinación de Urgencias Sociales cuando identifique una necesidad de alojamiento de urgencia para que éste pueda gestionar el acceso, previo consentimiento de la víctima.
- El Servicio de Coordinación de Urgencias Sociales, cuando valore la necesidad de alojamiento de urgencia, gestionará el acceso de la víctima y sus hijas e hijos u otras personas dependientes al recurso de acogida en coordinación con el Servicio de Acogida Inmediata, previo consentimiento de la víctima.
- El Servicio de Coordinación de Urgencias Sociales compartirá la valoración provisional del caso con el Servicio de Acogida Inmediata, previo consentimiento de la víctima.
- Cuando exista riesgo para la seguridad de las víctimas la Ertzaintza se encargará del traslado de la víctima y sus hijas e hijos u otras personas dependientes a cargo al centro del Servicio de Acogida Inmediata, asegurando su seguridad.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el acompañamiento psicosocial de urgencia o primeros auxilios psicológicos:

- Se asegurará que el conjunto de operadores de todos los sistemas conoce la labor específica del Servicio de Coordinación de Urgencias Sociales en relación con la información y contención emocional, así como la forma de acceder al Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- Los operadores que intervengan en una situación de emergencia o urgencia social (principalmente de los ámbitos de policía y salud), pondrán en valor el acompañamiento psicosocial y ofrecerán a la víctima la posibilidad de contactar con los Servicios de Coordinación de Urgencias Sociales para que estos se personen y puedan acompañarla y realizar contención emocional (con la víctima y con sus hijas e hijos u otras personas dependientes si las hubiera). Salvo negativa expresa por parte de las víctimas se avisará a dichos servicios a la mayor brevedad posible.
- En caso de que la víctima esté acompañada de personas dependientes y no sea posible localizar a personas del entorno designadas por la víctima para su cuidado temporal, los operadores que hayan intervenido en la situación de emergencia valorarán la conveniencia de avisar a los servicios sociales especializados correspondientes.



SITUACIÓN DE CRISIS:

Los principales operadores implicados en situaciones de crisis son:

- **Servicios Sociales:** Servicios Sociales municipales; Servicios Sociales forales (Servicios de Atención Psicológica especializada, Servicios de Atención Sociojurídica especializada; Servicios de Atención Psicosocial y Socioeducativa especializada; Servicios de Atención Residencial especializada); Servicio telefónico especializado SATEVI.
- **Policía:** Comisarías de Ertzaintza y policía local.
- **Justicia:** Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV), Turno de Oficio Especializado-Colegios de Abogacía, Juzgados, Fiscalía.
- **Educación:** Departamento de Educación, Servicios de Apoyo, centros educativos.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la información sobre sus derechos y recursos:

- Se asegurará que el conjunto de operadores de todos los sistemas cuenta con información suficiente y actualizada sobre los derechos y el catálogo de servicios y recursos dirigidos a víctimas de violencia machista contra las mujeres disponibles en la CAE.
- Se asegurará que el conjunto de operadores de todos los sistemas conoce la forma de acceder al Sistema Vasco de Servicios Sociales y la labor específica del Servicio Social de Base en relación con la información y orientación sobre derechos y recursos.
- El Departamento de Educación, Servicios de Apoyo y centros educativos mantendrán, entre ellos, una comunicación fluida para asegurar que los centros disponen de información suficiente sobre los recursos del sistema educativo dirigidos a las víctimas.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el apoyo social:

- Ante un caso de violencia o sospecha de violencia los operadores pondrán en valor ante la víctima o posible víctima el acompañamiento social que el Servicio Social de Base puede ofrecerle, y, previo consentimiento de ella, podrán derivarle a éste para que le ofrezcan información integral y detallada del conjunto de recursos y ayudas sociales existentes.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el apoyo psicológico:

- Desde el Servicio Social de Base, cuando se valore la necesidad de atención psicológica, se gestionará el acceso de la víctima y sus hijas e hijos u otras personas dependientes al Servicio de Atención Psicológica especializada, previo consentimiento de la víctima, en coordinación con dicho servicio, buscando agilizar lo máximo posible el acceso.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la denuncia, protección y primera valoración del riesgo:

- Cualquier operador deberá remitir a aquellas víctimas que manifiesten su deseo de denunciar a una comisaría de la Ertzaintza o a un Juzgado, preferentemente a la primera.
- Cuando una víctima acuda a interponer una denuncia en un Juzgado se dará aviso al SAV, previo consentimiento de ésta, para que ésta pueda recibir la información adecuada antes de denunciar. Fuera del horario de atención del SAV se dará aviso al Servicio de Urgencias Sociales.
- Cualquier operador podrá avisar a la Ertzaintza para que se persone en el centro de salud o en el domicilio donde se encuentre la víctima cuando ésta desee denunciar y presente problemas de movilidad.
- Cuando una víctima manifieste su deseo de denunciar, previo consentimiento de la víctima, la Ertzaintza, el SAV o el Juzgado solicitarán la asistencia letrada a través del teléfono centralizado de los colegios de abogacía para activar el Turno de Oficio especializado y solicitar que el abogado o abogada se persone en comisaría, en el Juzgado o en otro lugar análogo⁷, para que pueda asesorar a la víctima antes de que se le tome declaración e interponga la denuncia. Así mismo, se informará a la víctima de la importancia de contar con este asesoramiento previo.
- Cuando una posible víctima acuda a una comisaría de policía en una situación de crisis la Policía pondrá en valor ante ella los beneficios del acompañamiento psicosocial de urgencia y la labor de contención emocional que realizan los Servicios de Coordinación de Urgencias Sociales para, si procede, contactar con ellos y activar su intervención con la víctima, sus hijas e hijos u otras personas dependientes a su cargo que puedan requerir de primeros auxilios psicológicos (con independencia de que requiera o no alojamiento de urgencia), previo consentimiento de la víctima.
- La Ertzaintza notificará al Juzgado que corresponda las denuncias interpuestas en las diferentes comisarías.
- La Policía consultará las bases de datos disponibles (SIRAJ y EBA) para que en caso de que una incidencia atendida en la comisaría coincida con un expediente abierto anteriormente se tenga en cuenta la información que sea relevante (resoluciones judiciales, valoración del riesgo...).
- La Ertzaintza remitirá al Juzgado la valoración de riesgo policial de cada expediente EBA abierto de casos de violencia machista ejercida por parte de pareja o expareja u otro familiar.



DETECCIÓN Y DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES:

Los principales operadores implicados son:

- **Servicios Sociales:** Servicios Sociales municipales; Servicios Sociales forales (Servicios de Atención Psicológica especializada, Servicios de Atención Sociojurídica especializada; Servicios de Atención Psicosocial y Socioeducativa especializada; Servicios de Atención Residencial especializada); Servicio telefónico especializado SATEVI; Servicios Sociales de atención a la infancia; y otros Servicios Sociales especializados.
- **Policía:** Comisarías de Ertzaintza y Policía local.
- **Salud:** Centros de salud de atención primaria y servicios especializados (entre otros, ginecología o la Red de Salud Mental).
- **Educación:** Centros educativos.
- **Justicia:** Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV).

⁷ En situaciones excepcionales, el asesoramiento del abogado o abogada del Turno de Oficio podrá ser telefónico.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la detección de la violencia:

- Se asegurará que las y los profesionales del conjunto de operadores intervinientes intercambian conocimiento sobre indicadores de riesgo para poder resolver dudas con respecto a la identificación o detección de casos de violencia.
- Los operadores del ámbito de Servicios Sociales y los centros de salud de atención primaria tejerán relaciones con los recursos sociocomunitarios del entorno (asociaciones, casas de mujeres, escuelas de empoderamiento...), a fin de poder ofrecer información sobre los mismos en los casos de sospecha cuando las mujeres aún no han tomado conciencia de su situación de violencia. Sin embargo, no trasmitirán información de la persona a dichos recursos, salvo que ésta lo autorice y consienta expresamente, tras haber sido informada de forma clara y previa.
- Cuando se identifique un caso de violencia o sospecha de violencia machista contra las mujeres en un centro educativo la Dirección del centro lo pondrá en conocimiento de Inspección Educativa y podrá solicitar el asesoramiento de los Servicios de Apoyo. Así mismo, cuando proceda, se realizarán las notificaciones de oficio que sean oportunas (a la Policía, Juzgado, Fiscalía o Servicios Sociales).
- Desde Alokabide se derivará al Servicio Social de Base a las personas involucradas en problemas de convivencia o impagos, previo consentimiento de éstas, a fin de que puedan detectarse precozmente posibles casos de violencia.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el diagnóstico de necesidades:

- Los Servicios Sociales de referencia o el SAV solicitarán a los distintos operadores que puedan tener información relevante sobre el caso (centros escolares, centros de salud, SAV, servicios sociales...) aquella información que pueda ser útil para enriquecer el diagnóstico social de necesidades y el Plan de Atención Personalizada o similar, y promoverán la coordinación posterior con ellos.
- Los Servicios Sociales de referencia, cuando proceda, solicitarán una valoración y diagnóstico especializado de la dependencia, la discapacidad, la exclusión y la desprotección a los Servicios Sociales especializados correspondientes (forales) para completar el diagnóstico.
- Se tramará una coordinación entre los Servicios Sociales de atención a la infancia y los Servicios Sociales especializados en violencia machista contra las mujeres que asegure diagnósticos que atiendan a las necesidades tanto de la mujer como de las niñas, niños y adolescentes y oriente las respuestas en cada caso.
- La Dirección de los centros escolares comunicará los casos de violencia o sospecha que se identifiquen a Inspección Educativa y Servicio de Apoyo a fin de que puedan recibir asesoramiento para recopilar y analizar los datos necesarios para elaborar un Plan de Intervención.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la valoración del riesgo:

- Los operadores del sistema de Servicios Sociales y la Ertzaintza podrán compartir información sobre la valoración del riesgo⁸ (social y policial) cuando la información de alguno de los operadores pueda ser útil para complementar la valoración del otro, siempre que dispongan del consentimiento de la víctima.
- Desde Alokabide se dará aviso al Servicio Social de referencia de la víctima ante casos en los que se sospeche que el agresor puede estar conviviendo con ella para que éste active las medidas pertinentes.

⁸ No debe confundirse compartir información sobre la valoración del nivel de riesgo con compartir información sobre las medidas de seguridad que se aplican en cada caso. Esta última información no se comparte por razones de seguridad.



AFRONTAMIENTO:

Los principales operadores implicados son:

- **Servicios Sociales:** Servicios Sociales municipales; Servicios Sociales forales (Servicios de Atención Psicológica especializados, Servicios de Atención Sociojurídica especializados; Servicios de Atención Psicosocial y Socioeducativa especializados; Servicios de Atención Residencial especializados); y Servicio de Ayuda de Pago Único.
- **Policía:** Comisarías de Ertzaintza y Policía local.
- **Justicia:** Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV), Zurekin, Turno de Oficio especializado-Colegios de Abogacía, Juzgados, Fiscalía, Instituto de Medicina Legal-UVFI, Equipos Psicosociales Judiciales.
- **Salud:** Centros de salud de atención primaria y otros servicios del sistema de salud.
- **Empleo:** Red de oficinas de Lanbide y centros colaboradores.
- **Educación:** Centros educativos; Inspección educativa...
- **Vivienda:** Alokabide y Etxebide.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el acceso y la gestión de recursos:

- Se asegurará que los operadores principalmente encargados de ofrecer información a las víctimas cuenten con información precisa y actualizada del conjunto de ayudas y recursos disponibles en la CAE (incluyendo todos los sistemas), a fin de poder orientar adecuadamente a la víctima en la tramitación y acceso a los mismos.
- Se asegurará que entre los Servicios Sociales municipales y los Servicios Sociales forales especializados en Violencia Machista Contra las Mujeres se intercambia información actualizada sobre los requisitos de acceso y criterios de valoración de los diferentes recursos.
- Desde el Servicio Social de referencia o desde el SAV se derivará a la víctima a otros servicios de otros sistemas y se le acompañará en su tramitación o solicitud cuando proceda, siempre que se cuente con el consentimiento de la víctima.
- Se tramarán líneas de coordinación entre Servicios Sociales municipales y Servicios Sociales forales especializados en Violencia Machista Contra las Mujeres y otros servicios dentro del Sistema Vasco de Servicios Sociales (exclusión, infancia, dependencia...) para determinar el plan de atención y los recursos que mejor se ajustan a sus necesidades múltiples y promover la incorporación del enfoque específico de intervención en materia de violencia machista, especialmente en las estrategias de exclusión residencial.
- Se activarán grupos territoriales de coordinación interinstitucional especialmente orientados a trabajar sobre aquellos casos que se consideren de mayor complejidad (en los que además de la violencia machista contra las mujeres confluyan otros factores como la exclusión, la enfermedad mental, las adicciones, la discapacidad, etc.), con el fin de que las diferentes instituciones involucradas en dar respuesta a sus necesidades tomen decisiones de forma consensuada. Este grupo podrá facilitar la reflexión conjunta sobre criterios e itinerarios de intervención más adecuados para abordar estos casos desde un abordaje integral coherente con el enfoque de género, la perspectiva de interseccionalidad y el principio de empoderamiento y, cuando proceda, una gestión mixta o compartida de algunos casos.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el acompañamiento psico-social y/o el empoderamiento:

- Se asegurará una efectiva coordinación entre la atención primaria y la secundaria de Servicios Sociales durante todo el proceso de intervención y, en particular, en lo relativo a la información a intercambiar en los supuestos de derivaciones entre niveles de atención.

- En los casos de intervención compartida será especialmente importante cuidar de que la comunicación y coordinación sea fluida entre el o la profesional de referencia en el Servicio Social municipal y el o la profesional de referencia en el servicio foral especializado en violencia machista contra las mujeres.
- Cuando las víctimas tengan hijas e hijos menores de edad a cargo se deberá coordinar la intervención que se realiza con las mujeres y con las y los menores de edad, bien sean víctimas por exposición a una situación de violencia machista o víctimas directas de agresiones. Para ello, si los Servicios de atención a la infancia y Servicios especializados en Violencia Machista Contra las Mujeres están actuando simultáneamente, debe diseñarse un plan de intervención coordinado que armonice el proceso de recuperación integral de las mujeres, con la intervención sobre las personas menores de edad, salvaguardando el vínculo y los derechos de estas y estos en todo el proceso.
- Se promoverá el trabajo en colaboración entre los Servicios de Atención a Infancia y los Servicios Sociales especializados en violencia machista contra las mujeres para aunar enfoques en el abordaje de casos que presenten necesidad de ciertos apoyos para desarrollar un maternaje positivo (mujeres dañadas o con carencias cuyas decisiones pueden ser más o menos tendentes a la protección).
- En el ámbito de los Servicios Sociales se asegurará una adecuada coordinación entre la profesional de referencia del caso responsable del Plan de Atención Personalizada (PAP) y las y los profesionales de los servicios que implementan el Plan Individualizado de Atención (PIA) o similar a fin de realizar un seguimiento adecuado.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el proceso judicial (penal y civil):

- Cuando se haya interpuesto una denuncia y con ello iniciado un proceso judicial, los operadores pondrán en valor ante la víctima el acompañamiento que el SAV puede ofrecerle, y, previo consentimiento de la víctima, podrán derivarle, conforme a los protocolos de derivación establecidos, a éste para que le apoyen durante el proceso (si procede, en el marco del programa Zurekin).
- Los operadores de Servicios Sociales que atiendan a la víctima colaborarán con la Ertzaintza compartiendo información en relación con la investigación y el esclarecimiento del ilícito penal. En caso de que sea necesario compartir información que ella no haya consentido explícitamente, conviene informarle de lo que se va a trasladar y de las posibles repercusiones a fin de preservar el vínculo con ella.
- Desde los Juzgados se podrá solicitar a los operadores de Servicios Sociales informes sociales que puedan ser útiles para la investigación.
- Se asegurará la coordinación necesaria entre la Ertzaintza y los Juzgados para gestionar la agenda judicial y asegurar las citaciones a los juicios rápidos.
- Desde los Juzgados se comunicará telemáticamente al Centro de Coordinación de Violencia Contra la Mujer las resoluciones que se adopten en el proceso judicial que contengan alguna medida en asuntos de violencia de género según Ley Orgánica 1/2004 (órdenes de protección, medidas cautelares de alejamiento, sentencias y medidas penitenciarias) a fin de que éste informe a la víctima (por carta) y le dé a conocer su derecho a ser atendida por el SAV (que podrá asesorarle y acompañarle si lo necesita).
- El SAV podrá solicitar ayuda a la Ertzaintza para localizar a la víctima cuando no lo consiga en el momento de trasladarle la información sobre excarcelaciones que le proporciona el Servicio Vasco de Gestión de Penas.
- Los Juzgados avisarán al Servicio de Punto de Encuentro Familiar en caso de que en el auto del juicio rápido (comparecencia de orden de protección) se incluyan medidas civiles relacionadas con personas menores de edad que impliquen el uso de este recurso.
- Los Juzgados notificarán las resoluciones judiciales a la Policía a fin de que pueda tener en cuenta la situación procesal del imputado, así como el alcance y vigencia de las medidas cautelares en las medidas de protección.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el alojamiento:

- Los Servicios Sociales municipales contrastarán con los Servicios de Atención Residencial especializados la valoración del ajuste del recurso a la necesidad. En función del grado de intensidad de apoyos y del nivel de seguridad requeridos el caso será atendido en un Piso de Acogida de competencia municipal (baja intensidad de apoyos) o en un Centro Residencial para mujeres víctimas de violencia de competencia foral.
- El Servicio Social de referencia de la víctima podrá realizar una solicitud de asignación directa de vivienda de alquiler social (emitiendo un informe técnico justificativo) al Departamento de Gobierno Vasco que asuma dicha competencia. Este Departamento comprobará los requisitos y si se cumplen adjudicará la vivienda (solicitará a Alokabide que inicie la búsqueda) para garantizar a las víctimas una salida a itinerarios normalizados e integrados en la comunidad.
- Alokabide contrastará con los Servicios Sociales de referencia de la víctima las necesidades específicas de ésta cuando se valore que procede adecuar la búsqueda de vivienda. Así mismo, cuando proceda, valorarán conjuntamente la idoneidad de realizar una reubicación.
- Alokabide contactará con los Servicios Sociales de referencia de la víctima ante casos en los que se identifiquen problemas de vecindad o de impagos que puedan derivar en un desahucio, a fin de recabar la mayor información posible sobre el problema que los origina y, según el caso, ofrecer diferentes opciones para el pago de las deudas.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el empleo:

- Los operadores de Lanbide encargados de tramitar la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) deberán comunicar las propuestas de suspensión o extinción a la Tutora Especializada en materia de violencia machista de Lanbide, a fin de que ésta pueda comprobar que se aplican todas las medidas positivas existentes.
- Se asegurará una comunicación fluida entre las Tutoras Especializadas en materia de violencia machista de Lanbide y los centros colaboradores de Lanbide cuando la mujer esté siendo atendida en estos.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la educación:

- Desde la Viceconsejería de Educación se solicitará al Juzgado correspondiente la autorización para poder realizar el traslado de centro educativo sin el consentimiento del padre cuando la madre no disponga de acreditación judicial de violencia de género en vigor ni se dé informe social justificativo de su situación.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la atención sanitaria o sociosanitaria:

- Se asegurará una coordinación fluida entre los diferentes servicios sanitarios que estén atendiendo a la víctima y a sus hijas e hijos, en especial pediatría, medicina familiar y salud mental.
- Se asegurará que tanto los Servicios Sociales municipales como los Servicios Sociales especializados en violencia machista contra las mujeres del ámbito foral participan de los espacios de coordinación en el ámbito sociosanitario, junto con profesionales del ámbito sanitario de atención primaria y de la red de salud mental, con el fin de poder aumentar la eficacia de las intervenciones con aquellas mujeres, niñas, niños y adolescentes que además de enfrentar situaciones de violencia machista presentan contingencias añadidas relacionadas con las adicciones, problemas de salud mental, etc.
- Se promoverá la coordinación sociosanitaria a nivel local a partir de equipos compuestos por profesionales de atención primaria del ámbito de Salud y de los Servicios Sociales municipales para poder desarrollar acciones de prevención y detección precoz coordinadas y coherentes.



RECUPERACIÓN

Los principales operadores implicados son:

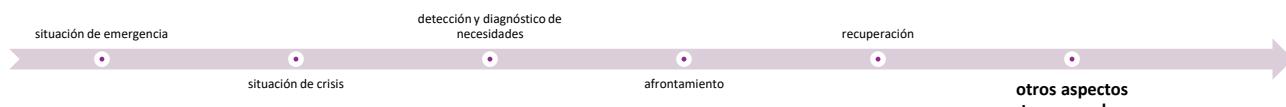
- **Servicios Sociales:** Servicios Sociales municipales; Servicios Sociales forales.
- **Otros agentes sociales:** Casas de Mujeres, Escuelas de Empoderamiento, Asociaciones de Mujeres, etc.
- **Salud:** Centros de salud de atención primaria y otros servicios del sistema de salud.
- **Empleo:** Red de oficinas de Lanbide y centros colaboradores.
- **Educación:** Centros educativos e Inspección Educativa.
- **Vivienda:** Alokabide y Etxebide.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el acompañamiento social:

- Los operadores del ámbito de Servicios Sociales (especialmente aquellos enfocados a la atención psicosocial y socioeducativa) tejerán alianzas con agentes que realizan un importante trabajo de detección, prevención, atención, orientación y reparación en el ámbito comunitario (casas de las mujeres, escuelas de empoderamiento, grupos locales de apoyo mutuo de mujeres víctimas de violencia machista, asociaciones...) para reforzar su intervención, facilitando que los itinerarios de recuperación y empoderamiento de las mujeres puedan seguir siendo acompañados una vez las víctimas salgan del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el cierre de las intervenciones:

- Al finalizar la intervención desde el ámbito de Servicios Sociales de atención secundaria (ámbito foral) convendría que los casos, por lo general, volvieran a primaria (ámbito municipal) para dar continuidad al seguimiento de aquellos procesos que lo requieran antes de su salida definitiva del sistema. En estos casos, las derivaciones se realizarán por escrito a los Servicios Sociales municipales para facilitar el conocimiento de la situación de la mujer.
- El o la profesional de referencia de la víctima realizará un seguimiento de los resultados de las derivaciones realizadas a otros recursos antes de dar por cerrada la intervención.



OTROS ASPECTOS TRANSVERSALES

Conciernen a prácticamente todos los operadores.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el intercambio de información de casos y el consentimiento⁹:

- Las instituciones firmantes de este Acuerdo deben asegurar las condiciones idóneas para garantizar confidencialidad, intimidad y privacidad en el tratamiento de datos personales en el ejercicio de sus actuaciones.

Asimismo, y de conformidad con el artículo 54.2 de la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres, las administraciones públicas vascas,

⁹ Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización realizada en 2022 de la “Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres” publicada por Emakunde en 2015.

en el marco de sus competencias, deben asegurar el derecho que toda víctima de violencia machista contra las mujeres tiene a una atención prioritaria, integral, gratuita, accesible y de calidad, prestada por profesionales con capacitación específica y adaptada a sus necesidades derivadas de o relacionadas con la situación de violencia, sin discriminación alguna, con independencia de su situación personal, social o administrativa y de su grado de implicación o colaboración con el procedimiento judicial. A tal fin, se velará por una **gestión integrada y coordinada de los correspondientes expedientes** en los términos que se determine reglamentariamente, garantizando el **consentimiento informado activo de las víctimas** y, al mismo tiempo, la **agilidad procedimental** necesaria en el tratamiento de los datos personales

Ello sin perjuicio de que pueda puntualmente, en situaciones urgentes y de forma limitada y valorada, se acuda al interés vital de la persona interesada o de otra persona física, como base legal habilitante del tratamiento, y siempre que, en caso de trasladarse categorías especiales de datos, la persona no esté capacitada, física o jurídicamente, para dar su consentimiento.

Así mismo, se deberá prestar atención a los espacios y medios físicos en los que tiene lugar la atención. La falta de intimidad o privacidad pueden generar procesos de victimización secundaria y un tratamiento inadecuado de la información puede acarrear consecuencias graves para la seguridad de las víctimas, así como de las personas que las atienden.

- A fin de reducir el riesgo de revictimización y facilitar una intervención más integral todos los operadores interviniéntes recabarán el consentimiento libre e informado explícito de la víctima para poder intercambiar información con otros operadores que se prevea que vayan a intervenir con ella. Podrán compartir información personal sobre el caso con otros operadores siempre que la víctima lo autorice y consienta expresamente tras haber sido informada de forma clara y previa en aplicación al artículo 54.2. de la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la accesibilidad y no discriminación:

- Todos los operadores interviniéntes solicitarán los servicios de traducción, interpretación de lengua de signos u otros que ayuden a superar las barreras en la comunicación cuando existan, previo consentimiento de la víctima.
- Todos los operadores interviniéntes tendrán en cuenta las necesidades específicas de las víctimas y, en especial, de la infancia y adolescencia, en el diseño de infraestructuras y espacios, procurando que sean espacios amigables, seguros, confiables, provistos de herramientas adaptadas para la comunicación de niñas, niños y adolescentes de diferentes edades y donde se favorezca el ejercicio efectivo de sus derechos.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la notificación de oficio de situaciones de violencia:

- Todos los operadores interviniéntes desde cualquiera de los ámbitos, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio a la Policía, Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres). A este respecto, se diseñará una herramienta de valoración del riesgo específica para casos de violencia machista contra las mujeres que adopte una perspectiva multidisciplinar (trascendiendo la valoración del riesgo físico asociado a la protección policial).

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), todos los operadores intervenientes que adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo a la Policía, el Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la acreditación de víctima:

- La acreditación administrativa de la condición de víctima de violencia de género se gestionará a través de los servicios públicos homologados a tal efecto, previo informe de valoración del equipo de intervención/asistencial del servicio social de base o especializado de la red pública al que esté acudiendo la mujer.
- El Centro de Coordinación de Violencia Contra la Mujer facilita información relacionada con la acreditación judicial de víctima a aquellos operadores que se la solicitan.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con el diseño y evaluación de los servicios y prestaciones:

- En coherencia con lo establecido en el punto 6 del artículo 50 de la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres, se promoverá la colaboración entre los órganos de igualdad y los órganos responsables de los servicios de intervención con las víctimas para alinear el diseño y la evaluación de estos servicios con las políticas de igualdad encaminadas a prevenir, hacer frente, reparar y erradicar la violencia machista contra las mujeres.

Pautas de coordinación y colaboración en relación con la reparación:

- De acuerdo con lo establecido en el artículo 61 de la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres, los poderes públicos vascos se coordinarán para desarrollar medidas encaminadas al reconocimiento y difusión de la verdad, mediante acciones públicas de rechazo a la violencia.
- Cuando una mujer o sus hijas e hijos sean asesinados mediante violencia machista contra las mujeres las instituciones mostrarán la condena y el apoyo institucional público a la familia de la o las víctimas de acuerdo con el Procedimiento de actuación ante muertes por maltrato doméstico y agresiones sexuales.
- Las instituciones públicas se coordinarán y colaborarán para asegurar una atención integral y no revictimizante a los hijos e hijas huérfanas de víctimas mortales de la violencia machista contra las mujeres. A este respecto, se diseñará una guía de orientaciones.

2.5. Pautas generales de actuación y coordinación en cada uno de los sistemas o ámbitos

Se ofrece un apartado específico para cada uno de los ámbitos o sistemas comprometidos en el Acuerdo (servicios sociales, salud, justicia, policía, educación, empleo y vivienda). Cada uno de los siguientes apartados incluye estos contenidos:

- Breve mención a la normativa que refiere la atención de víctimas de violencia machista dentro del ámbito y protocolos, convenios de colaboración u otros documentos de referencia similares en los que se detallen procedimientos y cuyo ámbito de aplicación sea la CAE.
- Presentación de los operadores más significativos que actúan en el ámbito o sistema.
- Descripción del mapa de procedimientos generales más significativos en el ámbito o sistema, descripción de las principales pautas a seguir y de las acciones de coordinación y colaboración con otros operadores dentro y fuera del ámbito o sistema.

Además de estas pautas, se ofrece un último apartado (2.6) dedicado al papel del Ararteko dentro de este III Acuerdo, vinculado con su misión singular de promoción y defensa de los derechos de las personas, y de supervisión de las actuaciones de las administraciones públicas vascas y sus entidades dependientes, que afecta especialmente a la recogida y gestión de quejas y consultas de la ciudadanía en relación con los servicios públicos que atienden a víctimas de violencia machista contra las mujeres, así como a las actuaciones de oficio, emisión de informes y recomendaciones generales para la promoción de los derechos de las víctimas de violencia machista.

Atendiendo a la naturaleza independiente y a la misión supervisora de las actuaciones administrativas, y de impulso de los derechos de las personas de esta institución, se crea un apartado separado específico (2.6), diferenciado del apartado relativo a las pautas de actuación del resto de las instituciones firmantes (2.5), en el que se da cuenta más detallada de cómo se articulará la integración de la singular naturaleza y misión del Ararteko en el marco de este III Acuerdo y su colaboración con el resto de instituciones firmantes.

2.5.1. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Servicios Sociales

Normativa reguladora:

Los Servicios Sociales en la CAE están regulados por la **Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales**. Los servicios y prestaciones que brindan a su vez están definidos de manera pormenorizada en el **Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales**, cuya finalidad es promover, en cooperación y coordinación con otros sistemas y políticas públicas, el bienestar social del conjunto de la población. Ambas normas recogen tanto el procedimiento de acceso ordinario como el de urgencia al Sistema Vasco de Servicios Sociales (en adelante SVSS), así como el derecho subjetivo a las prestaciones (técnicas, económicas o tecnológicas) y servicios del sistema. También cabe considerar, entre otros que se citan posteriormente a lo largo del texto, el **Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco** y el régimen de sugerencias y quejas.

En relación con la violencia machista hacia las mujeres es de aplicación la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, en la cual se desarrolla el derecho a la asistencia social integral y acorde con ello, también la Resolución de 2 de diciembre de 2021 de

la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género

En lo relativo a víctimas menores de edad cabe considerar también la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, en cuyo capítulo VII se desarrolla la intervención desde el ámbito de los servicios sociales. Cuando se trata de víctimas menores o mayores de edad con discapacidad hay que tener en cuenta la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

La Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres en el Capítulo VII establece en su artículo 56 que “las administraciones públicas vascas que integran el Sistema Vasco de Servicios Sociales, de acuerdo con el régimen competencial previsto en la legislación sobre servicios sociales, han de garantizar a todas las víctimas de la violencia machista contra las mujeres la prestación de los servicios incluidos en el catálogo y en la cartera de prestaciones y servicios de dicho sistema, en función de sus necesidades y con carácter inmediato”.

En particular, establece que garantizarán “los servicios de información y atención a distancia, por vía telefónica y telemática, accesible las 24 horas¹⁰ y todos los días del año; la atención de urgencia¹¹; la acogida¹², a corto, medio y largo plazo; el asesoramiento sociojurídico¹³ y la atención psicosocial; la intervención socioeducativa¹⁴ y el acompañamiento social. Asimismo, adoptarán las medidas necesarias para asegurar que las víctimas de la violencia machista contra las mujeres sean atendidas con carácter prioritario en el resto de servicios de la cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales”.

Así mismo, deberán garantizar “la existencia de servicios de atención especializada a las niñas y adolescentes que sufren en primera persona la violencia machista contra las mujeres, así como a las niñas, niños y adolescentes y otras personas a su cargo que estén expuestas a un entorno en que se ejerce dicha violencia” y reforzar “el apoyo y la asistencia a hijas e hijos de víctimas mortales, debido a su especial situación de vulnerabilidad, y se adoptarán y aplicarán protocolos para estos casos”. Adoptarán también “medidas para la seguridad y el apoyo social y psicológico de familiares y amistades del entorno íntimo de las víctimas de la violencia machista contra las mujeres, cuando así lo demanden”.

En el artículo 57 sobre prestaciones económicas establece que “los servicios sociales dispondrán de una partida presupuestaria destinada a prestaciones económicas de urgencia que tengan como objeto hacer frente de una manera inmediata a las necesidades básicas de supervivencia de las víctimas de la violencia machista contra las mujeres, mientras se tramita la concesión del resto de prestaciones económicas a las que puedan tener derecho” y que han de garantizar a las víctimas de la violencia machista contra las mujeres el acceso a: las ayudas de pago único para víctimas que acrediten insuficiencia de recursos económicos y unas especiales dificultades para obtener empleo, en el marco de la legislación estatal básica de aplicación; la ayuda económica para los hijos e hijas huérfanas de víctimas mortales de la violencia machista contra las mujeres; ayudas extraordinarias para paliar situaciones de necesidad personal que sean evaluables y verificables, siempre que se haya observado por los órganos competentes la inexistencia o insuficiencia del montante de las ayudas ordinarias previstas.

Además, entre otras, cabe tener presente la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia (en proceso de modificación); la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de

¹⁰ Ficha 2.7.1.2. en el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

¹¹ Ficha 2.6. en el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

¹² Ficha 2.4.6. en el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

¹³ Ficha 2.7.5. en el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

¹⁴ Ficha 2.7.3.1. en el Decreto 185/2015 de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que reconocieron como víctimas a las y los menores que se encuentran en un entorno de violencia de género o de violencia doméstica, para garantizarles el acceso a los servicios de asistencia y apoyo, así como a las medidas de protección pertinentes.; el Decreto 152/2017, de 9 de mayo, por el que se aprueba la actualización del Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención y Protección a la Infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (Balora); la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia; y la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

El último protocolo de referencia este ámbito actualmente pendiente de actualización es la Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual contra las mujeres para profesionales de servicios sociales de 2006. También están pendientes de revisar para adecuarse a los nuevos mandatos de la Ley de Igualdad el Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, el Decreto de Centros y los instrumentos asociados.

Operadores que intervienen¹⁵:

- **Servicios Sociales Municipales:** Los ayuntamientos, a través de estos servicios son los responsables de ejercer, en su ámbito territorial, las competencias atribuidas en el marco del SVSS. El **Servicio Social de Base** se constituye como la unidad polivalente y multidisciplinar de atención integrada en los Servicios Sociales Municipales que actúa como primer punto de acceso de la población al SVSS. Entre las funciones esenciales del Servicio Social de Base están la detección, información, valoración, diagnóstico y orientación y articulación de la atención a las necesidades susceptibles de ser atendidas en el ámbito de los servicios sociales, coordinando y gestionando el acceso al SVSS.

Los Servicios Sociales Municipales tendrán la función de provisión de los servicios sociales de atención primaria del SVSS dentro de los que cabe mencionar el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación (incluidas urgencias sociales); el servicio de intervención socioeducativa y psicosocial y los **pisos de acogida** para mujeres víctimas de violencia doméstica¹⁶ (de corta estancia).

- **Servicios Sociales Forales:** Las diputaciones forales, a través de los Servicios Sociales Forales, son las responsables de ejercer, en su ámbito territorial, las competencias atribuidas en el marco del SVSS. Para la realización de sus funciones de valoración y diagnóstico especializado, las diputaciones forales deben coordinarse y contar con la participación tanto del Servicio Social de Base como, en su caso, de la persona profesional que hasta esa fecha haya venido orientando a la persona usuaria y/o su familia, independientemente de si forma parte o no del SVSS.

Los Servicios Sociales Forales tienen la función de provisión de gran parte de los servicios sociales de atención secundaria del SVSS dentro de los que cabe mencionar el servicio de valoración y diagnóstico especializado (de la dependencia, la discapacidad, la exclusión y la desprotección); el **servicio de coordinación a urgencias sociales**; los **centros residenciales** para mujeres víctimas de maltrato doméstico¹⁷ (servicios de acogida inmediata y centros de acogida de media estancia); los **servicios de intervención socioeducativa y/o psicosocial**; y los **servicios de atención sociojurídica y psicosocial** de las situaciones de maltrato y agresiones sexuales¹⁸.

Como criterio general, los casos que se derivan a diputación requieren niveles altos de protección de su integridad física y apoyo socioeducativo permanente que requiere una elevada intensidad en la intervención.

¹⁵ En los casos en los que hay normativa de referencia se ha utilizado la denominación de los servicios recogida en la misma.

¹⁶ Actualmente estos servicios atienden a víctimas de cualquier forma de violencia machista contra las mujeres.

¹⁷ Actualmente estos servicios atienden a víctimas de cualquier forma de violencia machista contra las mujeres.

¹⁸ Actualmente estos servicios atienden a víctimas de cualquier forma de violencia machista contra las mujeres.

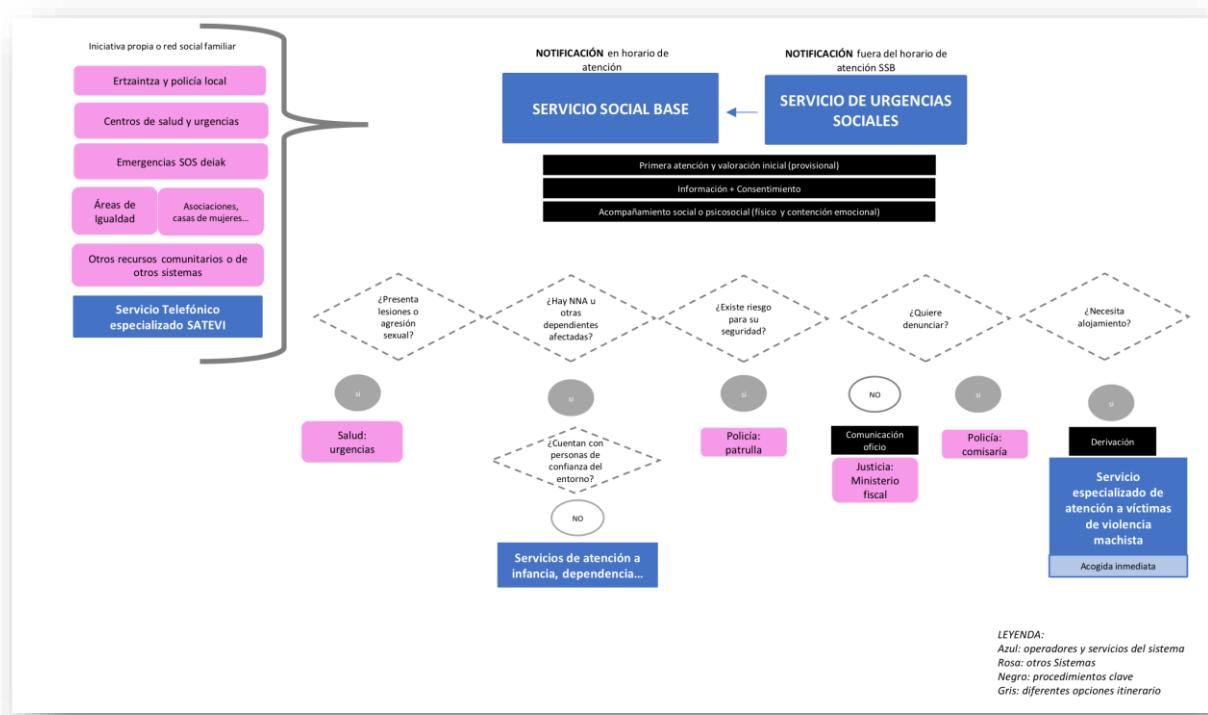
- **Servicios sociales de ámbito autonómico:** el Gobierno Vasco, a través de los servicios sociales de ámbito autonómico, es responsable de ejercer, en todo el ámbito territorial de la CAE las competencias atribuidas en el marco del SVSS.

Los servicios sociales de Gobierno Vasco tendrán la función de provisión de una parte de los servicios sociales de atención secundaria del SVSS dentro de los que cabe mencionar el Servicio de Información y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Doméstica o por razón de sexo¹⁹ (en adelante servicio telefónico especializado **SATEVI**) y la **prestación económica de pago único** a mujeres víctimas de violencia de género según Ley Orgánica 1/2004.

Procedimientos y pautas:

Ante la solicitud de ayuda de mujeres que expresan o presentan indicios de haber sufrido violencia machista, el personal de servicios sociales de la CAE seguirá los siguientes procedimientos y pautas generales, distinguiendo entre situaciones de urgencia social (procedimiento de acceso urgente) y situaciones en las que no se requiere una intervención inmediata²⁰ (procedimiento ordinario).

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES EN CASOS DE URGENCIA SOCIAL:



NOTIFICACIÓN: La atención en casos de urgencia social en los que se requiere de atención inmediata corresponde a los servicios sociales de atención primaria (dentro de su horario de atención) y a los servicios de urgencias sociales (fuera del horario de atención de los primeros). En ambos casos la atención se prestará en el momento de la notificación.

¹⁹ Actualmente estos servicios atienden a víctimas de cualquier forma de violencia machista contra las mujeres.

²⁰ Una urgencia social es la producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible para abordar, desde el SSVSS, las necesidades sociales derivadas de dichos hechos y evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.

La notificación de casos de urgencia social podrá llegar por diferentes vías: por iniciativa propia de la víctima; a través de un familiar o persona de la red cercana de la víctima; a través de servicios de otros sistemas de atención (especialmente la Ertzaintza, los Centros de Salud o Emergencias); o a través de servicios del propio sistema de servicios sociales, entre los que cabe destacar el servicio telefónico especializado SATEVI. Conviene dar a conocer el procedimiento de urgencia para el acceso al SVSS entre diferentes agentes e instituciones y la labor de los servicios de urgencias sociales, así como establecer procedimientos específicos de coordinación especialmente con los operadores del ámbito policial y de salud.

PRIMERA ATENCIÓN Y VALORACIÓN INICIAL:

La primera atención incluirá:

- desplazamiento al lugar en el que se haya producido la urgencia social para atender *in situ* a las personas afectadas por la misma;
- valoración inicial de necesidades, sujeta a valoración posterior;

Cuando existan barreras idiomáticas, dificultades cognitivas u otras barreras en la comunicación se recurrirá a un servicio de traducción, interpretación de lengua de signos u otros que ayuden a superarlas.

En caso de que la víctima esté acompañada de hijas e hijos menores de edad u otras personas dependientes y, por supuesto, en casos de asesinato de la mujer, y fuera necesario su traslado bien a comisaría bien a dependencias hospitalarias y asistenciales se tratará de identificar a personas de confianza del entorno (designadas por la víctima) que puedan asumir el cuidado de las personas dependientes temporalmente, con el fin de evitar la victimización secundaria que puede suponer presenciar las declaraciones y relatos de su madre. En caso de que no sea posible, se dará aviso a los servicios sociales especializados correspondientes para que tomen las medidas oportunas para su atención y protección.

En todo caso, conviene tener presente que estas personas menores de edad también cuentan con el reconocimiento de víctimas²¹ y les amparan derechos que deben ser considerados en relación con su protección, toma de testimonio, etc. y por tanto deben ser incluidos en los procedimientos que se abran.

Poner desde servicios sociales en conocimiento de SOS-Deiak aquellas situaciones en las que se valore que la seguridad o la integridad de la mujer, niña o adolescente se encuentra seriamente comprometida para que realice las gestiones oportunas (envío de ambulancia, solicitar presencia policial...).

INFORMACIÓN: Todas las víctimas deberán recibir información sobre sus derechos y recursos existentes. Más concretamente:

- Se les informará sobre los derechos que le otorgan tanto la legislación estatal, como la autonómica.
- Se les informará sobre los recursos, servicios y prestaciones a su disposición en la CAE y, en particular, en su municipio de residencia.
- En los casos en los que las mujeres convivan con personas menores de edad, se les informará sobre las repercusiones que la violencia tiene en sus vidas y sobre las obligaciones que para su protección tienen las administraciones públicas.
- Se les informará sobre su derecho a poner en conocimiento de la justicia su situación. A tal efecto se les informará de su derecho a denunciar las situaciones de violencia sufridas, así como del procedimiento, trámites e implicaciones que conlleva denunciar. De la misma manera se les informará de que no es obligatorio interponer denuncia para acceder a los recursos. Así mismo, se les ofrecerá la posibilidad o sugerirá la conveniencia de trasladar su situación a un servicio específico para que reciba la asistencia jurídica necesaria.

²¹ Fueron reconocidos legalmente como víctimas en la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

- En los casos de violencia por parte de pareja o expareja o violencia intrafamiliar se les informará sobre lo que supone una Orden de Protección²² y su derecho a solicitarla, poniendo en conocimiento de la justicia su situación.
- Se les informará de su derecho a la justicia gratuita y a ser asesorada gratuitamente de forma presencial por un letrado o letrada del Turno de Oficio específico para víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales antes de formalizar la solicitud de Orden de Protección o de interponer la denuncia.
- En los casos de violencia por parte de pareja o expareja se les informará del hecho de que para el ejercicio de algunos de los derechos, recursos y prestaciones se requiere de acreditación de su condición de víctima de violencia de género. Se diferenciará entre aquellos para cuyo acceso se requiere de acreditación judicial (a través de sentencia condenatoria, Orden de Protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o excepcionalmente, del informe del Ministerio Fiscal) y aquellos a los que se puede acceder mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de violencia de género de la administración pública competente, o mediante otro título como la acreditación administrativa.
- En los casos de mujeres extranjeras en situación administrativa irregular, se les informará de que al denunciar no incoará el procedimiento sancionador por encontrarse irregularmente o, en caso de que ya lo tuviera incoado con anterioridad al procedimiento, que se le suspenderá el mismo. También se les informará de que con una sentencia condenatoria o con una resolución judicial de la que se deduzca que la mujer es víctima de violencia de género, se concederá a la mujer extranjera la autorización de residencia y de trabajo por circunstancias excepcionales, pudiendo así regularizar su situación administrativa. Así mismo, se les informará de cuáles son los recursos y servicios para los que el empadronamiento es requisito indispensable. Se les informará también de que en caso de que la sentencia sea absolutoria se incoara procedimiento administrativo sancionador.
- Así mismo, se le informará de manera comprensible en relación con los datos que se van a recoger, para qué finalidad se van a recoger, cómo se van a guardar y quién es responsable de que se utilicen correctamente. Se informará también de los beneficios de facilitar los datos y las posibles consecuencias de no hacerlo, así como de su derecho a rectificarlos o cancelarlos. Además, se informará de que los datos serán confidenciales y sólo serán tratados por quienes tengan una relación con la finalidad para la que son recabados.

En el caso de víctimas menores de edad, se identificará con ellas a la persona adulta de referencia de su plena confianza, a la que se informará del procedimiento a seguir y sobre los derechos jurídicos y asistenciales. Se debe velar por que no exista conflicto de intereses respecto de la cuestión objeto de investigación entre persona menor de edad y persona adulta responsable, y en caso de detectar tal conflicto, deberán separarse y localizar a una tercera persona o institución que asegure los derechos de la persona menor de edad.

CONSENTIMIENTO: será necesario recabar el consentimiento informado de las víctimas, por escrito o de forma que quede acreditado²³ para poder realizar una transmisión de información a profesionales de otros servicios (de diferentes instituciones o sistemas).

ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL O PSICOSOCIAL: en caso necesario se ofrecerá a la víctima acompañamiento físico y emocional a centros sanitarios, dependencias policiales o judiciales u otras instancias. Este

²² La orden de protección es una resolución judicial que dicta el órgano judicial competente en los casos en que, existiendo indicios fundados de la comisión de un delito, aprecia la existencia de una situación objetiva de riesgo para la víctima, que requiere la adopción de medidas de protección durante la tramitación del proceso penal y que la orden de protección implica que en una única resolución se adopten medidas cautelares de índole penal y civil a favor de la mujer y en su caso, de sus hijos e hijas; y que con la misma se activan las medidas de asistencia y protección social necesarias establecidas a su favor por las distintas administraciones públicas. Para más información puede consultarse el protocolo específico: https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/violencia_coordinacion/es_def/adjuntos/1ai.protocolo.corrdinacion.servicios.sociale.s.2004.cas.pdf

²³ Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización realizada en 2022 de la “Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres” publicada por Emakunde en 2015.

acompañamiento es clave en relación con la contención emocional a las mujeres, niñas, niños y adolescentes afectados.

- **Ante la presencia de lesiones o agresión sexual:** Cuando una víctima presenta lesiones de carácter físico, psicológico o emocional que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha de su existencia, aunque no resulten visibles, se contactará telefónicamente con el servicio médico correspondiente para coordinar el acceso a la atención que corresponda, previo consentimiento explícito de la mujer. Se acompañará a la víctima si lo precisa y se le informará sobre la importancia del parte de lesiones oficial.

En caso de violencia sexual reciente (ocurrido en las últimas 240 horas, 10 días) se acompañará a la víctima al servicio de urgencias hospitalarias más cercano. Se debe informar a la víctima de que evite en la medida de lo posible lavarse y cambiarse de ropa, comer y beber si se han producido agresiones vía bucal para evitar que se eliminen posibles pruebas. Se dará aviso para que desde el sistema de salud activen el procedimiento correspondiente y realicen las gestiones oportunas para solicitar que se persone el médico o la médica forense (sistema judicial).

- **En caso de riesgo para la seguridad o denuncia:** Si se valora que existe riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer o personas a su cargo se recabará la atención policial a través de SOS-Deiak, Comisaría de la Ertzaintza o de policía local. Si la víctima manifiesta su deseo de poner una denuncia se le ofrecerá la posibilidad de acompañarle a una comisaría de policía o cuando ésta presente problemas de movilidad o se encuentre impedida en hospital o en su domicilio (por ejemplo, en casos de mujeres con discapacidad) se podrá solicitar la presencia de Policía en estas dependencias.

COMUNICACIÓN DE OFICIO: Las y los profesionales, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio a la Policía, Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), todos los operadores intervinientes que adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo a la Policía, el Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

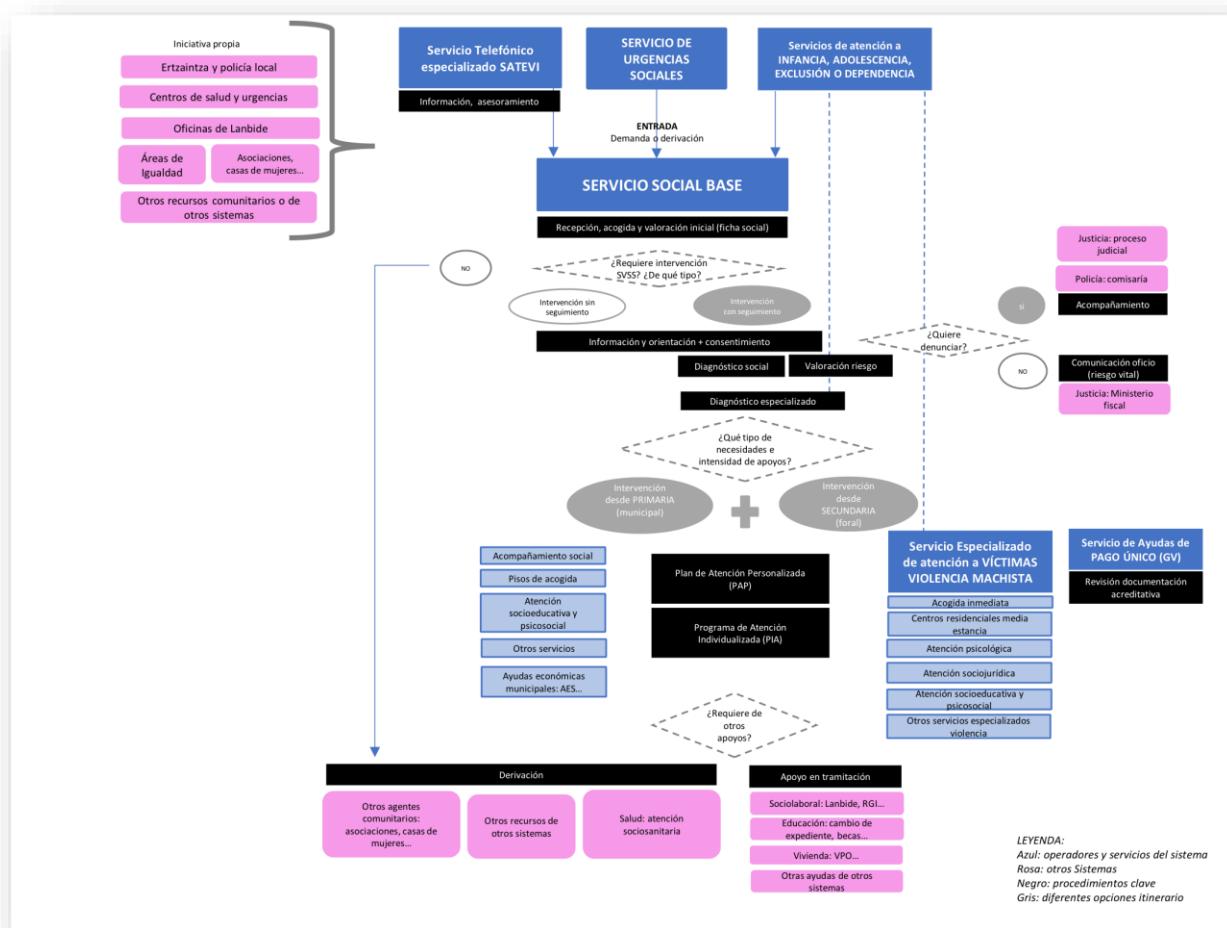
En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

DERIVACIÓN: cuando resulte necesario y tan pronto como sea posible se procederá a derivar el caso a los servicios que corresponda, previo consentimiento de la víctima. En particular, si se valora que existe necesidad de alojamiento se contactará con el recurso de acogida inmediata y se gestionará el traslado de la víctima y sus hijas e hijos menores a cargo hasta el centro asegurando su seguridad. Será la mujer quien decida si quiere que las personas a su cargo le acompañen al centro (en el caso de persona menores de edad) o si prefiere que se queden con alguien de confianza de su entorno o si considera que es mejor que sean trasladadas a un recurso específico para menores o personas dependientes. Sin prejuicio de que las personas mejores de edad ejerzan su derecho a ser escuchadas en todos los asuntos que les afectan. Se compartirá con este recurso la valoración provisional del caso siempre que se cuente con el consentimiento de la víctima.

Cuando exista riesgo para la seguridad de la víctima se pedirá apoyo a la Policía para que gestione su traslado y el de sus hijas e hijos menores de edad a cargo u otras personas dependientes hasta el centro de acogida, asegurando su seguridad.

Cuando el caso haya sido atendido por los Servicios de Urgencias Sociales estos deberán notificar a los Servicios Sociales de Base la entrada del caso y la valoración provisional. También es importante procurar dar respuesta a aquellos agentes que notifican estos casos en relación con la valoración provisional.

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES EN CASOS QUE NO REQUIEREN UNA INTERVENCIÓN INMEDIATA (PROCEDIMIENTO ORDINARIO):



ENTRADA: La puerta principal de acceso al SVSS son los Servicios Sociales de Base de atención primaria o municipal. Un caso de violencia machista contra las mujeres puede llegar a estos servicios por diferentes vías: por iniciativa propia de la víctima; por derivación desde otros servicios del SVSS -entre los que cabe destacar los servicios de urgencias sociales, el servicio telefónico especializado SATEVI y otros servicios especializados de atención a infancia, adolescencia, exclusión o dependencia-; a través de servicios de otros sistemas de atención (Ertzaintza, SAV, centros escolares, oficinas de Lanbide, centros de salud...); o de la mano de otros agentes sociales que trabajan en el ámbito comunitario, a menudo en relación con las áreas de igualdad (asociaciones, Casas de las Mujeres, Escuelas de Empoderamiento...).

Es especialmente importante dar a conocer el procedimiento de acceso al SVSS, así como la función de los Servicios Sociales de Base entre agentes e instituciones de otros ámbitos. Además de atender las demandas explícitas, se debe promover la detección precoz de casos en los que se sospecha violencia machista, aunque la mujer o niña no la reconozca como tal. Es importante que las y los profesionales de este sistema (en especial, de los servicios especializados de atención a la infancia) y de otros (en especial, de centros escolares, centros de salud...) puedan intercambiar conocimiento sobre indicadores de riesgo.

Estas víctimas tienen derecho a una atención preferente y prioritaria y, por tanto, serán atendidas (concertando una cita para realizar valoración inicial) a la mayor brevedad posible. Se atenderán sin cita previa los casos que, aun sin corresponder el procedimiento de urgencia social sí requieran de una intervención urgente o de la máxima celeridad en la respuesta. Fuera del horario de atención de los servicios

sociales de base, las demandas de atención urgente serán canalizadas a través de los servicios de urgencias sociales siguiendo el procedimiento de urgencia social.

En la entrada cabe destacar el papel del servicio telefónico especializado SATEVI como recurso de primer contacto (atención 24 horas los 365 días del año) y también como servicio de información y asesoramiento tanto a víctimas como a personas allegadas a éstas y profesionales (con o sin caso). Desde este servicio se derivará, cuando proceda, a los Servicios Sociales Municipales a fin de que la víctima pueda recibir un acompañamiento presencial de mayor intensidad.

RECEPCIÓN, ACOGIDA Y VALORACIÓN INICIAL: Se realizará una entrevista con el objetivo de acoger, escuchar, conocer el motivo por el que la persona accede a los servicios sociales y valorar inicialmente la situación de violencia, sus necesidades y sus habilidades sociales (se completará la ficha social). Aquellos casos que hayan llegado derivados de los servicios de urgencias sociales contarán con una valoración provisional que deberá ser confirmada y completada.

Se debe prestar atención a la detección de indicadores de las múltiples formas de violencia a las que pudiera estar expuesta una mujer, sus hijas e hijos, desde las que verbalizan las propias víctimas, que pudieran ser las más evidentes, a las más naturalizadas, invisibilizadas o que todavía constituyen tema tabú en nuestra sociedad como la violencia sexual en el ámbito familiar.

Cuando existan barreras idiomáticas, dificultades cognitivas u otras barreras en la comunicación se recurrirá a un servicio de traducción, interpretación de lengua de signos u otros que ayuden a superarlas.

Tras una valoración inicial podrá constatarse la necesidad de proceder a una intervención por parte de SVSS que requiera un seguimiento o no:

- **Cuando hay sospecha de que puede estar sufriendo o haber sufrido alguna de las múltiples formas de violencia machista pero la víctima no se reconoce como tal** se ofrecerá información sobre recursos de carácter sociocomunitario que puedan ser de interés para que le ayuden a romper con el aislamiento y contribuyan a su toma de conciencia (Casas de las Mujeres, asociaciones, etc.). No se articulará ninguna intervención sin el consentimiento libre e informado de la víctima.
- **Cuando se valore que el caso requiere de intervención de SVSS de carácter puntual** (por ejemplo, cuando la persona ha sufrido alguna de las múltiples formas de violencia machista, pero en la actualidad ya no se encuentran en dicha situación y requiere únicamente apoyo de carácter puntual y se valora que no es necesario un diagnóstico y plan de intervención) se ofrecerá apoyo en relación con la tramitación y gestión de ayudas, trámites jurídicos, etc. Así mismo, se ofrecerá a la interesada la posibilidad de pasar a desarrollar una intervención con seguimiento en caso de que su situación varíe o las y los profesionales de los recursos a los que sea derivada identifiquen la necesidad.
- **Cuando se requiera intervención con seguimiento por parte de SVSS** se podrá ofrecer realizar un diagnóstico social que permita orientar los apoyos que desde SVSS se le pueden ofrecer.

Se informará en relación con la valoración inicial a aquel operador que haya derivado el caso.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN: Todas las víctimas deberán recibir información sobre sus derechos y recursos existentes según lo detallado en el apartado previo de “información en casos de urgencia social” de este mismo capítulo.

Así mismo, se les ofrecerá apoyo y acompañamiento para planificar y preparar el proceso de salida de la violencia, atendiendo a su realidad, a sus necesidades específicas, anticipando los diferentes escenarios y posibles consecuencias, dándole el tiempo necesario para ello y facilitando su autonomía en la toma de decisiones.

En caso de que la víctima desee poner denuncia se acompañará a la víctima a la comisaría de la Ertzaintza más cercana o cuando presente problemas de movilidad o se encuentre impedida en hospital o en su domicilio (por ejemplo, en casos de mujeres con discapacidad) se podrá solicitar la presencia de Policía estas dependencias. Cuando proceda, se tramitará la acreditación administrativa de víctima ²⁴ y el empadronamiento a través de los recursos pertinentes.

CONSENTIMIENTO:

Será necesario recabar el consentimiento informado de las víctimas, por escrito o de forma que quede acreditado²⁵, en caso de llevar a cabo los siguientes procedimientos:

- Transmisión de información a profesionales de otros servicios (de diferentes instituciones o sistemas).
- Inicio de procedimientos o trámites de representación.
- Aceptación del Plan de Intervención.

INTERVENCIÓN- DIAGNÓSTICO SOCIAL: El diagnóstico social²⁶ consiste en realizar una valoración profesional de la situación de la persona a partir de una serie de indicadores y determinar la forma de continuar la intervención identificando la intensidad de los apoyos que necesita.

En este momento se asignará una figura de referencia, procurando preservar el vínculo previo si existiera, que será responsable de realizar este diagnóstico social y posteriormente de garantizar la coherencia del itinerario de atención y la coordinación de las intervenciones.

Desde los servicios sociales de base podrá realizarse un diagnóstico social inicial o en profundidad cuando se valore la necesidad de una intervención de mayor intensidad por parte de los servicios sociales municipales o para la derivación a los servicios sociales de atención secundaria.

Para enfocar adecuadamente la intervención del caso conviene solicitar información relevante a los diferentes agentes que han derivado el caso, así como promover en los casos en los que proceda la implicación de otros servicios de atención a infancia, adolescencia, exclusión o dependencia en la realización compartida del diagnóstico (centros escolares, centros de salud de atención primaria...), lo que podrá dar pie a una coordinación posterior.

Así mismo, cuando del resultado del diagnóstico social se derive la necesidad de una valoración y diagnóstico especializado de la dependencia, la discapacidad, la exclusión y la desprotección, se requerirá a los servicios sociales forales o de atención secundaria que realicen dicho diagnóstico utilizando los instrumentos técnicos comunes que se establezcan para tal fin.

Será especialmente importante que los servicios de atención a infancia y los servicios especializados en violencia machista se coordinen para realizar diagnósticos que respondan adecuadamente a las necesidades y derechos de todas las víctimas.

En los casos que se requiere una intervención de urgencia se procederá a asignar el servicio aun no habiendo realizado el diagnóstico social. El diagnóstico se hará habiendo iniciado la intervención de urgencia y permitirá validar el plan de atención personalizada definitivo.

²⁴ Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la secretaría de Estado de la Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género.

²⁵ Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización de la Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres publicada por Emakunde en 2015.

²⁶ Para más información consultar DECRETO 353/2013, de 28 de mayo, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico social del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Es necesario contar con un instrumento de diagnóstico específico que ayude a valorar la desprotección de personas adultas en relación con la violencia machista de forma específica y que permitan valorar el grado y áreas de afectación, así como orientar el plan de intervención unificando criterios entre profesionales.

Es el momento en el que se valora el nivel de riesgo para la integridad física y emocional de la víctima o terceras personas, así como sus condiciones y capacidades personales y posibles necesidades que presenta. Se valora también la necesidad de alojamiento para salir del contexto dónde se está ejerciendo violencia contra ella (porque convive con su agresor, porque está en una red de trata, porque sufre abuso sexual por parte de un familiar, porque le agrede su empleador en el caso de una interna, porque sufre acoso por parte de un vecino...). Cuando haya consentimiento libre e informado explícito por escrito de la víctima se podrá compartir con el sistema policial la valoración de riesgo social realizada desde los servicios sociales.

Así mismo, es conveniente involucrar a las y los responsables del recurso residencial en la administración pública de la que dependa para confirmar la valoración y el ajuste del recurso y posibilidades de acceder²⁷ a él y la necesidad, en caso de que en la primera entrevista se identifique dicha necesidad.

El diagnóstico social permite definir si la intervención con seguimiento por parte del SVSS que se requiere se considera responsabilidad de servicios sociales de primaria, de secundaria o de ambos (intervención compartida).

- **Se requiere intervención sólo desde primaria:** Aquellos casos en los que se considere que las víctimas no requieren niveles altos de protección o apoyo socioeducativo permanente, se considerarán objeto de atención desde primaria.
- **Se requiere intervención combinada desde primaria y secundaria:** Por ejemplo, puede proceder en casos de mujeres con niñas, niños y adolescentes a cargo en situación de desprotección que están alojadas en pisos municipales, víctimas que requieren de servicios especializados de los que no se dispone a nivel municipal, etc. En estos casos asumirá la figura de referencia la o el profesional que se prevea que tendrá mayor intensidad en la intervención.
- **Se requiere intervención sólo desde secundaria:** Aquellos casos en los que se considere que las víctimas se encuentran en desprotección y corren peligro por su integridad física o emocional. En estos casos se procederá a su derivación de primaria a secundaria (remitiendo el diagnóstico social e informe social) y por norma general, se reasignará una figura de referencia (salvo que se estime pertinente mantenerla en primaria como, por ejemplo, en casos de personas usuarias de servicios de atención psicosocial ambulatoria).

COMUNICACIÓN DE OFICIO: Las y los profesionales, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio a la Policía, Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), todos los operadores intervinientes que adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo a la Policía, el Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

²⁷ Para más información puede consultarse Decreto 148/2007, del 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

INTERVENCIÓN- PLAN: En este momento, si el diagnóstico social lo aconseja, la o el profesional de referencia (de primaria o secundaria) diseñará un Plan de Atención Personalizada (PAP) con la participación de la víctima, buscando su máxima implicación y la asignación de los recursos más adecuados a sus necesidades. No sólo las mujeres, también las niñas, niños y adolescentes deben contar con su propio PAP. Cuando se trate de niñas, niños y adolescentes será importante contar con habilidades y recursos que permitan una comunicación adaptada a su edad. En este plan se debe establecer la finalidad de la intervención y los objetivos generales, así como los recursos o servicios desde los que se va a desarrollar la intervención.

Para su elaboración sería conveniente contar también con la participación de profesionales de otros recursos y servicios y contrastar el cumplimiento de requisitos de acceso a los recursos municipales y forales a priori más idóneos. En todo caso, se deberá contrastar y negociar el PAP con la víctima (tanto mujeres como niñas, niños y adolescentes) e involucrarle en su seguimiento durante la intervención para valorar si se requieren ajustes.

En los casos de intervención compartida la coordinación es clave. El Plan de Atención Personalizada (PAP) lo elaborará la profesional de referencia que tenga mayor intensidad en la intervención, si bien lo compartirá con la otra profesional a fin de contrastar la prescripción técnica de asignación de recursos municipales o forales según proceda (el SVSS cuenta con un amplio abanico de servicios y prestaciones a disposición de estas víctimas). En las sesiones de contraste del PAP con las víctimas y en el seguimiento sería conveniente que participara tanto la profesional de primaria como la de secundaria.

En los casos en los que se requieran otros apoyos durante la intervención que se realiza desde el SVSS (tanto desde primaria como desde secundaria) la o el profesional de referencia orientará a la víctima en la tramitación y gestión del acceso a recursos y ayudas disponibles desde otros sistemas públicos (educación, vivienda, empleo, justicia, policía, salud...) así como de entidades privadas. Para ello es conveniente que las y los profesionales cuenten con información actualizada y precisa sobre los requisitos de acceso.

Cuando las víctimas tengan hijas e hijos menores de edad a cargo se hace imprescindible coordinar la intervención que se realiza con las mujeres y con las y los menores de edad, bien sean víctimas por exposición a una situación de violencia machista o víctimas directas de agresiones. Para ello, si los Servicios de atención a la infancia y Servicios especializados en violencia machista contra las mujeres están actuando simultáneamente, debe diseñarse un plan de intervención coordinado que armonice el proceso de recuperación integral de las mujeres, con la intervención sobre las y los menores de edad, salvaguardando el vínculo y la protección de estas y estos en todo el proceso.

En el caso de víctimas menores de edad será especialmente importante velar porque se salvaguarde su interés superior. Cuando se valore la necesidad será posible llevar a cabo una intervención con ellas y ellos, aun sin el consentimiento paterno, cuando la madre esté recibiendo asistencia en alguno de los programas o servicios de la red pública, aun no habiendo interpuesto denuncia por maltrato ni iniciado procedimiento civil de ruptura de la pareja, siempre que cuente con una acreditación de las situaciones de violencia emitido por la autoridad administrativa competente en el que viene atendiendo a la mujer. El padre deberá ser informado previamente.

Cuando las mujeres presenten necesidad de ciertos apoyos para desarrollar un maternaje positivo (mujeres dañadas o con carencias cuyas decisiones pueden ser más o tendentes a la protección) se promoverá el trabajo en colaboración entre los Servicios de atención a la infancia y los Servicios especializados en violencia machista contra las mujeres. Un trabajo que pasa por aunar enfoques con el fin de garantizar la atención a las necesidades y derechos tanto de la mujer como de las niñas, niños y adolescentes.

Cuando las víctimas presenten contingencias añadidas a la violencia machista y se encuentren en situación de exclusión social grave, presenten problemas de consumos, salud mental, discapacidad o dependencia,

será necesario tramar líneas de coordinación con otros servicios dentro del propio SVSS para determinar el plan de atención y los recursos que mejor se ajustan a sus necesidades múltiples. Se promoverá la incorporación del enfoque específico de intervención en materia de violencia machista en las estrategias de exclusión residencial y la creación de mesas de coordinación que involucren a diferentes sistemas para el abordaje de casos especialmente complejos.

Los protocolos de coordinación en el ámbito local, cuya coordinación y liderazgo recae en las áreas de igualdad, facilitan la visión integral sobre la respuesta a los casos y la adopción de medidas alineadas entre el conjunto de agentes y sistemas implicados.

Cabe destacar la importancia de la coordinación en el ámbito sociosanitario con el fin de poder aumentar la eficacia de las intervenciones con aquellas mujeres, niñas, niños y adolescentes que además de enfrentar situaciones de violencia machista presentan contingencias añadidas relacionadas con las adicciones, problemas de salud mental, etc. Se deberá promover la participación de profesionales de servicios sociales en las mesas de coordinación comarcales de las OSIS.

Para facilitar el desarrollo del PAP podrá diseñarse, en caso de que se requiera, un Programa de Atención Individualizada (PIA) donde se establezcan los objetivos específicos y las acciones concretas a desarrollar. Las personas menores de edad debieran contar con su propio PIA diferenciado del de sus madres y se debieran habilitar los medios que aseguren que sus necesidades específicas son debidamente escuchadas y tomadas en consideración. El diseño del PIA y también su seguimiento para medir si se han cumplido los objetivos previstos se podrá realizar, con la participación de las víctimas, desde cada recurso o servicio asignado por eso es importante asegurar una coordinación fluida entre las y los profesionales de cada servicio y la profesional de referencia del caso responsable del PAP.

Es especialmente recomendable tejer alianzas con agentes que realizan un importante trabajo de detección, prevención, atención, orientación y reparación en el ámbito comunitario (Casas de las Mujeres, Escuelas de Empoderamiento, grupos locales de apoyo mutuo de mujeres víctimas de la violencia machista, asociaciones...) para reforzar la intervención que se realiza desde los servicios de este sistema con la que pueden realizar estos agentes, facilitando que los itinerarios de recuperación y empoderamiento de las mujeres puedan seguir siendo en cierta medida acompañados una vez las víctimas salgan del SVSS. Los espacios comunitarios, en los que se promueve el encuentro entre víctimas que pueden ser de apoyo para otras víctimas, son además idóneos para promover la reparación de las víctimas.

La efectiva coordinación entre la atención primaria y la secundaria de servicios sociales es de suma importancia durante todo el proceso de intervención y lo es, en particular, en lo relativo a la información a intercambiar en los supuestos de derivaciones entre niveles de atención.

A fin de reducir el riesgo de revictimización se compartirá información personal sobre el caso con otros servicios de éste o de otros sistemas siempre que se cuente con el consentimiento libre e informado explícito por escrito de la víctima para ello.

SALIDA-DERIVACIONES: Al finalizar la intervención desde secundaria convendría que los casos, por lo general, volvieran a primaria para dar continuidad al seguimiento de aquellos procesos que lo requieran antes de su salida definitiva del sistema. En estos casos, las derivaciones se realizarán por escrito a los Servicios Sociales Municipales para facilitar el conocimiento de la situación de la mujer.

Cuando deje de ser necesaria la intervención desde el SVSS se darán por finalizados técnica y administrativamente los procesos desarrollados y se procederá a cerrar el expediente. Algunas de las salidas pueden coincidir con derivaciones a recursos de otros sistemas (empleo, vivienda, salud...), previo consentimiento libre e informado de la víctima. En estos casos conviene realizar un seguimiento de la evolución de los mismos.

2.5.2. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Salud

Normativa reguladora:

La **Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación sanitaria de Euskadi** es el instrumento fundamental para articular el compromiso que adquieren los poderes públicos vascos con la ciudadanía respecto al desarrollo y aplicación de un derecho tan relevante como el relacionado con la protección y el cuidado de la salud.

Al Departamento de Salud corresponde el cuidado de la salud de todas las personas de la comunidad y se atribuye al ente público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud plena capacidad de obrar para el cumplimiento de su finalidad de desempeñar la provisión de servicios sanitarios mediante las organizaciones públicas de servicios dependientes del mismo.

Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización. En su Anexo II, apartado 6.6.3. y en el Anexo IV, apartado 2.8, recoge como una función del personal sanitario de Atención Primaria, Atención Hospitalaria y Emergencias, la comunicación a las autoridades competentes de aquellas situaciones que lo requieran, especialmente en caso de violencia de género.

La **Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres** en el Capítulo VII establece que “El Sistema Sanitario de Euskadi garantizará a las víctimas de cualquier tipo de violencia machista contra las mujeres el ejercicio de su derecho, reconocido normativamente, a la protección de la salud y a la atención sanitaria, que incluirá la detección de situaciones de violencia y el seguimiento de la evolución de su estado hasta su total restablecimiento, en lo concerniente a la sintomatología o las secuelas derivadas de la violencia sufrida, independientemente de su situación administrativa”. También se garantiza una atención específica y especializada a las mujeres víctimas de violencia machista, especialmente a aquellas en las que concurra enfermedad mental, trastornos de personalidad y adicciones.

En concreto se señala la atención psicológica especializada a todas las víctimas de la violencia machista contra las mujeres desde un abordaje sociosanitario y con enfoque de género.

Además, el Sistema “pondrá los medios para que en todos los servicios de urgencias hospitalarias exista personal especializado al objeto de que a las víctimas de violaciones o de otras violencias sexuales se les realice un reconocimiento médico y médico forense adecuado, se le dispense un apoyo vinculado al traumatismo y se les oriente y derive a los recursos correspondientes. El personal forense se deberá personar en dichos servicios hospitalarios, independientemente de la inicial voluntad de la víctima de emprender acciones legales contra el autor del delito. Para todo ello, en caso de ser necesario, se adaptarán los protocolos existentes en el marco de los acuerdos interinstitucionales referidos en el artículo 62”.

Por su parte, el **Decreto 147/2015, de 21 de julio, por el que se aprueba la Declaración sobre Derechos y Deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi**, en su artículo 7 establece que las víctimas de violencia contra las mujeres son un colectivo vulnerable que tiene derecho a políticas sanitarias específicas. En concreto, a que se sigan protocolos o programas de protección específica para las personas pertenecientes a colectivos vulnerables, que necesitan medidas especiales para garantizar su acceso en condiciones de igualdad al sistema sociosanitario.

Actualmente, el protocolo de referencia en Osakidetza es la Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi de 2019.

Operadores que intervienen:

La Organización Sanitaria Integrada (OSI) es responsable del despliegue de los protocolos de atención en sus servicios y establece acuerdos con otras Instituciones a nivel local, para una coordinación efectiva de la asistencia a las mujeres en situación de violencia, así como, para sus hijas e hijos.

- **Centros de atención Primaria:** La Atención Primaria es el nivel asistencia desde el que se presta una asistencia encaminada a resolver la mayoría de los problemas de salud de las personas y su comunidad, basándose en la longitudinalidad de la asistencia, la polivalencia de sus profesionales, el trabajo en equipo y la accesibilidad. Todo ello en coordinación con el nivel hospitalario, con la red de salud mental, con los servicios sociales y con la red de salud pública.
La atención primaria juega un papel fundamental en el sistema sanitario vasco, siendo el principal actor del sistema en provisión de servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Además, es la puerta de entrada al sistema donde cada paciente tiene su profesional de referencia que atiende directamente u orientan hacia el recurso que mejor se acomode a sus necesidades.
- **Asistencia Domiciliaria:** En el marco de la Atención Primaria esta asistencia está diseñada para prestar asistencia sanitaria a domicilio a aquellas personas que no pueden desplazarse a su centro de salud, por causas físicas y/o clínicas, y cuya necesidad asistencial no se puede considerar urgente. Se potencia el tratamiento de las y los pacientes en su propio entorno, y se evitan traslados innecesarios a los centros hospitalarios. La Asistencia Domiciliaria puede ser prestada por profesionales de enfermería de Atención Primaria, profesionales de medicina de familia, los equipos de atención domiciliaria urgente en horario no habitual del centro de salud, los servicios médicos de emergencias ante las situaciones más graves o los equipos de hospitalización a domicilio.
- **Atención hospitalaria:** La Atención Hospitalaria es el segundo nivel asistencial sobre el que se articula el sistema público de salud. Se trata de la atención que se presta a pacientes que ingresan a un servicio hospitalario y que puede llegar desde consulta externa, urgencias, etc. Se prestan servicios de distintas especialidades, pruebas complementarias específicas, servicios de apoyo hospitalarios y hospitalización en general (incluyendo hospitalización a domicilio y media estancia). En el marco de esta atención se encuentran las estancias, las consultas externas, los análisis, las radiografías, etc.
- **Urgencias:** Las urgencias pueden ser atendidas en dos contextos: la atención primaria a través de los Puntos de Atención Continuada (PAC) y la atención hospitalaria a través de los Servicios de Urgencias Hospitalarias. Los PAC son puntos de atención urgente de carácter no hospitalario a través de los cuales se atienden urgencias no vitales fuera del horario de atención del centro de salud o en días festivos. También ofrecen atención a personas enfermas agudas y crónicas según sus necesidades de salud, siempre que sea fuera del horario del centro de salud. Estos puntos están formados por personal de medicina familiar, de enfermería y de la administración. Por su parte, los Servicios de Urgencias Hospitalarias atienden las urgencias consideradas graves durante las 24 horas del día.
- **Emergencias:** Es la organización encargada de realizar la coordinación de urgencias y la asistencia sanitaria de emergencias en todo el territorio vasco (ambulancias, helicóptero medicalizado, etc.). En este marco estaría también el Consejo Sanitario, servicio de atención no presencial prestado por profesionales de enfermería las 24 horas del día durante 365 días al año. Es un punto de referencia para atender problemas de salud habituales y que no requieran de intervención presencial profesional sanitaria. Ofrecen consejo sanitario telefónico, seguimiento a pacientes crónicos, información acerca de temas de interés sanitario, coordinación con Emergentziak Osakidetza, recogida de avisos y asignación de recursos que correspondan en el momento, etc.
- **Pediatría y medicina familiar:** El sistema ofrece servicios de pediatría y medicina familiar para niñas, niños y adolescentes tanto en el marco de la Atención Primaria como en el de la Atención Hospitalaria. La coordinación de los distintos contextos asistenciales es clave, especialmente con pediatría y medicina familiar cuando se trata de casos de violencia machista en los que hay hijos e hijas implicados.
- **Servicios de Salud Mental:** La Red de Salud Mental atiende a personas con enfermedad mental a través de atención extrahospitalaria y hospitalaria. Esta Red despliega un amplio abanico de servicios: hospitalares, centros de salud mental, Hospitales de Día, etc.

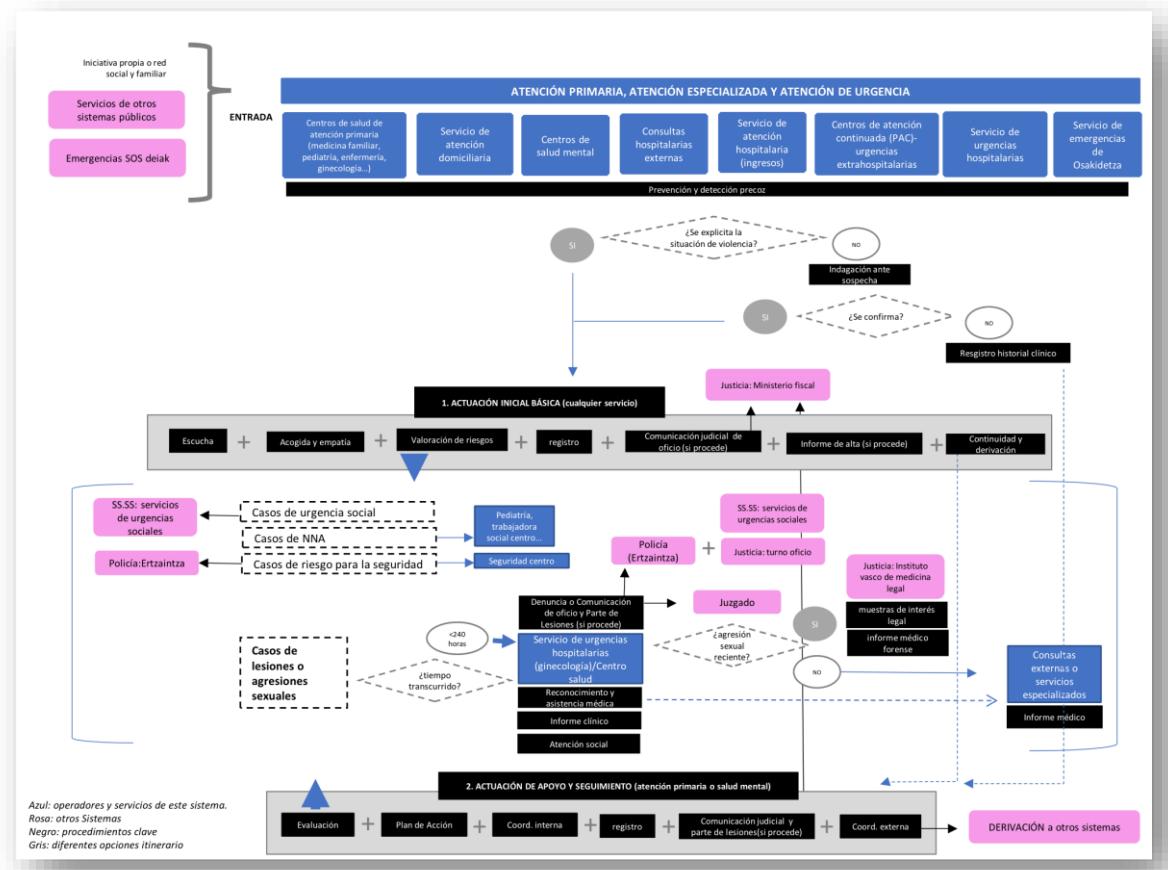
- **Servicios sociales hospitalarios o del centro de salud:** Los hospitales y centros de salud cuentan con trabajadoras y trabajadores sociales que pueden acompañar a los pacientes en los distintos contextos de atención social que se precisen.

Procedimientos y pautas:

Las y los profesionales de salud deben estar capacitados para identificar los signos propios de los actos de violencia y sus consecuencias. Ponerlos en evidencia cuando no son comunicados de entrada. Y facilitar una respuesta adecuada e integrada que requiere una estrategia global en coordinación con otras instituciones.

Ante la presencia o sospecha de una situación de violencia machista contra las mujeres, el personal sanitario de la CAE seguirá los procedimientos de intervención que se describen a continuación y que forman parte de la Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi.

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES: ATENCIÓN PRIMARIA, ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y ATENCIÓN DE URGENCIA



PREVENCIÓN Y DETECCIÓN PRECOZ: Los servicios de salud son un recurso habitual de la población en su conjunto y pueden jugar una labor fundamental en la prevención de la violencia y, especialmente, en la detección. Las y los profesionales de los centros de atención primaria, centros de atención especializada, servicios de urgencias, de atención domiciliaria, de hospitalización, etc. deben implicarse en la búsqueda activa de este tipo de violencia.

Conseguirlo pasa porque incorporen la perspectiva de género en el diagnóstico y tratamiento de los problemas de salud. Además, las actuaciones que se presten a las mujeres en situaciones de violencia de género tienen que estar libres de estereotipos sexistas, puede afectar a cualquier mujer, no existiendo un perfil de mujeres en situación de maltrato. Ahora bien, hay que tener presente que hay situaciones de mayor

vulnerabilidad y mujeres que presentan mayor dificultad para acceder a los servicios sanitarios: En este sentido habrá que prestar especial atención a situaciones relacionadas con los cambios vitales: el noviazgo, el proceso de embarazo, parto y puerperio, el proceso de separación y la jubilación; las situaciones relacionadas con la dependencia, la diversidad funcional, la migración, las dificultades laborales o de desempleo, el aislamiento social, la dependencia económica y en definitiva, las situaciones de riesgo de desprotección de explotación y de exclusión social.

Se deben considerar indicadores de las múltiples formas de violencia a las que pudiera estar expuesta una mujer, sus hijas e hijos, desde las que verbalizan las propias víctimas, que pudieran ser las más evidentes, a las más naturalizadas, invisibilizadas o que todavía constituyen tema tabú en nuestra sociedad como la violencia sexual en el ámbito familiar. También las hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia pueden ser un factor determinante en la identificación de violencia. Sería deseable que las y los profesionales de este ámbito pudieran intercambiar conocimiento sobre indicadores de riesgo y resolver dudas ante sospechas con profesionales de otros sistemas o ámbitos.

INDAGACIÓN ANTE CASOS DE SOSPECHA:

Las víctimas de violencia que transitan por el sistema de salud pueden haber explicitado o no su situación de violencia. Cuando no sea así, pero se evidencien signos y síntomas que pueden hacer sospechar de la existencia de una situación de violencia, será necesario indagar preguntando a la mujer, en actitud de búsqueda, respetando sus tiempos, para confirmar o descartar la situación de violencia.

Si no se identifica violencia se registrará en el historial clínico y se activarán acciones de seguimiento desde atención primaria. En los casos de sospechas no confirmadas puede ser interesante ofrecer información sobre recursos sociocomunitarios que puedan contribuir en su empoderamiento y toma de conciencia (asociaciones de mujeres, casas de mujeres...). Sin embargo, no trasmisirán información de la persona a dichos recursos, salvo que ésta lo autorice y consienta expresamente tras haber sido informada de forma clara y previa.

ACTUACIÓN INICIAL BÁSICA ANTE CASOS DE VIOLENCIA: Cuando se detecte un caso de violencia (bien porque ha sido verbalizado por la mujer, porque se ha deducido tras sospecha, porque ha sido informado por otro recurso del que ha sido derivada, etc.), independientemente del contexto asistencial en que se produzca (urgencias, atención primaria, consulta externa, hospitalización u otro), se activará una consulta mínima de inicio a desarrollar por el personal de salud que detecta el caso. En caso de personas menores de edad se seguirá el mismo procedimiento, que incluye los siguientes pasos:

1. **Escucha.**
2. **Acogida y empatía.**

3. **Valoración de riesgos:** se atenderá a los signos y síntomas de urgencia vital si los hubiera y el riesgo psicológico para la vida de la mujer y de sus hijos e hijas, así como a la situación social, la seguridad, posible aislamiento, etc. En función de la situación se derivará a un recurso u otro:
 - Se pondrá en valor el acompañamiento psicosocial de urgencia (acompañamiento emocional, primeros auxilios psicológicos...) y se le ofrecerá a la víctima la posibilidad de contactar con los Servicios de Urgencias Sociales para que se personen a la mayor brevedad posible.
 - En caso de que la mujer que sufre violencia tenga hijos e hijas menores de edad se contactará con los servicios de referencia de pediatría, medicina familiar, enfermera o enfermero de referencia o trabajadora social de centro, siempre contando con el consentimiento de la madre salvo situaciones expresas (indicadores significativos de trastorno mental, abandono...).
 - En caso de resultar necesario para la seguridad de la mujer y las hijas e hijos se informará a los servicios de seguridad del centro (cuando existen) o se solicitará ayuda a la Ertzaintza para evitar la presencia del agresor.
 - En caso de lesiones o agresión sexual reciente (ocurrida en las últimas 240 horas, 10 días) se remitirá al Servicio de Urgencias Hospitalarias más cercano para valoración física y psicológica urgente.

- En caso de lesiones o agresión sexual no reciente se remitirá al hospital más cercano para valoración física y psicológica y se activarán las consultas pertinentes. Esto no será necesario cuando la mujer haya acudido directamente a su Centro de Atención Primaria.
 - En el caso de que la víctima sea menor de edad, se identificará con ella a la persona adulta de referencia de su plena confianza, a la que se informará del procedimiento a seguir y sobre los derechos jurídicos y asistenciales. Se debe velar por que no exista conflicto de intereses respecto de la cuestión objeto de investigación entre persona menor de edad y persona adulta responsable, y en caso de detectar tal conflicto, deberán separarse y localizar a una tercera persona o institución que asegure los derechos de la persona menor de edad.
 - En caso de que la víctima presente barreras idiomáticas, dificultades cognitivas u otras barreras en la comunicación se recurrirá a un servicio de traducción, interpretación de lengua de signos u otros que ayuden a superarlas.
4. **Registro:** Toda la actuación quedará registrada en la historia clínica de la mujer. Este registro favorece la continuidad asistencial, la coordinación entre profesionales de distintos ámbitos, aporta información a la mujer o a las instancias judiciales, permite conocer la prevalencia real, etc.²⁸ Se le informará de manera comprensible en relación con los datos que se van a recoger, para qué finalidad se van a recoger, cómo se van a guardar y quién es responsable de que se utilicen correctamente. Se informará también de los beneficios de facilitar los datos y las posibles consecuencias de no hacerlo, así como de su derecho a rectificarlos o cancelarlos. Además, se informará de que los datos serán confidenciales y sólo serán tratados por quienes tengan una relación con la finalidad para la que son recabados. En caso de que se prevea realizar cesiones de estos datos a otros servicios (de diferentes instituciones o sistemas), la persona debe ser informada de este aspecto y debe dársele la opción de dar su consentimiento²⁹ para ello o no darlo que deberá recogerse por escrito o de forma que quede acreditado.
5. **Comunicación judicial de oficio:** La intervención debe ir en la línea de trabajar con esa mujer y para ella, nunca en contra. Así se emitirá el parte de lesiones:
- siempre que la mujer lo solicite o consienta. Si no se valora alto riesgo, se enviará cuando la mujer esté convencida de la utilidad y la bondad de hacerlo, cuando se encuentre tomando decisiones sobre aspectos concretos acerca de su futuro.
 - cuando se valora alto riesgo y cercano en el tiempo de que la mujer sufra un episodio grave de violencia.

Las y los profesionales del ámbito sanitario, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio a la Policía, Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

Así mismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), todos los operadores intervenientes que adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de

²⁸ La Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales <https://www.euskadi.eus/guia-de-actuacion-ante-la-violencia-de-genero-y-las-agresiones-sexuales-en-euskadi/web01-a2inform/es/>, ofrece información detallada sobre el registro y sobre su adecuada forma de codificación y confidencialidad.

²⁹ Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización realizada en 2022 de la “Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres” publicada por Emakunde en 2015.

edad deberán comunicarlo a la Policía, el Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

6. **Informe de alta:** cuando el caso haya sido detectado desde urgencias, hospital, atención domiciliaria de urgencia, hospitalización a domicilio o servicios de emergencias, una vez terminada la actuación inicial básica se emitirá un informe de alta.
7. **Continuidad y derivación:** se debe asegurar la continuidad de la asistencia buscando que la mujer pueda seguir siendo atendida por su profesional de salud de referencia que pueda hacer una intervención de apoyo y seguimiento pausado y planificado. Para ello, se recomendará a la paciente ponerse en contacto con su profesional y, paralelamente, se establecerán canales de comunicación que faciliten que su profesional habitual tenga conocimiento de la situación y tome partido en el asunto. Si es el o la profesional de referencia quien ha detectado el caso la continuidad se asegurará con una cita programada para la intervención de apoyo.

ANTE LA PRESENCIA DE LESIONES O AGRESIÓN SEXUAL:

Cuando una víctima presente lesiones de carácter físico, psicológico o emocional que requieran asistencia sanitaria o haya sufrido agresiones sexuales no recientes será atendida en el centro de salud o servicio de urgencias hospitalarias según corresponda.

Cuando se trate de agresiones sexuales recientes (ocurridas en las últimas 240 horas o si se sospecha que pueden obtenerse muestras de interés legal) la valoración de la paciente deberá realizarse desde los centros hospitalarios y se le indicará que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, evitando así mismo la ingestión oral de comida o líquidos en el caso de felación, siempre que sea posible.

En cualquier que sea el contexto asistencial por el que entre o en el que permanezca la mujer (previsiblemente servicio de urgencias) se favorecerá un ambiente lo más íntimo posible evitando que la mujer agredida permanezca en la sala de espera y facilitando el acompañamiento por una persona de su confianza (si la víctima así lo desea).

- **Coordinación con el Juzgado y Parte de Lesiones:**

En el caso de las mujeres que han sufrido agresión sexual reciente (ocurrida en las últimas 240 horas) y ya hayan interpuesto una denuncia el hospital informará al Juzgado de la situación para que tras autorización judicial el médico o la médica forense se presente en el hospital y realice el reconocimiento médico y recopile las muestras relevantes para la investigación de este tipo de delitos. Cuando no haya denuncia y la víctima manifieste su deseo de denunciar el delito desde el hospital se avisará a la Policía que podrá tomar declaración en el mismo hospital si fuera necesario (activando a su vez aquellos otros recursos o servicios que sea necesario como el Turno de Oficio, etc.).

Aun cuando la víctima no tenga intención de denunciar o no lo haya decidido aún, si procede, el hospital informará de oficio al Juzgado, poniéndolo en conocimiento de la víctima, para que tras autorización judicial el médico o la médica forense pueda personarse en el hospital y realice el reconocimiento médico y recopile las muestras relevantes para la investigación de este tipo de delitos. Para que el o la forense acudan debe haber una causa judicial abierta (previa denuncia o comunicación de oficio).

- **Actuación asistencial:**

Para reducir al menor número posible los impactos psíquicos que va a sufrir la mujer tras la agresión, se realizará la evaluación ginecológica y médica forense en un solo acto, realizando el reconocimiento de manera simultánea y coordinada. En este paso se atenderán las posibles lesiones físicas y psíquicas y se realizarán todas las pruebas pertinentes, incluida la toma de muestras de interés legal. El ginecólogo o

ginecóloga realizará el informe clínico mientras que el informe médico forense para el Juzgado lo realizará la o el médico forense (cuando proceda su actuación).

En los casos de lesiones o agresión sexual no reciente la asistencia se podrá realizar a través de diferentes consultas y al finalizar, si procede, se elaborará un informe médico. Así mismo, tras el alta del hospital se podrá realizar un seguimiento en consultas externas de ginecología o de I.T.S, y también en consultas externas de infecciones si procede.

El alta y cierre del caso en hospital no quita para que se siga trabajando con la mujer desde atención primaria. Además, se podrá derivar a la mujer a cualquier otro recurso que precise.

ACTUACIÓN DE APOYO Y SEGUIMIENTO DE CASOS DE VIOLENCIA: la actuación de apoyo y seguimiento corresponde a la o el profesional de referencia para la paciente, fundamentalmente desde Atención Primaria (en algunas mujeres que estén siendo atendidas por la Unidades de Salud Mental podrá ser este espacio el responsable de la actuación, en coordinación con sus profesionales de referencia en Atención Primaria). En caso de que se trate de niñas, niños y adolescentes se seguirá el mismo procedimiento.

Esta actuación se estructura en varios pasos:

1. **Evaluación:** Es momento de volver a evaluar los riesgos y objetivarlos, así como de evaluar los apoyos y oportunidades con los que la mujer cuenta. Será oportuno ir evaluando las fases de cambio y los ritmos de la mujer para poder adecuar la acción al momento que vive³⁰.
2. **Plan de acción:** Teniendo en cuenta la fase del cambio en la que se encuentra la mujer (precontemplación, contemplación, preparación...) se propone un plan de acción a seguir en función de las necesidades y condicionantes que se presenten.
3. **Coordinación interna sanitaria:** La coordinación interna sanitaria es clave, especialmente con pediatría o medicina familiar (cuando hay hijos e hijas), con salud mental o, en caso de que se considere que puede tener repercusión, con cualquier otro dispositivo o profesional por el que pueda estar siendo atendida la mujer.
4. **Coordinación externa sociosanitaria:** La coordinación externa sociosanitaria es también clave para desarrollar acciones coordinadas y coherentes. Este abordaje conjunto se articulará sobre la base de los equipos de atención socio sanitaria, compuestos principalmente por profesionales del ámbito de la atención primaria y de los servicios sociales municipales que realizan un trabajo conjunto en la identificación, atención, asesoramiento y orientación hacia los recursos disponibles para estas mujeres y sus hijos e hijas.

Paralelamente se podrá derivar a la mujer a los servicios de otros sistemas y ámbitos como el policial (Ertzaintza) o judicial (SAV) en caso de que quiera poner denuncia, a los servicios sociales de base para recibir información y asesoramiento y apoyo en la gestión de ayudas y otros recursos, etc., previo consentimiento informado de la víctima.

5. **Registro:** Toda actuación debe quedar registrada en la historia clínica de la mujer. Este registro favorece la continuidad asistencial, la coordinación entre profesionales de este sistema, aporta información a la mujer o a las instancias judiciales, permite ampliar el conocimiento sobre la prevalencia de la violencia, etc.

³⁰ La Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales <https://www.euskadi.eus/guia-de-actuacion-ante-la-violencia-de-genero-y-las-agresiones-sexuales-en-euskadi/web01-a2inform/es/>, profundiza sobre los procesos de cambio a partir del modelo de Prochaska y DiClemente.

8. **Comunicación judicial-de oficio:** Igual que corresponde a la o el profesional que detecta el caso, también la persona de referencia de la mujer que realiza la actuación de apoyo y seguimiento, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberá notificar de oficio a la Policía, Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

Así mismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), cuando advierta indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberá comunicarlo a la Policía, el Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

2.5.3. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Justicia

Normativa reguladora:

El Poder Judicial se encuentra regulado en el Título VI de la **Constitución Española de 1978** y en la ley que lo desarrolla, la **Ley Orgánica del Poder Judicial de 2015** (por la que se modifica la de 1985), que regula la constitución, funcionamiento y gobierno de Juzgados y Tribunales, y las funciones del Poder Judicial. Por su parte, el **Estatuto de Autonomía del País Vasco** articula en sus Títulos I y III la organización de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma.

La Administración de Justicia es una competencia que la Constitución recoge como exclusiva del Estado (art. 149) y, para su mejor desarrollo, la Comunidad Autónoma del País Vasco tiene transferidos los medios personales y materiales de esta. La Administración de Justicia en Euskadi se encuadra dentro del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y el **Decreto 12/2021, de 19 de enero, establece su estructura, los órganos que lo componen y sus respectivas funciones**.

La **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, establece una diferenciación entre esta forma de violencia y el resto de delitos recogidos en los Códigos Penal y Civil y crea una estructura propia con los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y un Turno específico de Asistencia Letrada e insta a los distintos Poderes Públicos a coordinarse para asegurar la prevención de los hechos de violencia contra las mujeres y, en su caso, la sanción adecuada de sus responsables. En el artículo 32 se establece la obligación de los Poderes Públicos de elaborar planes de colaboración que garanticen la ordenación de sus actuaciones en la prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia contra las mujeres, que deberán implicar entre otros a la Administración de Justicia.

Posteriormente, el **Pacto de Estado en materia de violencia de género**, aprobado en 2017, recogió una amplia batería de medidas que apelan a cambios normativos, así como a ajustes en los servicios y recursos de atención y coordinación. Entre otros aspectos, se acordó avanzar hacia una efectiva formación y especialización en violencia de género de las y los profesionales que trabajan este ámbito, por ser un elemento clave para una adecuada respuesta judicial y para dar cumplimiento a este mandato se aprobó la **Ley Orgánica 5/2018, de 28 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, sobre medidas urgentes en aplicación del Pacto de Estado en materia de violencia de género**. Así mismo, en respuesta al Pacto, se han creado en este ámbito las Comisiones Provinciales de Coordinación en Violencia sobre la Mujer para la mejora de la respuesta institucional a las víctimas, y la coordinación entre las autoridades y organismos responsables en la lucha contra la violencia de género.

En 2019 el Gobierno Vasco en acuerdo con el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco aprobó un **Plan Integral para los Juzgados de Violencia sobre la Mujer en la CAE** en el que se incluye una batería de acciones con las que se prevé avanzar en la adaptación de los edificios judiciales y provisión de otros recursos para garantizar las previsiones del Pacto y de la **Ley 4/2015 de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito**.

La **Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres** en el artículo 60 establece que la Administración de la Comunidad Autónoma ha de garantizar una atención prioritaria, eficaz y de calidad a las víctimas por parte del conjunto de profesionales de los juzgados que dependen de la Comunidad Autónoma del País Vasco, entre otras medidas, mediante:

- a) Una dotación y capacitación adecuada de los Servicios de Atención a la Víctima, de los equipos psicosociales de los juzgados y del Centro de Coordinación de Violencia Contra la Mujer.
- b) La reducción de los tiempos de espera y la adopción de medidas para la seguridad de las víctimas en las dependencias judiciales y la no confrontación con el investigado acusado, mediante el establecimiento de equipamientos de carácter ambiental y tecnológico adecuados en los juzgados de violencia contra la mujer y en otros órganos jurisdiccionales en los que se dilucidan casos de violencia machista contra las mujeres contempladas por la presente ley.

- c) La disposición de los medios personales y materiales necesarios para que las unidades de valoración forense integral de los juzgados y tribunales de la Comunidad Autónoma de Euskadi puedan realizar su labor de forma efectiva, incluidas las pruebas periciales psicológicas siempre que se estimen necesarias para poder acreditar la existencia y la gravedad de la violencia ejercida.
- d) La articulación de los medios necesarios para garantizar que las víctimas sean informadas de la salida de prisión del autor del delito, sea ésta de forma temporal o definitiva.

Así mismo, establece que la Administración de la Comunidad Autónoma ha de garantizar:

- a) La disponibilidad de los turnos de guardia de asistencia letrada a las víctimas, de modo que se asegure que haya las 24 horas del día, al menos, un letrado o letrada de guardia por partido judicial con especialización en violencia machista contra las mujeres.
- b) El derecho a una asistencia letrada inmediata, especializada, única e integral a las víctimas de violencia machista contra las mujeres prestada por letrados y letradas con una adecuada formación inicial y continua obligatoria y que incluya el ejercicio de acción acusatoria en los procesos penales y la solicitud de medidas provisionales previas a la demanda civil de separación nulidad o divorcio, o cautelares en el caso de uniones de hecho.
- c) La existencia de cauces efectivos de seguimiento y rendición de cuentas.
- d) La adaptación o flexibilización de los sistemas de comunicación y de acceso a la información jurídica a fin de evitar la situación de vulnerabilidad de las personas con discapacidad en estos contextos.

Operadores que intervienen:

- **Consejo General del Poder Judicial:** Los juzgados y tribunales que integran el Poder Judicial están gobernados por el Consejo General del Poder Judicial y subordinados a él y, por tanto, los jueces y las juezas dependen de este Consejo. Su función principal es velar por que se garantice que los jueces y juezas y magistrados y magistradas puedan juzgar de forma independiente, sin verse perturbados por nadie. No obstante, aunque es el órgano de gobierno del Poder Judicial, no es un órgano jurisdiccional, no participa de la función judicial, que está reservada a juzgados y tribunales. Dentro de la función de juzgar, el órgano superior en el Estado es el Tribunal Supremo.

Entre otros, cabe distinguir entre:

- **Tribunal Superior de Justicia:** es el Tribunal donde culmina la organización de la Administración de Justicia en el País Vasco, con competencia en todo el territorio de la CAE, y ante el que se agotan todos los recursos, sin perjuicio de que algunos de ellos hayan de interponerse ante el Tribunal Supremo por razón de la materia.
- **Juzgados de Violencia Sobre la Mujer (JVSM):** son los órganos jurisdiccionales que instruyen específicamente los hechos delictivos derivados de violencia de género (Según Ley Orgánica 1/2004) con el fin de que se garantice a las víctimas una respuesta judicial especializada. Las juezas y los jueces que los integran cuentan con especialización en la materia. Este Juzgado es competente para dictar una sentencia en aquellos asuntos que sean calificados de diligencias urgentes en los que haya habido conformidad.
- **Juzgados de Primera Instancia e Instrucción que tiene además la competencia de Violencia Sobre la Mujer (en partidos judiciales en los que no hay JVSM):** El Consejo General del Poder Judicial puede acordar que el conocimiento de los asuntos de Violencia Sobre la Mujer sea atribuido a un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción que conocerá de ellos junto a otras materias. Estos juzgados de instrucción tienen entre sus competencias la investigación de hechos que pueden ser delictivos y también puede dictar medidas cautelares.
- **Juzgados de Primera Instancia e Instrucción de Guardia:** Los Juzgados de Violencia sobre la Mujer no hacen guardia 24 horas, fuera de su horario los casos se atenderán en el Juzgado que esté de Guardia y posteriormente se remitirán al Juzgado de Instrucción competente (Juzgado de Violencia sobre la Mujer o Mixto).
- **Juzgado de lo Penal especializado:** Los Juzgados de lo Penal serán competentes para juzgar las causas por delitos castigados, entre otras, con penas privativas hasta 5 años. A fin de facilitar el conocimiento de los asuntos instruidos por los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, y

atendiendo al número de asuntos existentes, deberán especializarse uno o varios Juzgados en cada provincia.

- **Audiencia Provincial:** La Audiencia Provincial tiene competencia para juzgar los delitos graves.
- **Ministerio Fiscal:** Es un órgano que coopera con la Justicia y, aunque forma parte del Poder Judicial, ejerce sus funciones mediante órganos propios organizados de una forma jerárquica; no son jueces ni juezas ni dependen orgánicamente de ellos y ellas, los y las Fiscales dependen de la Fiscalía General del Estado. En esta materia existe una Fiscalía específica de Violencia sobre la Mujer al frente de la cual hay un o una Fiscal delegada de sala a nivel de todo el Estado.

En los asuntos de violencia contra las mujeres, al tratarse de un delito público la Fiscalía actúa de oficio en todo caso, aunque la mujer decida apartarse del procedimiento. La función principal de Fiscalía es velar por el correcto cumplimiento de las normas en interés de la sociedad en su conjunto.

Existe una Fiscalía Provincial en cada uno de los tres territorios vascos. Cada una de ellas tiene un Fiscal Jefe o una Fiscal Jefa al frente, y las sedes se encuentran donde se hallen las de las Audiencias Provinciales (Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz). Cada una de estas fiscalías provinciales está dividida en Secciones, una de ellas dedicada a violencia sobre la mujer. Además, en un nivel superior está la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco.

- **Viceconsejería de Justicia del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco:** Este departamento además de la gestión sobre los edificios judiciales gestiona los recursos económicos y personales al servicio de la Administración de Justicia. En concreto, dependen de la organización vasca las y los funcionarios pertenecientes a los cuerpos de Gestión, Tramitación y Auxilio Judicial, medicina forense, Psicología, Traducción, peritaje, normalización lingüística, etc.

Entre los principales servicios que son responsabilidad de esta Viceconsejería cabe citar:

- **Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV):** tiene por finalidad acompañar a las personas que han sido víctimas de un delito en su relación con el sistema penal, garantizando el cumplimiento de todas las garantías recogidas en el denominado "estatuto de la víctima en el proceso penal". Presta apoyo jurídico, psicológico y social a las víctimas de los delitos en el marco de los procedimientos policiales y judiciales y desarrolla, también, las funciones establecidas en el Estatuto de la Víctima del delito.
- **Instituto Vasco de Medicina Legal:** es un órgano que presta su apoyo a Juzgados, Tribunales y Fiscalías de la CAE y sus funciones se centran en la realización de informes periciales médico forenses (levantamientos de cadáver, reconocimientos a víctimas de agresión, autopsias de muertes violentas o sospechosas de criminalidad, valoración de las lesiones tras un accidente de tráfico...). Las **Unidades de Valoración Forense Integral (UVFI)** son equipos multidisciplinares, dependientes de la sección de Psiquiatría Forense, dentro del Instituto, cuya función es elaborar un dictamen integral en los casos de violencia de género y violencia intrafamiliar.
- **Equipo Psicosocial Judicial:** es un órgano técnico auxiliar de la Administración de Justicia, compuesto por profesionales de la psicología, el trabajo social, la educación social y personal administrativo, cuya misión es auxiliar y prestar asesoramiento técnico a los Juzgados, Tribunales y Fiscalías, de forma especial a las jurisdicciones de familia y penal de menores de edad. Con carácter independiente, pero integrado dentro del sistema jurídico, se encarga de la emisión de Informes periciales o de asesoramiento a petición de los cuerpos judicial y fiscal. Su actuación, encuadrada en el ámbito forense, se centra en dar respuesta a aquellas cuestiones psicológicas, sociofamiliares o educativas que, en función del objeto de estudio, pueden ser consideradas relevantes a la hora de tomar una decisión judicial.
- **Centro de Coordinación de Violencia Contra la Mujer:** es el punto de coordinación de la CAE al que jueces y juezas remiten telemáticamente todas las resoluciones judiciales que

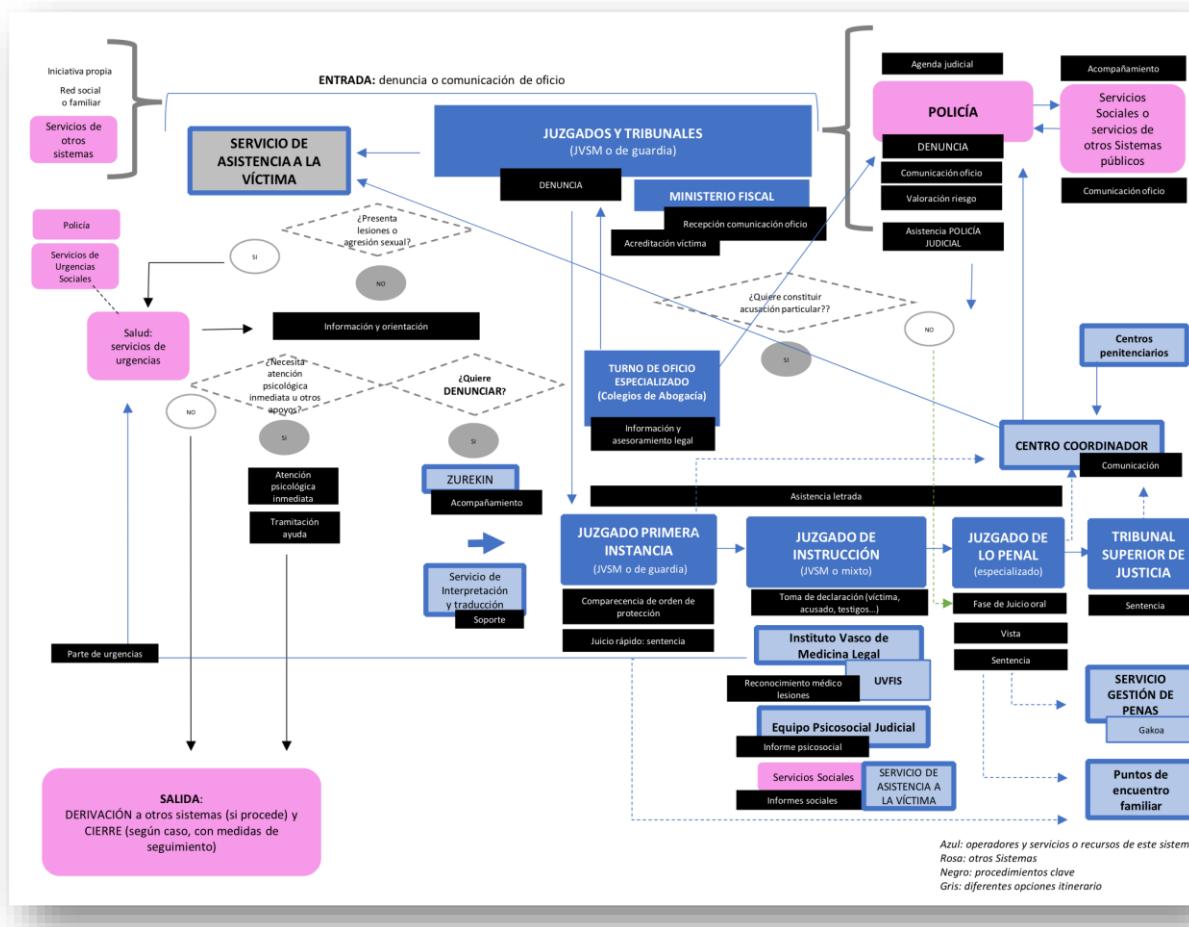
contengan alguna medida en asuntos de violencia de género (órdenes de protección, medidas cautelares de alejamiento, sentencias y medidas penitenciarias).

- **Puntos de encuentro familiar por derivación judicial:** es un espacio neutral e idóneo en el que, con el apoyo de un equipo técnico multidisciplinar y con plenas garantías de seguridad y bienestar, se produce el encuentro de los miembros de una familia que se encuentra en situación de crisis o que, sin encontrarse en esa situación, requiere el servicio con carácter de seguimiento y apoyo socioeducativo, siendo en todo caso determinado su uso por resolución judicial.
 - **Servicio Vasco de Gestión de Penas:** se encarga de diseñar, ejecutar y valorar el efectivo cumplimiento de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad y de las suspensiones de penas privativas de libertad y medidas de seguridad impuestas por los Juzgados y Tribunales de la CAE. También actúa cuando los condenados tengan su domicilio en nuestra Comunidad, aun cuando la sentencia tenga origen en un Juzgado o Tribunal de otra Comunidad.
 - **Servicio de Interpretación y traducción:** en los juicios penales y en aquellos juicios civiles en los que la persona es beneficiaria de justicia gratuita la Administración de Justicia puede solicitar este servicio de oficio y es ella quien se encarga de asumir su coste.
- **Colegios de la Abogacía:** Hay tres colegios, uno en cada territorio vasco y los tres forman parte del Consejo Vasco de la Abogacía. Cada Colegio cuenta necesariamente con un Servicio de Orientación Jurídica, que asesora previamente a las personas que piden asistencia jurídica gratuita sobre las condiciones a cumplir para poder acceder a su reconocimiento y tramita la justicia gratuita. No obstante, quien determina si se reconoce o no a una persona la justicia gratuita es la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita. Posteriormente, este servicio lo organizan y gestionan los Colegios de Abogacía, estableciendo un Turno de Oficio entre las personas profesionales colegiadas. Así mismo, cuentan con un Turno de Oficio específico que tienen por objeto de proporcionar asistencia letrada inmediata, integral y especializada a la violencia machista contra la mujer: inmediata, porque los y las abogadas están disponibles para casos urgentes las 24 horas; integral, porque prevé la intervención de una o un único letrado en todas las fases de la asistencia y tanto para procesos civiles como penales; y especializada, porque para poder participar y mantenerse en el Turno de Oficio se les exige a los letrados y letradas un mínimo de formación en la materia.

Procedimientos y pautas:

Desde el reconocimiento a la plena independencia de juezas, jueces y tribunales en el ejercicio de sus funciones dentro del marco de la Constitución y de las leyes se plantean una serie de procedimientos y pautas de actuación que habrán de observar los distintos operadores del ámbito de Justicia ante la presencia o sospecha de una situación de violencia machista contra las mujeres cuando existan indicios fundados de la posible comisión de un delito.

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES:



ENTRADA: El acceso al sistema judicial se produce al interponer una denuncia en cualquier comisaría de policía (si los hechos ocurren en la CAE preferiblemente deberá ponerse en la comisaría de la Ertzaintza más próxima) o en un Juzgado de Guardia.

Cuando una víctima muestre interés por interponer una denuncia o ser asesorada legalmente, bien sea en una comisaría de policía o en un Juzgado, antes de tomar declaración a la víctima se le ofrecerá la posibilidad de contactar con el SAV para que se le pueda ofrecer la información y orientación oportuna sobre sus derechos y recursos existentes y con el Turno de Oficio especializado correspondiente para que le facilite información más específica sobre el procedimiento judicial y le asesore legalmente.

También se accede al sistema cuando desde alguno de los servicios de otros sistemas se realiza una comunicación de oficio a la Policía, a un Juzgado o a la Fiscalía. Cuando desde cualquier sistema se realice una comunicación de oficio, el Ministerio Fiscal abrirá el procedimiento de investigación correspondiente y velará especialmente porque las víctimas de esta violencia sean informadas de sus derechos de forma clara y accesible.

La Ertzaintza remitirá al Juzgado la valoración de riesgo policial de cada expediente abierto de casos de violencia machista ejercida por parte de pareja o expareja u otro familiar.

Otra de las principales puertas de entrada al ámbito de Justicia es el SAV.

ANTE LA PRESENCIA DE LESIONES O AGRESIÓN SEXUAL: Cuando una víctima presenta lesiones de carácter físico, psicológico o emocional que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha de su existencia, aunque no resulten visibles, el SAV contactará telefónicamente con el servicio médico correspondiente para coordinar

el acceso a la atención que corresponda, previo consentimiento de la víctima. Se ofrecerá acompañamiento físico a la víctima si lo precisa y se le informará sobre la importancia del parte de lesiones oficial.

En caso de violencia sexual reciente (ocurrido en las últimas 240 horas, 10 días) se ofrecerá a la víctima la posibilidad de ser acompañada al Servicio de Urgencias Hospitalarias más cercano. Podrá encargarse de estos acompañamientos físicos el SAV, en su horario ordinario, o los Servicios de Urgencias Sociales (del sistema de servicios sociales) o la Policía, en este último caso cuando persiste riesgo algún riesgo para la víctima.

Se debe informar a la víctima de que evite en la medida de lo posible lavarse y cambiarse de ropa, comer y beber si se han producido agresiones vía bucal para evitar que se eliminen posibles pruebas. Se dará aviso para que desde el sistema de salud activen el procedimiento y, si procede, notifiquen al Juzgado la situación para que tras autorización judicial se persone el médico o la médica forense de guardia y pueda realizar un reconocimiento médico y recabar aquellas muestras que puedan ser relevantes para la investigación de este tipo de delitos (parte de urgencias).

Para que el o la forense acudan debe haber una causa judicial abierta. Cuando desde un centro de salud se notifique al Juzgado (a partir de una denuncia o de oficio) un caso de agresión sexual reciente (ocurrido en las últimas 240 horas), solicitando la presencia del o la forense, se procederá inmediatamente a la apertura del procedimiento (incoación de diligencias) por parte de Judicatura o Fiscalía. Desde el juzgado se facilitará a él o la forense el número del procedimiento, de manera que este o esta se desplace al hospital y, con el consentimiento de la víctima, proceda al reconocimiento médico forense, tome las muestras biológicas y las remita al Instituto Toxicológico para que éste pueda recepcionarlas y proceder a su análisis y almacenamiento, sin prejuicio de que si la víctima decide no denunciar en ese momento, se proceda al archivo de las actuaciones.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN: Desde el SAV se facilitará a todas las víctimas información sobre sus derechos y recursos existentes. Más concretamente:

- Se les informará sobre los derechos que le otorgan tanto la legislación estatal, como la autonómica.
- Se les informará sobre los recursos, servicios y prestaciones a su disposición en la CAE y, en particular, en su municipio de residencia.
- En los casos en los que las mujeres convivan con personas menores de edad, se les informará sobre las repercusiones que la violencia tiene en sus vidas y sobre las obligaciones que para su protección tienen las administraciones públicas.
- Se les informará sobre su derecho a poner en conocimiento de la justicia su situación. A tal efecto se les informará de su derecho a denunciar las situaciones de violencia sufridas, así como del procedimiento, trámites e implicaciones que conlleva denunciar. De la misma manera se les informará de que no es obligatorio interponer denuncia para acceder a los recursos. Así mismo, se les ofrecerá la posibilidad o sugerirá la conveniencia de trasladar su situación a un servicio específico para que reciba la asistencia jurídica necesaria.
- En los casos de violencia por parte de pareja o expareja o violencia intrafamiliar se les informará sobre lo que supone una Orden de Protección³¹ y su derecho a solicitarla, poniendo en conocimiento de la justicia su situación.
- Se les informará de su derecho a la justicia gratuita y a ser asesorada gratuitamente de forma presencial por un letrado o letrada del Turno de Oficio específico para víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales antes de formalizar la solicitud de Orden de Protección o de interponer la denuncia.

³¹ La orden de protección es una resolución judicial que dicta el órgano judicial competente en los casos en que, existiendo indicios fundados de la comisión de un delito, aprecia la existencia de una situación objetiva de riesgo para la víctima, que requiere la adopción de medidas de protección durante la tramitación del proceso penal y que la orden de protección implica que en una única resolución se adopten medidas cautelares de índole penal y civil a favor de la mujer y en su caso, de sus hijos e hijas; y que con la misma se activan las medidas de asistencia y protección social necesarias establecidas a su favor por las distintas administraciones públicas. Para más información puede consultarse el protocolo específico: https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/violencia_coordinacion/es_def/adjuntos/1ai.protocolo.corrdinacion.servicios.sociale.s.2004.cas.pdf

- En los casos de violencia por parte de pareja o expareja se les informará del hecho de que para el ejercicio de algunos de los derechos, recursos y prestaciones se requiere de acreditación de su condición de víctima de violencia de género. Se diferenciará entre aquellos para cuyo acceso se requiere de acreditación judicial (a través de sentencia condenatoria, Orden de Protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o excepcionalmente, del informe del Ministerio Fiscal) y aquellos a los que se puede acceder mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de violencia de género de la administración pública competente, o mediante otro título como la acreditación administrativa.
- En los casos de mujeres extranjeras en situación administrativa irregular, se les informará de que al denunciar no incoará el procedimiento sancionador por encontrarse irregularmente o, en caso de que ya lo tuviera incoado con anterioridad al procedimiento, que se le suspenderá el mismo. También se les informará de que con una sentencia condenatoria o con una resolución judicial de la que se deduzca que la mujer es víctima de violencia de género, se concederá a la mujer extranjera la autorización de residencia y de trabajo por circunstancias excepcionales, pudiendo así regularizar su situación administrativa. Así mismo, se les informará de cuáles son los recursos y servicios para los que el empadronamiento es requisito indispensable. Se les informará también de que en caso de que la sentencia sea absolutoria se incoara procedimiento administrativo sancionador.
- Así mismo, se le informará de manera comprensible en relación con los datos que se van a recoger, para qué finalidad se van a recoger, cómo se van a guardar y quién es responsable de que se utilicen correctamente. Se informará también de los beneficios de facilitar los datos y las posibles consecuencias de no hacerlo, así como de su derecho a rectificarlos o cancelarlos. Además, se informará de que los datos serán confidenciales y sólo serán tratados por quienes tengan una relación con la finalidad para la que son recabados.

Así mismo, desde el Turno de Oficio especializado se facilitará a todas las víctimas información más específica sobre sus derechos y sobre el procedimiento judicial.

En el caso de víctimas menores de edad, se identificará con ellas a la persona adulta de referencia de su plena confianza, a la que se informará del procedimiento a seguir y sobre los derechos jurídicos y asistenciales. Se debe velar por que no exista conflicto de intereses respecto de la cuestión objeto de investigación entre persona menor de edad y persona adulta responsable, y en caso de detectar tal conflicto, deberán separarse y localizar a una tercera persona o institución que asegure los derechos de la persona menor de edad.

En caso de que la víctima presente barreras idiomáticas, dificultades cognitivas u otras barreras en la comunicación se recurrirá a un servicio de traducción, interpretación de lengua de signos u otros que ayuden a superarlas, previo consentimiento libre e informado de las víctimas.

En el ámbito de la Justicia, la valoración de las necesidades de las víctimas, así como la determinación de las medidas de asistencia y apoyo que deben ser prestadas a éstas, es una de las funciones que corresponde a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (de conformidad con el Art. 28.2 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y el Art. 19 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre).

CONSENTIMIENTO: será necesario recabar el consentimiento³² informado de las víctimas, por escrito o de forma que quede acreditado para poder realizar una transmisión de información a profesionales de otros servicios (de diferentes instituciones o sistemas).

PROCEDIMIENTO DE OFICIO: Aun cuando la víctima no quiera denunciar, las y los profesionales, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio a la Policía, Juzgado o

³² Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización realizada en 2022 de la “Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres” publicada por Emakunde en 2015.

Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

Así mismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), cuando adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo a la Policía, el Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

Ante una comunicación de oficio por parte de cualquier servicio de este u otros sistemas el Ministerio Fiscal abrirá procedimiento de investigación y citará a la víctima en sede judicial para comunicárselo y ofrecerle la posibilidad de personarse como acusación particular. La Policía es la encargada de la agenda judicial y de asignar estas citaciones.

Se informará a la víctima de su derecho a ser asesorada gratuitamente por un letrado o letrada del Turno de Oficio específico para víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales. En caso de que acepte personarse como acusación particular significará que tendrá una postura activa en el proceso y no lo dejará en manos del o la Fiscal. En caso de que no acepte se le informará de que el procedimiento seguirá su curso y ella será citada como testigo en la fase de juicio oral.

ASESORAMIENTO LEGAL: En caso de que la víctima muestre su disposición a ser asesorada, si la víctima no designa a una o un letrado particular, desde las dependencias policiales, así como las judiciales se podrán realizar las gestiones oportunas para activar el Turno de Oficio especializado del Colegio de la Abogacía correspondiente y se informará a la víctima sobre el tiempo estimado para la llegada del letrado o letrada.

La asistencia jurídica letrada será presencial y se hará efectiva en la comisaría, en el Juzgado o en otro lugar análogo³³.

El o la letrada ofrecerá a la víctima:

- Asesoramiento presencial previo a la interposición, en su caso, de la denuncia y de la solicitud de la Orden de Protección.
- Asistencia letrada durante la formulación de la denuncia, así como en la solicitud de la Orden de Protección.
- 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.

Cuando proceda, salvo que la víctima designe a otro letrado o letrada de su confianza, la persona letrada del Turno de Oficio especializado que haya intervenido defenderá a la víctima en todos los procedimientos penales y/o civiles posteriores que deriven de la interposición de la denuncia y que tengan relación con la situación de violencia. De acuerdo con el derecho a la Justicia Gratuita reconocida a todas las víctimas, no será necesario la tramitación para su reconocimiento sin perjuicio de tramitar los anexos correspondientes.³⁴.

³³ En situaciones excepcionales, el asesoramiento del abogado o abogada del Turno de Oficio podrá ser telefónico.

³⁴ Estatuto de la víctima Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

La gratuidad del Turno de Oficio en los procedimientos civiles estará condicionada por el procedimiento penal abierto que le confiere acreditación judicial de víctima provisionalmente. En caso de que éste decaiga será necesario tramitar su solicitud y cumplir los requisitos previstos en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

DENUNCIA: En la denuncia se hará constar la mayor información posible sobre los hechos ocurridos en el momento de la denuncia, 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 y todos aquellos datos que favorezcan a la completa elaboración de la historia de maltrato vivida.

Es importante incluir información relativa a las y los menores de edad, así como la que éstas y estos proporcionan ya que el hecho de ser testigos es un agravante en el proceso judicial.

Desde otros servicios de otros sistemas se podrá acompañar físicamente a la víctima en el momento de interponer la denuncia.

ACOMPAÑAMIENTO: Una vez activado el procedimiento judicial, desde el SAV se ofrecerá un acompañamiento integral a las víctimas durante las actuaciones judiciales (a través del programa Zurekin o cualquier otro análogo diseñado para tal fin), con el fin de aliviar el impacto emocional y permitiendo a la mujer y sus hijas e hijos afrontar estas experiencias (citaciones, trámites, comparecencias judiciales, etc.) tan determinantes para su futuro en las mejores condiciones posibles, minimizando, los niveles de estrés que produce el desconocimiento del sistema.

APOYO PSICOLÓGICO: Desde el SAV se ofrecerá apoyo psicológico a las víctimas que lo necesiten a fin de dar soporte emocional en los primeros momentos del proceso (valoración de la situación emocional y prescripción sobre el tipo de abordaje terapéutico aconsejable en el caso concreto, psicoterapia breve o a corto plazo e intervención psicológica focalizada en el desarrollo del juicio oral). Posteriormente, las víctimas que requieran de un apoyo o intervención más continuada serán derivadas a los recursos y servicios habilitados para ello desde otros sistemas.

OTROS APOYOS: Cuando proceda, se tramitará la acreditación administrativa de víctima y el empadronamiento a través de los recursos pertinentes.

Desde el SAV se ofrecerá asesoramiento sobre ayudas económicas específicas (que incluye un estudio sobre la situación concreta y personal del/la potencial solicitante), tanto por la victimización por delitos violentos, a los que se refiere la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual; así como las descritas en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de Género.

Además, desde el SAV se ofrecerá también información y asesoramiento sobre cuestiones sociales; que, no siendo tipificadas como "ayudas específicas" sí pueden resultar elementos coadyuvantes a la recuperación y que pueden estar vinculadas, o no, a un tipo concreto de victimización avalada jurídicamente por el título habilitante correspondiente.

COMPARECENCIA DE ORDEN DE PROTECCIÓN Y JUICIO RÁPIDO: Tras la interposición de la denuncia y solicitud de orden de protección en comisaría o en el Juzgado de guardia, y en un plazo máximo de 72h, se citará a las partes a una comparecencia para valorar la adopción de medidas de protección conforme los artículos 13, 544 bis y 544 ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. La Ertzaintza se encarga de gestionar la agenda judicial para las citaciones.

Tras la valoración de todos los elementos que la autoridad judicial tenga a su disposición, tales como la declaración de la víctima, el denunciado y los posibles informes que se hayan podido aportar, el juez o jueza

determinará la procedencia de la medida de protección integral. Es una medida integral porque recoge en sí misma medidas penales tales como la prohibición de acercamiento y comunicación y medidas civiles en el caso de la existencia de hijos o hijas menores de edad. Cuando en el auto se incluyan medidas civiles relativas a tiempos de estancia con el padre agresor, se activará el Punto de Encuentro Familiar por Derivación Judicial en caso de ser necesario para una mayor protección de niñas, niños y adolescentes. Los Juzgados avisarán a este servicio en caso de que en el auto del juicio rápido (comparecencia de orden de protección) se incluyan medidas civiles relacionadas con personas menores de edad que impliquen el uso de este recurso.

La Orden de Protección implica el deber de mantener permanentemente informada a la víctima de género (casos de violencia por parte de pareja o expareja según Ley Orgánica 1/2004) 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 al Centro de Coordinación de Violencia Contra la Mujer para que desde el mismo se comuniquen a la víctima (por carta) y se compartan con el SAV que será el encargado de asesorar y acompañar a la víctima si lo necesita.

Así mismo, los Juzgados notificarán estas resoluciones a la Policía a fin de que pueda tener en cuenta la situación procesal del imputado, así como el alcance y vigencia de las medidas cautelares en las medidas de protección.

El Ministerio Fiscal emitirá, si procede, el título de acreditación de la situación de violencia de género, a efectos del reconocimiento de los derechos regulados por la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, elaborando un informe que indique la existencia de indicios de que la demandante es víctima de esta violencia.

En el supuesto de que el denunciado reconozca los hechos objeto de investigación, en la propia comparecencia de Orden de Protección cabe la transformación del procedimiento para su enjuiciamiento y posterior sentencia de conformidad. Esta circunstancia supone el fin del procedimiento y el establecimiento de las condenas que correspondan.

INVESTIGACIÓN: Durante la fase de instrucción, dirigida a la investigación de los hechos, el juez o la jueza tomará declaración a la víctima, al acusado u acusados y a las y los testigos si los hubiera.

Además, a solicitud de la o el abogado, la jueza, el juez, o la o el fiscal podrá realizarse una valoración de lesiones tanto físicas como psicológicas por parte de la Unidad de Valoración Forense Integral.

Así mismo, cuando proceda, en procedimientos de separación matrimonial que requieren de regulación de las relaciones familiares y evaluación de competencias parentales (custodia, régimen de visitas, etc.), el juzgado o la fiscalía podrán solicitar un informe de evaluación pericial psicosocial a los Equipos Psicosociales Judiciales.

En procedimientos en los que haya involucradas personas menores de edad, personas con discapacidad, víctimas de trata, etc., cuando proceda, los Juzgados podrán solicitar a estos equipos la realización de pruebas preconstituidas (declaraciones judiciales por medio de persona experta) e informes asociados (informe de desarrollo y resultado de la prueba; informe sobre análisis/credibilidad del testimonio...).

Todos estos informes, junto con otros de los diferentes servicios de otros sistemas que pudieran aportarse, serán tenidos en cuenta.

FASE DE JUICIO ORAL: en el Juzgado de lo Penal tiene lugar la fase de juicio oral en la que tras finalizar la fase de investigación se procede al enjuiciamiento de los hechos denunciados.

Para el enjuiciamiento de delitos leves no es necesaria la presencia letrada, pero si la autoridad judicial considera que una de las partes puede estar en inferioridad de armas procesales, porque la otra parte si acuda con representación letrada, podrá solicitar la designación de abogado o abogada de oficio.

Posteriormente tendrá lugar la vista de juicio oral en la que nuevamente se escuchara a las partes y a otros agentes que pudieran tener elementos de interés para la causa.

Tras la valoración de todo ello, el Juzgado de lo Penal o la Audiencia Provincial (según gravedad del delito) emitirá una sentencia que pudiera ser absolutoria o condenatoria. En caso de que alguna de las partes no esté de acuerdo con el sentido de la sentencia, podrá interponer recurso al Tribunal Superior de Justicia del País vasco o ante la Audiencia Provincial o ante el Tribunal Supremo.

Se avisará al Centro de Coordinación de Violencia Contra la Mujer del resultado de la sentencia (en casos de violencia de género según Ley Orgánica 1/2004) para activar las acciones de comunicación que procedan. El CCVCM también recibe comunicación y notificación de otros puntos de coordinación de otras comunidades autónomas relativos a Órdenes de Protección dictadas fuera de Euskadi a favor de víctimas que tienen su domicilio en Euskadi. Además, reciben comunicación y notificación desde las Subdelegaciones del Gobierno respecto a las víctimas que han trasladado su residencia al País vasco (VIOGEN).

GESTIÓN DE PENAS: Tras la sentencia, se considera conveniente facilitar el contacto del agresor con el Servicio de Gestión de Penas, para la eventual consideración del caso. Así mismo, en cumplimiento de la correspondiente resolución judicial, se derivará al penado a los programas que existan para el tratamiento a agresores (programa GAKOA u otro análogo diseñado para tal fin).

COMUNICACIÓN: Los juzgados remitirán las sentencias al Centro de Coordinación de Violencia Contra la Mujer para que desde el mismo se comuniquen a la víctima (por carta) y se compartan con el SAV (que podrá asesorar y acompañar a la víctima si lo precisa). Así mismo los juzgados remitirán las sentencias a la Policía a fin de que pueda tenerla en cuenta en las medidas de protección.

El Centro de Coordinación de Violencia Contra la Mujer facilita información relacionada con la acreditación judicial de víctima a aquellos operadores que se la solicitan. Este centro puede acceder al Registro Central para la Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica del Estado-SIRAJ para consultar información.

Por su parte, el Servicio Vasco de Gestión de Penas pondrá en conocimiento del SAV la situación procesal y penitenciaria del agresor (excárcelaciones...) a fin de que se encargue de comunicar la situación a la víctima, cuando ésta resida en la CAE. El SAV podrá solicitar ayuda a la Ertzaintza para localizar a la víctima cuando no lo consiga en el momento de trasladarle esta información.

SALIDA-DERIVACIONES: La salida del servicio vasco de justicia procederá una vez que exista una resolución judicial firme que ponga fin al procedimiento judicial correspondiente y tras un plazo de seguimiento a valorar en cada caso. En todo caso, cabe la derivación de los casos durante toda la tramitación del procedimiento a otros recursos de otros sistemas, previo consentimiento libre e informado de la víctima.

2.5.4. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Policía

Normativa reguladora:

El Sistema de Seguridad Pública de Euskadi está regulado por la **Ley 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi**, y la Policía vasca, integrada por Ertzaintza y cuerpos de Policía Local y por el **Decreto Legislativo 1/2020, de 22 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco**. La Ley reguladora de las bases de Régimen local, establece en su artículo 25 las competencias que asumen los municipios, en cuyo desarrollo la Policía Local tiene un papel destacado.

En el Sistema de Seguridad Pública de Euskadi el Departamento de Gobierno Vasco competente en seguridad pública y los municipios propician la actuación coordinada y conjunta de la Ertzaintza y los cuerpos de Policía local para abordar más eficazmente las problemáticas que se producen en su ámbito de competencia, dentro de sus respectivas atribuciones.

La **Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres** en el Artículo 59 sobre Atención Policial establece que “La Administración de la Comunidad Autónoma y las administraciones locales de los municipios vascos han de garantizar, a través del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi, que se presta a las víctimas de la violencia machista contra las mujeres una atención prioritaria, eficaz y de calidad...”.

En particular, establece que garantizarán un servicio de urgencias, por vía telefónica y telemática, accesible las 24 horas y todos los días del año; que facilitarán información en una lengua comprensible y de forma clara sobre derechos, recursos disponibles y consecuencias de la interposición de la denuncia; que asegurarán la coordinación y la colaboración entre los diferentes cuerpos policiales, así como entre estos y el resto de los servicios de atención, de modo que intercambien información; que dispondrán de sistemas de valoración del riesgo que faciliten que el resto de servicios de atención intervenientes puedan conocer el nivel de riesgo; que habilitarán espacios físicos en las dependencias policiales adecuados, que garanticen la confidencialidad y la separación completa; y que garantizarán la plena accesibilidad.

Además, dicha ley establece que se actualizarán periódicamente los protocolos policiales para la investigación, actuación y valoración del riesgo ante los casos de violencia, considerando la perspectiva de género y la interseccionalidad.

Operadores que intervienen:

- **Ertzaintza:** tiene como misión esencial proteger a las personas y bienes, garantizar el libre ejercicio de sus derechos y libertades y velar por la seguridad ciudadana en todo el territorio de la CAE. A tales efectos, ejerce las funciones que a los Cuerpos de Seguridad atribuye el ordenamiento jurídico y brinda atención con comisarías y oficinas ubicadas en todo el territorio de la CAE.
- **Policía Local:** entre las funciones de los cuerpos de policía locales se encuentran la prevención de actos delictivos y la cooperación en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

Con carácter general, la Ertzaintza será quien asuma la titularidad de los casos de violencia machista de los que haya tenido conocimiento por cualquier vía y no hayan sido tratados previamente por la Policía Local. En cualquier caso, son competencias compartidas de todos los cuerpos policiales la atención a la urgencia y la atención a labores de protección a las víctimas. Así, atendiendo a los protocolos de coordinación firmados la Policía Local atenderá las solicitudes de protección policial que le requiera la Ertzaintza para dar un mejor servicio a la víctima.

Actualmente, se está trabajando en un protocolo que servirá de referencia para el sistema policial: Propuesta de Protocolo y Pautas para la Coordinación entre la Policía del País Vasco para Mejorar el Proceder contra la Violencia Machista, 2021.

Hasta el momento se han desarrollado procedimientos diferenciados para los diferentes tipos de violencia contra las mujeres. Se aplica un procedimiento claramente delimitado para las situaciones de violencia doméstica y violencia de género (en adelante VD/VG) junto con otros procedimientos adaptados a diferentes tipos de violencia contra las mujeres cuya naturaleza es distinta por lo que exigen otros recursos y estrategias de prevención y protección.

Procedimientos y pautas:

Ante la presencia o sospecha de una situación de violencia machista contra las mujeres susceptible de constituir un delito, el personal de los cuerpos policiales de la CAE seguirá los siguientes procedimientos y pautas generales, distinguiendo entre situaciones de urgencia (en casos en los que se requiere una intervención inmediata) y situaciones que no requieren una atención urgente (atención ordinaria).

ENTRADA-ATENCIÓN TELEFÓNICA O PRESENCIAL EN COMISARÍA: el acceso a los servicios de la Policía Vasca a menudo se da vía telefónica, aunque también puede ser de forma presencial en cualquiera de las comisarías de policía local o la Ertzaintza. Podrá contactar directamente tanto la víctima como un familiar u otra persona de su red social o cualquier profesional de otros servicios y sistemas.

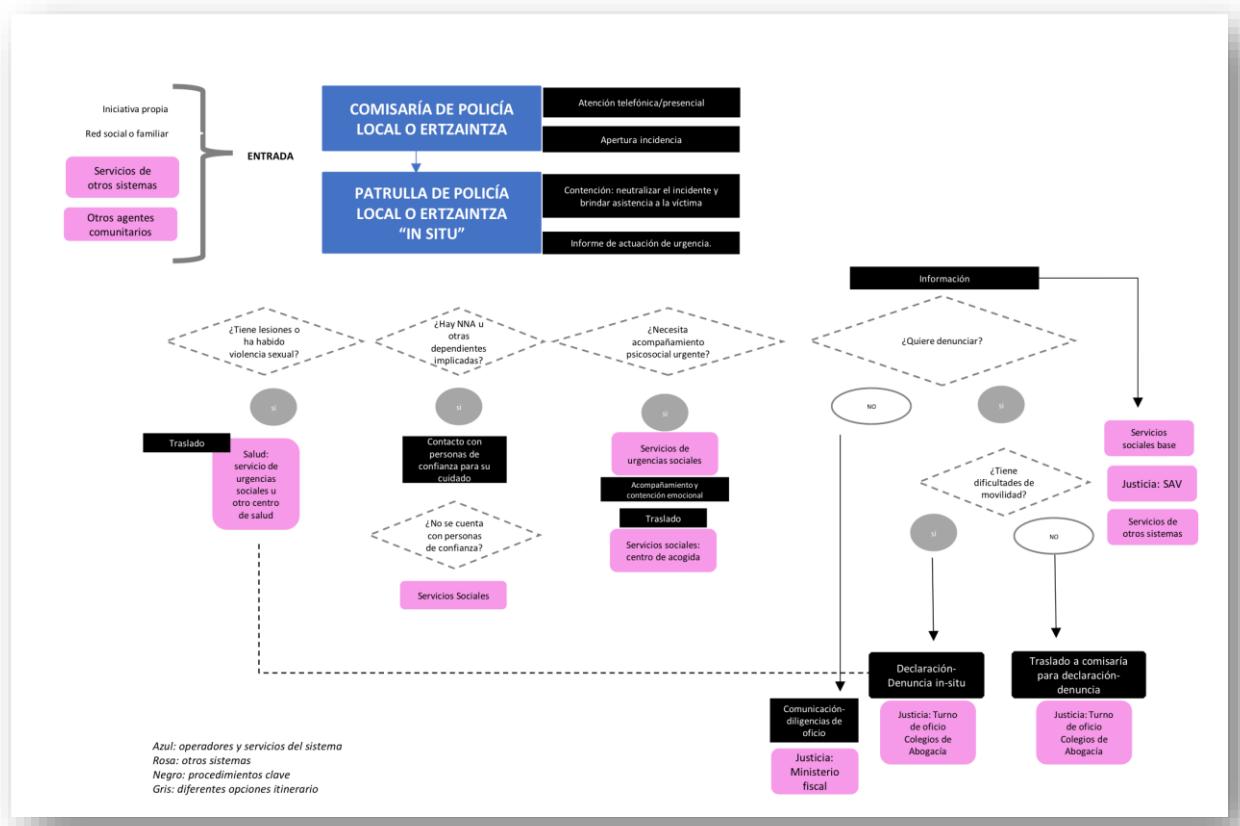
Las personas que atienden la llamada contarán con indicaciones claras que les permitan realizar una escucha adecuada e identificar el incidente, si procede, como un incidente de violencia machista susceptible de constituir un delito.

Cuando se identifique como incidente de violencia machista susceptible de constituir un delito, será comprobado y documentado. La comprobación implica identificar el tipo de incidente: si existe relación familiar, si hay convivencia, el lugar del incidente y lugar en el que se encuentra la persona, si hay menores de edad presentes o convivientes, si hay otras personas dependientes u otras circunstancias como enfermedades mentales, discapacidad, etc. Además, cuando se trate de un caso de violencia machista por parte de pareja o expareja (Según establece la Ley Orgánica 1/2004) u otro familiar se comprobará también si hay expedientes EBA previos abiertos (VD/VG) y si existen resoluciones judiciales con medidas de protección (SIRAJ).

En este momento se darán a la persona que realiza la llamada indicaciones acerca de: los objetos peligrosos que pudiera haber; las actuaciones de protección de las personas menores de edad (u otras personas dependientes y/o con discapacidades) si los hubiera; el lugar en el que la patrulla que se desplace se encontrará con la persona comunicante.

El cuerpo policial que reciba la primera comunicación de la incidencia atenderá a la persona compareciente teniendo en cuenta lo que conste en EBA (sistema de gestión compartida de expedientes por delito de violencia doméstica y violencia de género) para tomar como referencia la última valoración de riesgo.

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES DE ACTUACIÓN URGENTE:



NEUTRALIZACIÓN DEL INCIDENTE Y ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS: Si como consecuencia de la llamada de teléfono se identifica la necesidad de atender de manera urgente un incidente de violencia machista susceptible de constituir un delito se activarán, en todos los casos, los recursos necesarios (asignación y envío de patrullas) para neutralizar el incidente y brindar asistencia a la víctima o víctimas.

ANTE LA PRESENCIA DE LESIONES O AGRESIÓN SEXUAL: Cuando una víctima presente lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha de su existencia, aunque no resulten visibles, se coordinará la activación de los servicios de emergencia o urgencia sanitaria que correspondan. Si lo precisa, se le ofrecerá la posibilidad de ser trasladada al centro de salud. Así mismo, se debe informar a la víctima sobre la importancia de solicitar el parte de lesiones oficial.

En caso de violencia sexual reciente (ocurrido en las últimas 240 horas) y cuando persista algún riesgo para la víctima se acompañará al Servicio de Urgencias Hospitalarias más cercano. En caso de que no haya riesgo se ofrecerá la posibilidad de acompañamiento psicosocial, que se gestionará en coordinación con Servicios Sociales. En cualquier caso, se dará aviso al Servicio de Urgencias Hospitalarias para que activen el procedimiento y realicen las gestiones oportunas para solicitar que se persone el médico o la médica forense. Así mismo, se deberá informar a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, ni comer ni beber si se han producido agresiones vía bucal para evitar que se eliminen posibles pruebas.

EN CASO DE MENORES DE EDAD Y OTRAS DEPENDIENTES A CARGO DE LA VÍCTIMA: En caso de que la víctima esté acompañada de hijas e hijos menores de edad u otras personas dependientes y fuera necesario su traslado, bien a comisaría bien a dependencias hospitalarias y asistenciales, y por supuesto, en casos de asesinato de la mujer, se tratará de identificar a personas de confianza del entorno (designadas por la víctima) que puedan asumir el cuidado de las personas dependientes temporalmente, con el fin de evitar la victimización secundaria que puede suponer presenciar las declaraciones y relatos de su madre. En caso de

que no sea posible, se valorará la procedencia de avisar a los servicios sociales correspondientes para que tomen las medidas oportunas para su atención y protección.

Se debe tener en cuenta que las niñas, niños y adolescentes con exposición a violencia machista, ya sean destinatarias directas de agresión, testigos o convivientes deberán ser incorporados al atestado ya que cuentan con el reconocimiento legal como víctimas de dicha violencia, por lo que tienen derecho a recibir un tratamiento específico, individualizado e independiente.

ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL URGENTE: Se pondrá en valor la atención psicosocial y se ofrecerá a la víctima la posibilidad de contactar con los Servicios Sociales de Urgencia para que sus profesionales con especialización en violencia machista se personen (en el lugar de los hechos o comisaría) y puedan informarla, acompañarla en la toma de decisiones y realizar contención emocional (con la víctima y con sus hijas e hijos u otras personas dependientes si las hubiera) y, si procede, gestionen el acceso al recurso de acogida inmediata. Salvo negativa expresa por parte de las víctimas se avisará a dichos servicios a la mayor brevedad posible.

Cuando exista riesgo para la seguridad de la víctima los agentes policiales gestionarán su traslado y el de sus hijas e hijos menores de edad a cargo u otras personas dependientes hasta el centro de acogida, asegurando su seguridad.

INFORMACIÓN: Todas las víctimas deberán recibir información sobre sus derechos y recursos existentes. Más concretamente:

- Se les informará sobre los derechos que le otorgan tanto la legislación estatal, como la autonómica.
- Se les informará sobre los recursos, servicios y prestaciones a su disposición en la CAE y, en particular, en su municipio de residencia.
- En los casos en los que las mujeres convivan con personas menores de edad, se les informará sobre las repercusiones que la violencia tiene en sus vidas y sobre las obligaciones que para su protección tienen las administraciones públicas.
- Se les informará sobre su derecho a poner en conocimiento de la justicia su situación. A tal efecto se les informará de su derecho a denunciar las situaciones de violencia sufridas, así como del procedimiento, trámites e implicaciones que conlleva denunciar. De la misma manera se les informará de que no es obligatorio interponer denuncia para acceder a los recursos. Así mismo, se les ofrecerá la posibilidad o sugerirá la conveniencia de trasladar su situación a un servicio específico para que reciba la asistencia jurídica necesaria.
- En los casos de violencia por parte de pareja o expareja o violencia intrafamiliar se les informará sobre lo que supone una Orden de Protección³⁵ y su derecho a solicitarla, poniendo en conocimiento de la justicia su situación.
- Se les informará de su derecho a la justicia gratuita y a ser asesorada gratuitamente de forma presencial por un letrado o letrada del Turno de Oficio específico para víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales antes de formalizar la solicitud de Orden de Protección o de interponer la denuncia.
- En los casos de violencia por parte de pareja o expareja se les informará del hecho de que para el ejercicio de algunos de los derechos, recursos y prestaciones se requiere de acreditación de su condición de víctima de violencia de género. Se diferenciará entre aquellos para cuyo acceso se requiere de acreditación judicial (a través de sentencia condenatoria, Orden de Protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o

³⁵ La orden de protección es una resolución judicial que dicta el órgano judicial competente en los casos en que, existiendo indicios fundados de la comisión de un delito, aprecia la existencia de una situación objetiva de riesgo para la víctima, que requiere la adopción de medidas de protección durante la tramitación del proceso penal y que la orden de protección implica que en una única resolución se adopten medidas cautelares de índole penal y civil a favor de la mujer y en su caso, de sus hijos e hijas; y que con la misma se activan las medidas de asistencia y protección social necesarias establecidas a su favor por las distintas administraciones públicas. Para más información puede consultarse el protocolo específico: https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/violencia_coordinacion/es_def/adjuntos/1ai.protocolo.corrdinacion.servicios.sociale.s.2004.cas.pdf

excepcionalmente, del informe del Ministerio Fiscal) y aquellos a los que se puede acceder mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de violencia de género de la administración pública competente, o mediante otro título como la acreditación administrativa.

- En los casos de mujeres extranjeras en situación administrativa irregular, se les informará de que al denunciar no incoará el procedimiento sancionador por encontrarse irregularmente o, en caso de que ya lo tuviera incoado con anterioridad al procedimiento, que se le suspenderá el mismo. También se les informará de que con una sentencia condenatoria o con una resolución judicial de la que se deduzca que la mujer es víctima de violencia de género, se concederá a la mujer extranjera la autorización de residencia y de trabajo por circunstancias excepcionales, pudiendo así regularizar su situación administrativa. Así mismo, se les informará de cuáles son los recursos y servicios para los que el empadronamiento es requisito indispensable. Se les informará también de que en caso de que la sentencia sea absolutoria se incoara procedimiento administrativo sancionador.
- Así mismo, se le informará de manera comprensible en relación con los datos que se van a recoger, para qué finalidad se van a recoger, cómo se van a guardar y quién es responsable de que se utilicen correctamente. Se informará también de los beneficios de facilitar los datos y las posibles consecuencias de no hacerlo, así como de su derecho a rectificarlos o cancelarlos. Además, se informará de que los datos serán confidenciales y sólo serán tratados por quienes tengan una relación con la finalidad para la que son recabados.

En el caso de víctimas menores de edad, se identificará con ellas a la persona adulta de referencia de su plena confianza, a la que se informará del procedimiento a seguir y sobre los derechos jurídicos y asistenciales. Se debe velar por que no exista conflicto de intereses respecto de la cuestión objeto de investigación entre persona menor de edad y persona adulta responsable, y en caso de detectar tal conflicto, deberán separarse y localizar a una tercera persona o institución que asegure los derechos de la persona menor de edad.

En caso de que la víctima presente barreras idiomáticas, dificultades cognitivas u otras barreras en la comunicación se recurrirá a un servicio de traducción, interpretación de lengua de signos u otros que ayuden a superarlas, previo consentimiento informado de las víctimas.

En caso de que la víctima manifieste su deseo de interponer denuncia se acompañará a la víctima a una comisaría de policía (desde la cual darán aviso al Turno de Oficio correspondiente) o, si la mujer presentara problemas de movilidad y se encontrara impedida en hospital o en su domicilio (por ejemplo, en casos de mujeres con discapacidad) se solicitará la presencia de la Policía en dichas dependencias³⁶.

CONSENTIMIENTO: será necesario recabar el consentimiento³⁷ informado de las víctimas, por escrito o de forma que quede acreditado para poder realizar una transmisión de información a profesionales de otros servicios (de diferentes instituciones o sistemas).

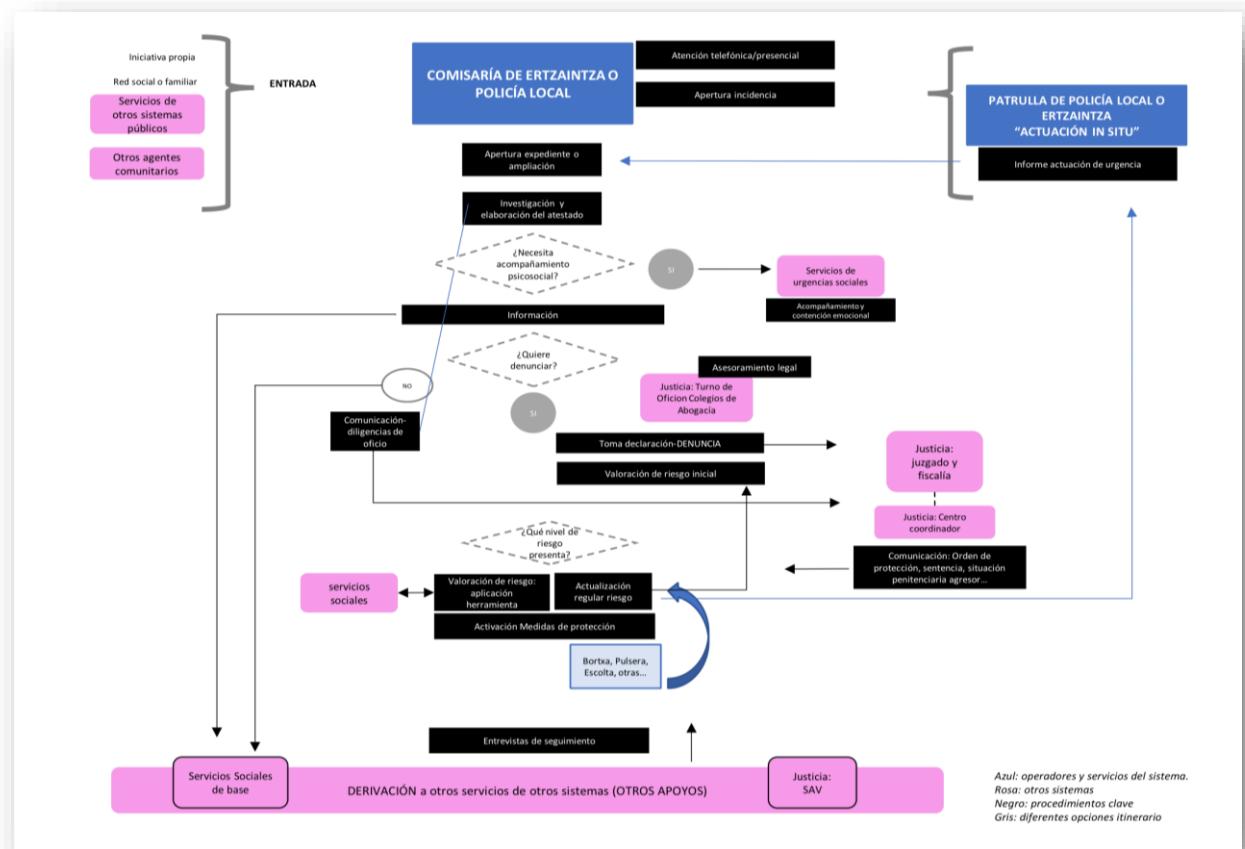
COMUNICACIÓN JUDICIAL-DE OFICIO: En caso de que la víctima se niegue a interponer denuncia, se documentará y se abrirán diligencias de oficio con acta de comparecencia de las y los agentes actuantes, que posteriormente será notificada al Juzgado y Fiscalía. Se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

FIN DE LA ACTUACIÓN DE URGENCIA: Durante la actuación de urgencia se recabarán datos y al finalizar la misma se remitirá el informe correspondiente al cuerpo policial titular del caso (cuando hubiera un expediente EBA previo abierto).

³⁶ En el apartado de “toma de declaración y denuncia” del procedimiento no urgente se detalla esta cuestión.

³⁷ Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización realizada en 2022 de la “Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres” publicada por Emakunde en 2015.

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES DE ACTUACIÓN NO URGENTE:



EXPEDIENTE, INVESTIGACIÓN Y ATESTADO: Todo episodio del que la Policía tenga conocimiento y que a priori pueda suponer una infracción penal relacionada con violencia machista contra las mujeres, dará lugar a la apertura de un atestado. Cuando se trate de casos de violencia machista ejercida por parte de pareja o expareja u otro familiar se abrirá además un expediente EBA, como medio para consignar de manera sistemática y organizada toda la información generada por el cuerpo policial en torno al caso a fin de poder hacer un seguimiento de las medidas de protección. El expediente se mantendrá abierto y se seguirá completando mientras se entienda que existe una situación de riesgo.

Es importante tener presente que las niñas, niños y adolescentes con exposición a violencia machista, cuentan con el reconocimiento legal como víctimas, por lo que deben ser incorporados al atestado ya sean hijas o hijos propios o menores de edad a cargo de la víctima, convivan o no con ella.

En las investigaciones y a lo largo de todo el proceso hay dos aspectos clave: las necesidades médicas y psicosociales de las víctimas y que se recopile toda la información pertinente y pruebas aportadas por la víctima y testigos.

Se preguntará inicialmente acerca de su bienestar físico o psíquico, y salvo negativa expresa, cuando la víctima presente lesiones, aunque no resulten visibles, pero se sospeche de su existencia, la víctima será trasladada hasta un centro sanitario. También se preguntará sobre los datos que permitan realizar gestiones inmediatas tendentes a garantizar la seguridad de la víctima y la de sus hijos e hijas o familiares, así como la detención, si procede, de la persona agresora.

El atestado debe recoger la actitud de las niñas y los niños, e información sobre si han sido destinatarias directas de agresiones y/o testigos de la violencia, además de ser un agravante, puede ser crucial para que reciban protección y también la atención especializada de los servicios sociales a niñas, niños y adolescentes.

Es importante tener en cuenta que las y los menores de edad convivientes en contextos de violencia machista contra las mujeres pueden estar sufriendo agresiones físicas directas, diferentes tipos de maltrato y/o violencia sexual ya que son entornos propicios a la mayor ocultación e invisibilidad de estas víctimas.

En la investigación y elaboración del atestado con víctimas con discapacidad, es necesario tener en cuenta también las posibles formas de violencia pasiva, como el abandono físico, la sobremedicación o medicación inadecuada y el abandono emocional, que puedan estarse produciendo.

ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL: Se pondrá en valor el acompañamiento psicosocial y se ofrecerá a la víctima la posibilidad de contactar con los Servicios Sociales de Urgencia para que sus profesionales con especialización en violencia machista se personen en la comisaría y puedan informarla, acompañarla en la toma de decisiones y realizar contención emocional (con la víctima y con sus hijas e hijos u otras personas dependientes si las hubiera) y, si procede, gestionen el acceso al recurso de acogida inmediata. Salvo negativa expresa por parte de las víctimas se avisará a dichos servicios a la mayor brevedad posible.

Cuando exista riesgo para la seguridad de la víctima los agentes policiales gestionarán su traslado y el de sus hijas e hijos menores de edad a cargo u otras personas dependientes hasta el centro de acogida, asegurando su seguridad.

COMUNICACIÓN JUDICIAL-DE OFICIO: Tras la investigación y elaboración del atestado, aun cuando la víctima adulta no haya interpuesto una denuncia, las y los agentes de policía, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio al Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), también cuando adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo al Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO LEGAL: Todas las víctimas deberán recibir en comisaría información sobre sus derechos y recursos existentes según lo detallado en el apartado de “información en caso de procedimiento de actuación urgente” de este mismo capítulo.

En caso de que la víctima manifieste su deseo de interponer denuncia o ser asesorada legalmente, antes de tomar declaración a la víctima, y en caso de que la víctima no designe una o un letrado particular, desde las dependencias policiales se realizarán las gestiones oportunas para activar el Turno de Oficio especializado del Colegio de la Abogacía correspondiente y se informará a la víctima sobre el tiempo estimado para la llegada del letrado o letrada. La asistencia jurídica letrada será presencial y se hará efectiva en la comisaría³⁸.

El o la letrada ofrecerá a la víctima:

³⁸ En situaciones excepcionales, cuando la víctima presenta problemas de movilidad y no puede desplazarse de su domicilio, actualmente el asesoramiento del abogado o abogada del Turno de Oficio puede ser telefónico.

- Asesoramiento presencial previo a la interposición, en su caso, de la denuncia y de la solicitud de la Orden de Protección.
- Asistencia letrada durante la formulación de la denuncia, así como en la solicitud de la Orden de Protección.
- 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.

El asesoramiento legal es esencial por cuanto:

- Facilita la labor de escuchar y ayudar a la mujer a clarificar su relato, traduciendo también su experiencia personal al lenguaje jurídico.
- Puede aportar información extra sobre conductas punibles que pueden tener un abordaje más eficaz en el ámbito del proceso civil
- Es especialmente importante en la solicitud de orden de protección, puesto que las causas de otorgamiento de esta, las medidas civiles y penales que implica, y sobre todo las obligaciones que conlleva para víctima y victimario, hacen necesaria una valoración más técnica y objetiva.

TOMA DE DECLARACIÓN-DENUNCIA: cuando sea posible, se ofrecerá a la compareciente ser atendida por una agente mujer y se le informará sobre su derecho a ser acompañada por una persona de su confianza.

Si la mujer presentara problemas de movilidad y se encontrara impedida en hospital o en su domicilio (por ejemplo, en casos de mujeres con discapacidad) la o el agente se trasladará a dichas dependencias para tomar declaración si es necesario.

Antes de comenzar a recoger la declaración de la víctima o víctimas, se deberá exponer a la compareciente el mecanismo de la denuncia, detallando en un lenguaje comprensible aspectos como: las limitaciones de la confidencialidad; aclarar quién tendrá acceso al contenido de la denuncia; establecer las reglas de la entrevista; evitar expectativas irreales sobre la misma.

La persona menor de edad habrá de estar siempre acompañada por una persona adulta responsable, preferiblemente designada por ella, quien la acompañará y auxiliará en su interlocución. El o la agente interviniente deberá velar porque no exista conflicto de intereses respecto de la cuestión objeto de investigación, y caso de detectar tal conflicto, deberá separar al o la menor de la persona adulta, buscando una tercera persona que supla a esta última en sus funciones de asistencia y acompañamiento.

Para la atención a menores de edad, los agentes intervenientes deberán procurar adaptar su registro de comunicación a las capacidades de las niñas, niños o adolescentes, preguntarles y consultarles directamente respecto de cuestiones que les conciernen directamente, a su bienestar, su percepción de la situación y sus deseos en relación con las actuaciones que van a llevarse a cabo y que les involucran.

La o el responsable de la investigación se encargará de que la denuncia y en su caso orden de protección sea tramitada al Juzgado a la mayor brevedad posible junto con las diligencias abiertas al efecto (valoración de riesgo en casos de violencia machista ejercida por parte de pareja o expareja u otro familiar), en un plazo no superior a las 24 horas desde la hora de la finalización de la diligencia.

La Ertzaintza se encargará de gestionar la agenda judicial para las citaciones de los juicios rápidos.

VALORACIÓN DE RIESGO: En casos de violencia machista por parte de pareja o expareja o de otro hombre dentro del ámbito familiar (en los procedimientos correspondientes a VD/VG), con la apertura de expediente EBA y en la toma de declaración se recabará la máxima información para facilitar una valoración de riesgo inicial de las víctimas (incluyendo tanto a la mujer como, si las hubiera, a las personas menores de edad u otras dependientes a cargo afectadas por la violencia), que posteriormente será facilitada al Juzgado.

Posteriormente, se realiza una valoración de riesgo según caso y circunstancia, aplicando una herramienta (cuestionario) específica, al objeto de articular los medios de protección personal adecuados que permitan prevenir nuevas agresiones.

Dado que las circunstancias pueden cambiar se establecerá con la víctima un calendario aproximado de entrevistas que permita un seguimiento del caso, más allá de los contactos que esta establezca con la Policía por iniciativa propia. Esto permite la actualización de la información relativa al caso, cambios de domicilio, de rutinas, registro de incidencias, etc., y facilita la actualización de la valoración de riesgo.

Así mismo, en caso de que la víctima esté siendo atendida por los servicios sociales los agentes policiales podrán contactar con estos para comunicar la intervención policial y solicitar información y colaboración en relación con la investigación y el esclarecimiento del ilícito penal, así como para completar la valoración de riesgo.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN: Una vez realizada la valoración de riesgo se lleva a cabo la asignación de las medidas policiales de protección personal según cada caso y circunstancia.

Se tendrán en cuenta las especiales circunstancias personales de la víctima o víctimas (minoría de edad, discapacidad de cualquier tipo, migrantes, situación administrativa, etc.) de manera que no se perjudiquen los intereses de ésta, entendidos de forma global, causando en lo posible la menor incidencia posible en su entorno. Se mantendrá informada a la víctima en todo momento y en la medida de lo posible se adaptarán las medidas a sus necesidades para reforzar la dinámica de colaboración que se encuentra en la base del éxito de la intervención.

Las medidas policiales de protección van desde la vigilancia permanente, actividades preventivas sobre rutinas actividades preventivas sobre zonas de protección, operativos puntuales de protección, visitas aleatorias a víctimas, comprobaciones aleatorias mediante teléfono, oferta de medios tecnológicos, trasladados, acompañamientos, formación en medidas de autoprotección, medidas de contravigilancia, etc.

Es importante trasladar a las víctimas el mensaje de que la intervención policial tiene unos límites y que en su estrategia de protección global de la víctima los servicios sociales juegan un papel esencial proporcionando atención a aspectos de su bienestar y recuperación personal y familiar.

Los Juzgados notificarán las resoluciones judiciales a la Policía a fin de que pueda tener en cuenta la situación procesal del imputado, así como del alcance y vigencia de las medidas cautelares en las medidas de protección.

La Policía colaborará con el SAV en la localización de aquellas víctimas a las que desde dicho servicio no sea posible localizar a la hora de trasladarles la información sobre excarcelaciones que se les facilita desde el Servicio Vasco de Gestión de Penas.

OTROS APOYOS: cuando proceda se derivará, previo consentimiento informado, a las víctimas a recursos y servicios de otros sistemas que puedan ofrecer acompañamiento y otros apoyos complementarios en respuesta a sus necesidades. Especialmente cabe considerar la derivación al Servicio de Asistencia a la Víctima y a los Servicios Sociales de Base por cuanto podrán ofrecerles información integral y detallada del conjunto de recursos y ayudas existentes.

Es importante resaltar el hecho de que ingresar o no en el circuito de servicios sociales es una circunstancia que a la larga puede ser determinante en el éxito o no del proceso penal (por ejemplo, en casos de denuncia por maltrato psicológico de dificultad probatoria).

2.5.5. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Educación

Normativa reguladora:

La **Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres** establece en su artículo 31 que “el profesorado estará obligado a poner en conocimiento de los órganos directivos de los centros los indicios que les consten de violencia machista contra mujeres, niñas y niños”. Además, establece que, con el fin de integrar la perspectiva de género en su labor, los órganos correspondientes responsables de la evaluación, investigación, innovación e inspección educativa, así como en todos los servicios de apoyo al profesorado, dispondrán de personal con capacitación especializada en coeducación. Así mismo establece que “La Administración educativa garantizará en todos los centros educativos el nombramiento de profesorado responsable de coeducación en los centros escolares y la correspondiente asignación horaria, en el horario semanal del profesorado, para el trabajo y la formación en materia de coeducación. Asimismo, garantizará que existan comisiones responsables del tema de la igualdad de mujeres y hombres, en las que participe la comunidad educativa, y que se coordinarán, en su caso, con los órganos o unidades de igualdad de la administración local correspondiente. También asegurará la existencia de representantes de igualdad con formación adecuada en los órganos de máxima representación de dichos centros y la promoverá en los consejos escolares, tanto de ámbito municipal como autonómico, a fin de que impulsen medidas para promover la igualdad en el ámbito educativo”.

En su artículo 58.5 establece que “la Administración educativa ha de garantizar que las víctimas de la violencia machista contra las mujeres tendrán un trato preferente en el acceso, aun cuando sea temporal, a las escuelas infantiles financiadas total o parcialmente con fondos de las administraciones públicas vascas, así como en el acceso a becas y otras ayudas y servicios que existan en el ámbito educativo”. Asimismo, el artículo 58.6 establece que la Administración educativa ha de asegurar una adecuada transición y una correcta escolarización en los casos en los que las hijas e hijos de las víctimas tengan que ser reubicados y escolarizados en un centro escolar distinto al que asistían cuando convivían en el entorno violento.

En cuanto a las y los menores afectados por un cambio de residencia derivada de actos de violencia de género, la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género** en su artículo 5 establece que: “las Administraciones competentes deberán prever la escolarización inmediata de las hijas y los hijos que se vean afectados y/o afectados por un cambio de residencia derivada de actos de violencia de género”.

Además, la **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, establece en su Disposición adicional vigesimoprimera que “Las Administraciones educativas asegurarán la escolarización inmediata de las alumnas o alumnos que se vean afectados por cambios de centro derivados de actos de violencia de género o acoso escolar. Igualmente facilitarán que los centros educativos presten especial atención a dicho alumnado”.

Por último, cabe destacar la **Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia**, que establece obligaciones para todos los ámbitos y en concreto para el ámbito de la educación desarrolla diversas medidas de prevención y detección precoz de la violencia que se consideran imprescindibles si se tiene en cuenta que se trata de un entorno de socialización central en la vida de los niños, niñas y adolescentes.

El **Decreto 201/2008, de 2 de diciembre, sobre derechos y deberes del alumnado de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco**, establece en su artículo 19. 4. Que “los centros docentes deberán adoptar medidas de protección en los casos de maltrato entre iguales y de manera especial en los de acoso sexista y violencia contra las mujeres, pudiendo proponer, si lo consideran necesario, el cambio de centro docente para los acosadores y acosadoras o, si las víctimas así lo requieren y solicitan,

facilitándoles a ellas mismas el traslado. En todo caso las víctimas de acoso tendrán derecho a la ayuda psicológica que precisen”.

Por otro lado, el Departamento de Educación, anualmente convoca becas y ayudas al estudio para la escolarización de estudiantes de niveles no universitarios³⁹, así como para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores⁴⁰. En los decretos que las regulan, en relación con el cumplimiento de los requisitos, se hace una referencia expresa a las ayudas al estudio y a las excepciones académicas para mujeres que tengan la condición de víctimas de violencia de género (según Ley Orgánica 1/2004) y/o sus hijas e hijos (artículos 21 y 30 respectivamente).

El octavo pilar del **II Plan de coeducación para el sistema educativo vasco, en el camino hacia la igualdad y el buen trato (2019-2023)** hace referencia a la prevención y la actuación ante la violencia contra las mujeres, fundamentado en tres tipos de actuaciones: aquellas que van encaminadas a sensibilizar al alumnado, las que van enfocadas a que la escuela detecte las situaciones de machismo y violencia que se están reproduciendo en los centros educativos y, por último, las que se dirigen a la intervención directa tras detectar casos de violencia en el centro educativo.

La intervención directa se establece en las **Pautas para los centros educativos para la atención a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de violencia machista**, que disponen los pasos a seguir tras la detección de un caso de violencia machista contra las mujeres en función del agente que la ejerce.

El procedimiento de referencia general que define la actuación de la comunidad educativa ante un caso de acoso o abuso sexual y/o acoso sexista está recogido en el **Protocolo de prevención y actuación en el ámbito educativo ante situaciones de desprotección y maltrato, acoso y abuso sexual infantil y adolescente y de colaboración y coordinación entre el ámbito educativo y las y los agentes que intervienen en la protección de la persona menor de edad** de 2016. Siguiendo este Protocolo se han redactado las **Pautas para los centros educativos para la atención a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de violencia machista**.

Operadores que intervienen:

- **Viceconsejería de Educación del Departamento de Educación del Gobierno Vasco:** Esta Viceconsejería es la encargada de planificar las acciones de ordenación, transformación e innovación del sistema educativo, así como la coordinación con la Inspección Educativa y el Servicio de Apoyo. Dentro de esta Viceconsejería, la Dirección de Centros y Planificación se encarga de recibir y gestionar las solicitudes de traslado de expedientes académicos de mujeres víctimas y/o sus hijas e hijos a otro centro escolar.
- **Viceconsejería de Formación Profesional:** Esta Viceconsejería es la encargada de planificar las acciones de ordenación, transformación e innovación en todo lo referido a la formación profesional en el sistema educativo.
- **Viceconsejería de Universidades e Investigación del Departamento de Educación de Gobierno Vasco:** Esta Viceconsejería es la encargada de planificar, analizar y proponer una política de becas y ayudas al estudio con objeto de conseguir la igualdad de oportunidades. Dentro de esta Viceconsejería, La Dirección de Política y Coordinación Universitaria regula las exenciones de pago de enseñanzas universitarias para mujeres y sus hijas e hijos víctimas, y es cada universidad quien se

³⁹ Artículo 21 de la ORDEN de 1 de junio de 2021, del consejero de Educación, por la que se convocan becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores en el año académico 2021-2022, y ayudas destinadas a sufragar los gastos de transporte de estudiantes con discapacidad física o psíquica y especiales dificultades de movilidad.

⁴⁰ Artículo 30 de la ORDEN de 1 de junio de 2021, del consejero de Educación, por la que se convocan becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores en el año académico 2021-2022, y ayudas destinadas a sufragar los gastos de transporte de estudiantes con discapacidad física o psíquica y especiales dificultades de movilidad.

encarga de recibir y gestionar las solicitudes de exención. Posteriormente el Departamento se hace cargo del pago de dichas exenciones.

- **Viceconsejería de Administración y Servicios del Departamento de Educación de Gobierno Vasco:** Esta Viceconsejería es la encargada del impulso y promoción de la política de becas y ayudas, así como de la coordinación de la gestión económica-administrativa. Dentro de esta Viceconsejería, la Dirección de Gestión Económica, se encarga del estudio, la propuesta y la gestión de las becas y ayudas de carácter general en los niveles de enseñanza no universitaria a mujeres y a sus hijos e hijas.
- **Centros educativos:** son los responsables del proceso de actuación y coordinación del protocolo de prevención y actuación en el ámbito educativo ante situaciones de desprotección y maltrato, acoso y abuso sexual infantil y adolescente, pudiendo delegar en personal docente del centro dicha coordinación.
- **Inspección educativa:** Se encarga del asesoramiento y apoyo a los centros educativos y el personal docente en relación con el protocolo de prevención y actuación en el ámbito educativo ante situaciones de desprotección y maltrato, acoso y abuso sexual infantil y adolescente, y de su seguimiento y evaluación.
- **Servicios Externos de Apoyo al centro (Berritzeguneak):** Se encargan del asesoramiento y apoyo a la dirección del centro educativo para determinar las actuaciones que deben seguirse, las cuales quedarán recogidas en un plan de actuación que concretará las intervenciones educativas que el pondrá en funcionamiento.

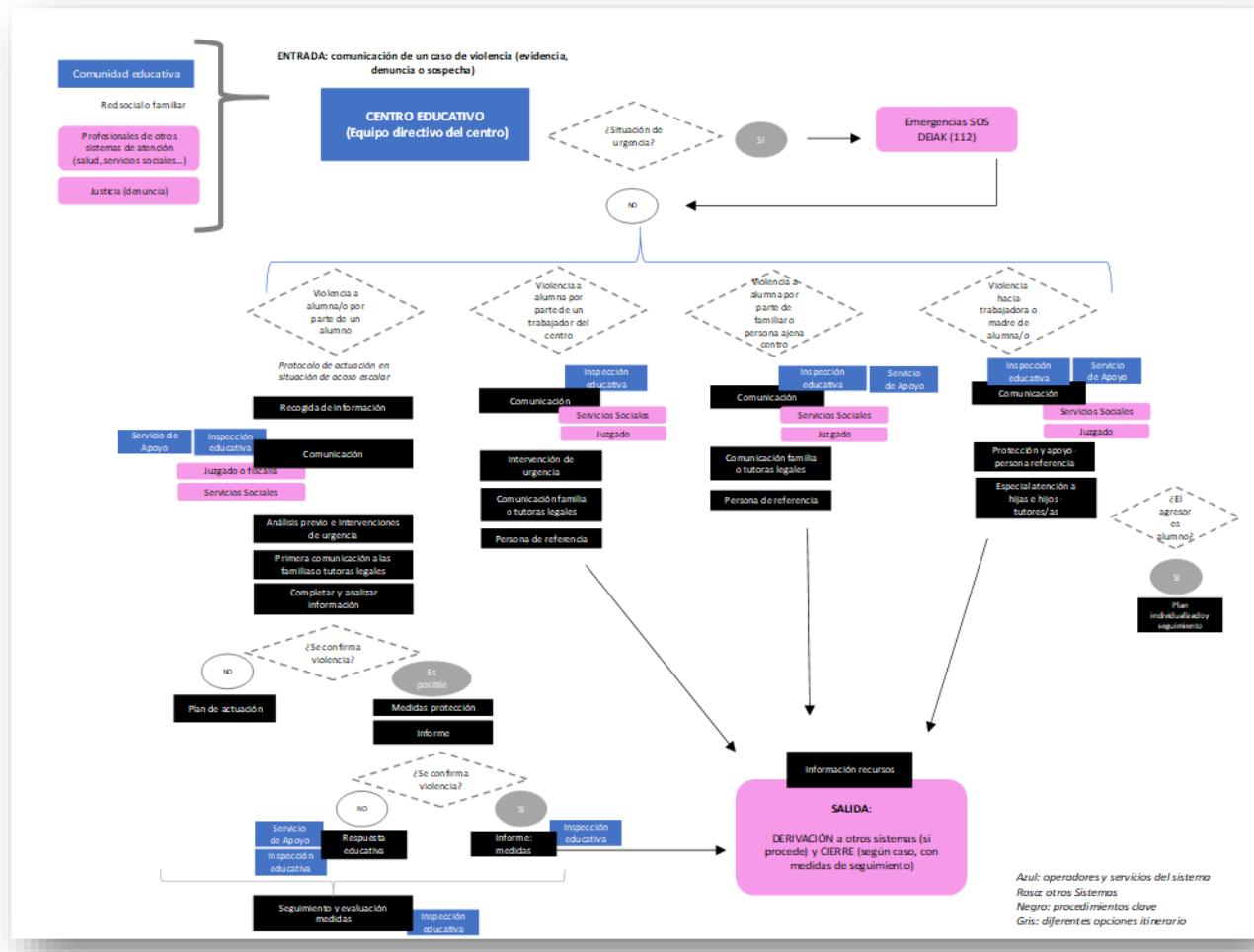
Procedimientos y pautas:

En este ámbito cabe distinguir entre, por un lado, el procedimiento de actuación del personal adscrito al ámbito de educación de la CAE ante la presencia o sospecha de una situación de violencia machista contra las mujeres y niñas, niños y adolescentes y, por otro lado, el procedimiento de acceso a las diferentes ayudas y prestaciones dirigidas a estas víctimas y sus hijas e hijos que se gestionan desde este ámbito.

En relación con el primer procedimiento, cabe distinguir hasta cuatro situaciones según quien ejerce dicha violencia:

1. Casos de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, contra una **alumna por parte de algún alumno** del centro educativo.
2. Casos de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, contra una **alumna por parte de algún miembro del personal** perteneciente al centro **educativo**.
3. Casos de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, contra una **alumna por parte de algún familiar o persona ajena al personal** perteneciente al **centro** educativo.
4. Casos de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, contra una **trabajadora** del centro educativo o **madre** de una alumna o alumno del centro educativo.

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES: PRESENCIA O SOSPECHA DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LAS MUJERES Y NIÑAS



ENTRADA: Cualquier persona adulta que forme parte de la comunidad educativa que tenga conocimiento, o sospecha fundada, de una situación de violencia contra las mujeres y niñas, niños y adolescentes sea esta física, psíquica o sexual, incluido el acoso o la intimidación, comunicará por escrito la situación a la Dirección del centro. También pueden notificar estas situaciones profesionales de otros servicios de otros sistemas (como servicios sociales, policía, salud... previo consentimiento de la víctima y su familia), familiares o personas de la red social de las personas que forman la comunidad educativa o los operadores jurídicos cuando se haya interpuesto una denuncia.

ATENCIÓN DE URGENCIA: en aquellas situaciones en las que el centro educativo valora que la integridad de la mujer, niña, niño o adolescente se encuentra seriamente comprometida de forma inmediata se deberá llamar al teléfono de emergencias 112. Posteriormente, en el caso de las niñas y adolescentes, se realizará la comunicación a la madre o las madres y/o el padre o los padres o la persona tutora.

COMUNICACIÓN Y ACTUACIÓN⁴¹: La comunicación y actuación dependerá del tipo de caso, se prevén hasta cuatro escenarios diferentes:

1. En casos de violencia, o sospecha de violencia machista contra las mujeres, contra una alumna por parte de algún trabajador del centro educativo, la Dirección del centro lo comunicará de forma

⁴¹ Estas cuatro situaciones están desarrolladas con mayor detalle en las “Pautas para los Centros educativos Para la atención a niñas, Niños, adolescentes y Mujeres víctimas de Violencia machista”, documento disponible en la página web del Departamento de Educación.

inmediata a la Inspección Educativa, quien a su vez lo pondrá en conocimiento de la Delegación Territorial y si se estima oportuno se podrán tomar medidas disciplinarias. Paralelamente se pondrán en marcha medidas de vigilancia y organización que garanticen la protección de la niña, niño o adolescente (intervención de urgencia).

Por otro lado, se comunicará a la familia o la persona tutora legal de la persona menor de edad y se proporcionará una persona adulta de referencia a la víctima y a la familia o tutoras/tutores legales.

2. En casos de violencia, o sospecha de violencia machista contra las mujeres, contra una alumna por parte de algún familiar o persona ajena al personal perteneciente al centro educativo, la Dirección del centro educativo lo comunicará de forma inmediata a la Inspección Educativa y podrá solicitar asesoramiento al Servicio de Apoyo.

Por otro lado, se avisará a la familia o la persona tutora de la persona menor de edad. La comunicación a la familia o tutoras legales dependerá de quien ha ejercido violencia:

- Si es el padre: se comunicará a la madre o tutoras de las actuaciones a llevar a cabo.
- Si es otra persona del entorno familiar o no está relacionada con la víctima: se comunicará a la familia o tutoras de las actuaciones a llevar a cabo.

Después de la comunicación, se proporcionará una persona adulta de referencia a la víctima y a la familia o tutoras/tutores legales.

3. En casos de violencia, o sospecha de violencia machista contra las mujeres, contra una trabajadora del centro educativo o madre de una alumna o alumno, la Dirección del centro lo comunicará de forma inmediata a la Inspección Educativa y podrá solicitar asesoramiento del Servicio de Apoyo.

Desde el centro se ofrecerá protección y/o apoyo a la víctima ofreciéndole una persona de referencia y se prestará especial atención a los hijos e hijas que están en la escuela a través del o la tutora.

Si quien maltrata a la madre es alumno del centro: se informará al equipo directivo del centro, éste lo comunicará a Inspección Educativa. Posteriormente, el equipo directivo informará al tutor o tutora y se elaborará un Plan individualizado entre dirección y tutora y un seguimiento de dicho plan.

4. En casos de violencia, o sospecha de violencia machista contra las mujeres, contra una alumna por parte de algún alumno del centro educativo, la Dirección del centro educativo asumirá la responsabilidad del proceso de actuación y de su coordinación, siguiendo el protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la CAE.

A) Recogida de información: La dirección, antes de realizar una comunicación a las familias, procederá a recopilar datos y evidencias sobre los hechos sucedidos, y lo comunicará a la Inspección Educativa y al Servicio de Apoyo.⁴²

La información disponible se completará y contrastará con la mayor discreción y eficacia posible. Se registrará lo observado o escuchado de la forma más objetiva, concreta y exacta posible. Se evitará hacer preguntas que puedan condicionar la respuesta (o hacer pensar que se ha condicionado) y que puedan llevar a invalidar posibles pruebas testificales.

B) Análisis previo e intervenciones de urgencia: tras el análisis de la información recibida se adoptarán las medidas necesarias para garantizar de forma inmediata la seguridad de la víctima que ha sufrido la agresión. Estas medidas deberán adoptarse teniendo en cuenta la edad y el

⁴² Los centros de Formación Profesional y de Régimen Especial deberán ponerse en contacto con la inspección educativa pero no con los Servicios de Apoyo (Berritzeguneak) ya que no les corresponde asesorar en esta materia en estos casos.

contexto de la víctima. Las medidas podrán consistir en: elección de una persona adulta de referencia; informar a las y los profesionales que tengan relación directa con la víctima para que actúen de manera coordinada ante cualquier incidencia; establecer medidas de vigilancia discretas; etc.

- C) Primera comunicación a las familias y/o tutoras legales:** 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 estos 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 se les informará si los hechos son constitutivos de delito.
- D) Completar y analizar la información:** Si tras completar la información (a través de cuestionarios, entrevistas...) se concluye que no hay violencia El centro elaborará un Plan de intervención para lo que deberá solicitar el asesoramiento del Servicio de Apoyo y de la Inspección Educativa. El plan debe recoger por escrito las medidas a aplicar por el centro correspondientes al alumnado, familias, al resto del alumnado y profesorado implicado, así como la comunicación a algunas instituciones sociales, sanitarias, o judiciales en función de la gravedad del caso. Se informará a las familias de las medidas en el Plan de Actuación.

Si se concluye que puede existir violencia se tomarán medidas para seguir protegiendo a la presunta víctima y seguir recogiendo evidencias para elaborar un informe.

Si en el mismo se concluye que no ha habido violencia se propondrá una respuesta educativa orientada a favorecer una convivencia positiva y contará con el apoyo del Servicio de Apoyo. Si por el contrario, se deduce la existencia de violencia se elaborará un segundo informe en el que se recojan las medidas que el centro ponga en marcha.

Tanto cuando el caso se determine como de violencia machista como cuando se determine que no se trata de este tipo de violencia se pondrán en conocimiento de la Inspección Educativa, la calificación que se otorga a los hechos y las medidas, que, en su caso, se tomen.

- E) Seguimiento y evaluación.** La Dirección del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las medidas previstas en el Plan de Actuación, informando periódicamente a la inspectora o inspector de referencia del centro, del grado de cumplimiento de estas y de la situación socioeducativa del alumnado implicado.

NOTIFICACIÓN DE OFICIO: Las y los profesionales, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio al Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

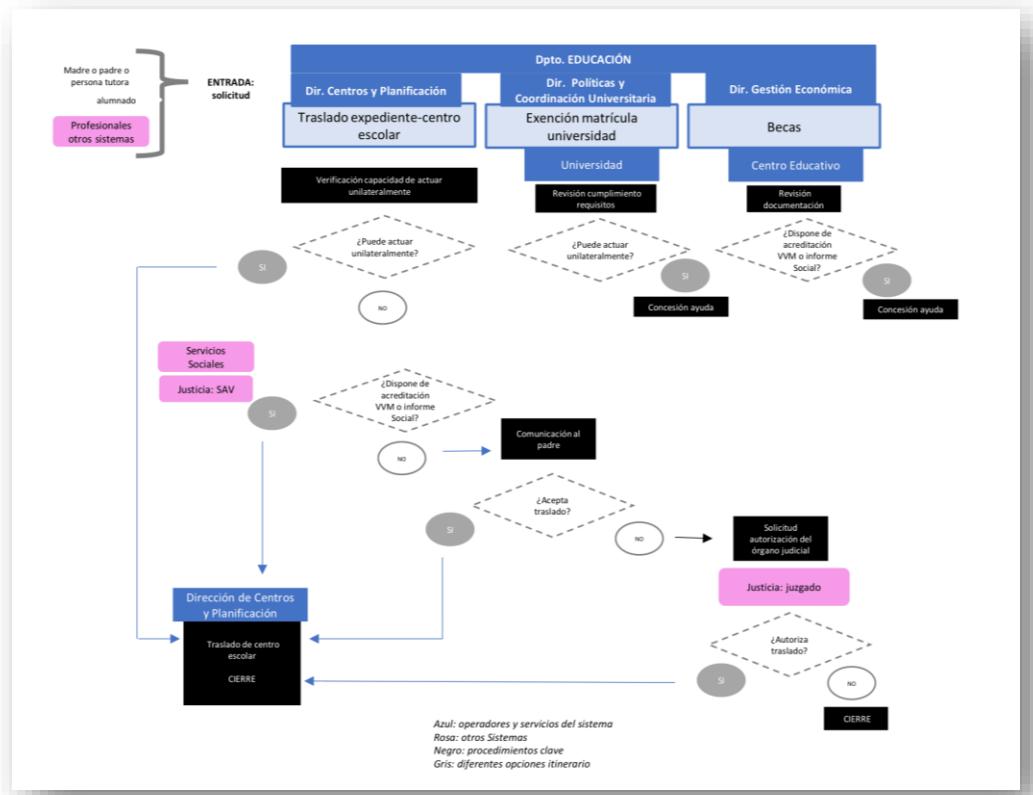
De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), también cuando adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo al Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS: Cuando se detecte una situación de violencia machista contra las mujeres, o sospecha de violencia, en cualquiera de los cuatro supuestos mencionados anteriormente, se apoyará e informará a las víctimas o, en su caso, a sus familias, de los servicios y prestaciones a los que pudieran tener derecho en el ámbito educativo o se les derivará a quien pueda informarles debidamente.

Así mismo, se les derivará a aquellos servicios de otros sistemas que puedan ofrecerles apoyo, en especial a servicios sociales de base, previo consentimiento informado de la víctima. En este sentido, será necesario recabar el consentimiento⁴³ informado de las víctimas, por escrito o de forma que quede acreditado para poder realizar una transmisión de información a profesionales de otros servicios (de diferentes instituciones o sistemas).

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES: ACCESO A AYUDAS Y PRESTACIONES



ENTRADA. El proceso se inicia con la recepción de la solicitud de una de las modalidades de ayudas y prestaciones dirigidas a víctimas de violencia de género (violencia ejercida por parte de pareja o expareja según Ley Orgánica 1/2004) y/o a sus hijos e hijas. Desde el ámbito educativo se gestionan tres modalidades de ayudas y prestaciones dirigidas a ellas y ellos:

1. Traslado de expedientes académicos de víctimas y/o de sus hijos e hijas. La tramitación de la solicitud de traslado de centro escolar de hijas e hijos puede ser realizada por parte de la madre o padre o persona tutora.
 2. Exención de pago en enseñanzas universitarias para víctimas y/o sus hijos e hijas menores de 25 años a su cargo y en convivencia con ella. La solicitud puede ser presentada por la mujer y sus hijas e hijos mayores de edad en la universidad.

⁴³ Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización realizada en 2022 de la “Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres” publicada por Emakunde en 2015.

3. Becas educativas a mujeres y sus hijos e hijas. La solicitud puede ser presentada por la madre o el padre o persona tutora.

1. TRASLADO DE EXPEDIENTE ACADÉMICO:

- a) **Solicitud y recogida de información:** Cuando se solicite un traslado de expediente académico, se procederá a la verificación respecto a si uno de los progenitores tiene potestad para solicitar unilateralmente un cambio de centro educativo. Es preciso, por tanto, revisar la sentencia judicial o el auto de medidas provisionales respecto al ejercicio de la patria potestad en materia educativa.

En aquellos casos en los que la patria potestad es compartida en materia educativa y la madre de la o el menor cuente con una acreditación judicial de condición de víctima de violencia machista, se podrá actuar sin el consentimiento del cónyuge maltratador cuando así se proponga en el informe de servicios sociales y, particularmente, del Servicio de Asistencia a la Víctima. Asimismo, se actuará también, excepcionalmente, con las mujeres que se encuentran en centros residenciales para mujeres víctimas de la violencia machista de las diputaciones forales.

- b) **Comunicación al padre:** Si la mujer no dispone de acreditación de violencia de género en vigor ni se facilita el informe social justificativo de su situación el Departamento tiene la obligación de informar al progenitor que no ha solicitado el traslado de centro para recabar su conformidad al respecto⁴⁴. Si la parte informada, cuando proceda, responde afirmativamente o bien no responde ni presenta ningún documento oponiéndose al cambio, en el plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la recepción de la información, se da por supuesto que existe conformidad de la otra parte y se efectuará el traslado de centro educativo.
- c) **Solicitud judicial:** En caso de que el padre no acepte se solicitará la autorización al órgano judicial correspondiente. Si la respuesta de este órgano es positiva se procederá al traslado de centro escolar para dar por finalizado el proceso.

2. EXENCIÓN DE PAGO EN TASAS UNIVERITARIAS: Cuando las mujeres que tengan la condición de víctimas de violencia de género y/o sus hijos e hijas víctimas de violencia de género soliciten la exención de pago en enseñanzas universitarias se revisará el cumplimiento del resto de requisitos previstos en la normativa vigente y, en tal caso, se procederá a la concesión de la ayuda.

3. BECAS EDUCATIVAS: En caso de solicitud de becas educativas, cuando el alumnado pertenezca a unidades convivenciales en las que alguno de sus miembros haya sufrido violencia de género y dicha circunstancia se justifique mediante orden judicial de alejamiento, sentencia judicial condenatoria o informe de los servicios sociales de base, se concederán las ayudas, aunque no se cumplan los requisitos académicos. Una vez comprobada y validada la documentación se procederá a la concesión de la ayuda.

⁴⁴ Conforme con lo dispuesto en las Instrucciones de la dirección de centros escolares del Departamento de educación, universidades e investigación de la CAPV sobre solicitud de información y de cambio de centro escolar en el caso de padres/madres separados o divorciados o parejas de hecho que hayan finalizado su convivencia, de 2011.

2.5.6. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito del Empleo

Normativa reguladora:

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género establece medidas de protección en el ámbito del empleo de cara a justificar las ausencias del puesto de trabajo de las víctimas de la violencia de género, reducir o reordenar su tiempo de trabajo, posibilitar su movilidad geográfica, la suspensión de la relación laboral con reserva del puesto de trabajo y la extinción del contrato de trabajo. En la línea, insta a la necesaria coordinación de los Servicios Públicos de Empleo de cara al ejercicio del derecho de movilidad geográfica. Por su parte, en lo referente a las trabajadoras por cuenta propia que cesen en su actividad para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, establece la suspensión de la obligación de cotización durante un período de seis meses.

La Ley establece también en su artículo 22 que “en el marco del Plan de Empleo del Reino de España, se incluirá un programa de acción específico para las víctimas de violencia de género inscritas como demandantes de empleo”.

Al respecto, la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres establece también prioridades para mujeres que han sufrido violencia machista en torno a la orientación sociolaboral, la formación para el empleo o la promoción de su contratación y su impulso como trabajadoras autónomas. “En las condiciones que se determinen reglamentariamente, las víctimas de violencia machista contra las mujeres tendrán un trato preferente en los recursos públicos para la orientación sociolaboral. También lo tendrán para el acceso a los cursos de formación para el empleo que se ajusten a su perfil y que se financien total o parcialmente con fondos de las administraciones públicas vascas, para lo cual se establecerán cupos u otro tipo de medidas”.

“Las administraciones públicas vascas han de promover la contratación laboral de las víctimas de violencia machista contra las mujeres, así como su constitución como trabajadoras autónomas o como socias cooperativistas, en las condiciones que se determinen reglamentariamente”.

También hace referencia expresa a la renta de garantía de ingresos y a las acciones positivas vinculadas a dicha renta en los casos de violencia machista en lo concerniente a los requisitos de empadronamiento, independencia de la unidad de convivencia, edad mínima para acceder al derecho o cómputo de ayudas finalistas: “las víctimas de la violencia machista contra las mujeres quedan exentas de la aplicación del límite mínimo de edad previsto legalmente para la percepción de la renta de garantía de ingresos, y, por otro lado, las personas que tengan que abandonar su domicilio habitual y se integren en el de otras personas como consecuencia de una situación de violencia machista contra las mujeres tienen derecho a percibir la renta de garantía de ingresos, tanto si quienes las acogen son familiares como si no, siempre que cumplan el resto de los requisitos exigidos para su percepción”. “Asimismo, y a efectos de promover su autonomía económica y facilitar su vuelta a la vida normalizada, las víctimas de la violencia machista contra las mujeres que estén acogidas en pisos o centros de acogida temporal, siempre que cumplan el resto de los requisitos exigidos para su obtención, tienen derecho a percibir la renta básica, aun cuando su manutención básica sea cubierta por dichos pisos o centros”.

Así mismo, la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social y la Ley 4/2011, de 24 de noviembre, de modificación de la Ley para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, en las que se regula la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), hacen referencia a los requisitos que deben cumplirse para ser titular del derecho a la Renta de Garantía de Ingresos y a las exenciones que aplican en el caso de las mujeres víctimas.

En respuesta a la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, el **Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el programa de inserción sociolaboral para mujeres víctimas de violencia de género**, compendia las ayudas que con la misma finalidad se han venido estableciendo desde la entrada en vigor de dicha Ley Orgánica y por otro establece ayudas adicionales que contribuirán al incremento de la empleabilidad de las mujeres víctimas de la violencia de género inscritas en los Servicios Públicos de Empleo como demandantes, facilitando y promoviendo la inserción sociolaboral tanto en el empleo por cuenta ajena como en la constitución como trabajadoras autónomas o en la creación de empresas. Asimismo, prevé la atención especializada y confidencial a través de puntos de atención a las víctimas de violencia de género integrados por personal de los Servicios Públicos de Empleo con formación específica en igualdad y violencia de género.

Actualmente, el protocolo interno de referencia es el “Protocolo de intervención con mujeres víctimas de violencia de género”.

Operadores que intervienen:

- **Lanbide-Servicio Vasco de Empleo:** Lanbide es el Servicio Vasco de Empleo, organismo autónomo de carácter administrativo y adscrito al Departamento que tiene las competencias en materia de empleo. A este organismo corresponden las competencias relacionadas con la tramitación y resolución de la Renta de Garantía de Ingresos. La Renta de Garantía de Ingresos es una prestación periódica y de derecho subjetivo de naturaleza económica, dirigida a las personas integradas en una unidad de convivencia que no disponga de ingresos suficientes para hacer frente tanto a los gastos asociados a las necesidades básicas como a los gastos derivados de un proceso de inclusión laboral o social. En el marco de la gestión de esta prestación el organismo cuenta con un protocolo específico de atención a mujeres víctimas de violencia de género.

Por otro lado, cuenta con medidas dirigidas a las víctimas de violencia machista contra las mujeres demandantes de empleo. Un asesoramiento individualizado para facilitar su incorporación al mercado de trabajo y a cursos de formación, de la mano de tutoras laborales especializadas en ofrecer asesoramiento laboral a las víctimas de la violencia machista.

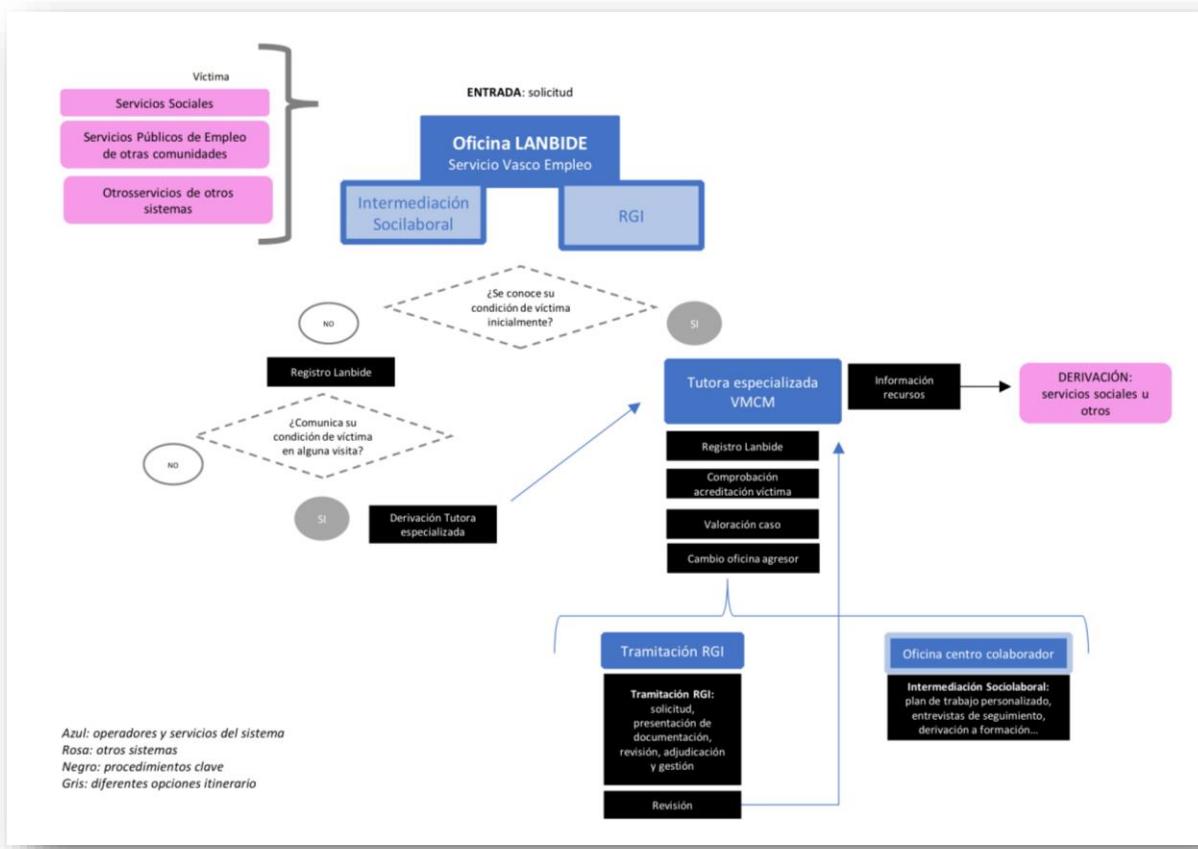
Lanbide dispone de una red de oficinas locales y territoriales de empleo que, establecidas de acuerdo con criterios de eficacia y eficiencia en la prestación del servicio público, cubren la totalidad del territorio de la CAE. Cada persona tiene una oficina asignada según su código postal.

- **Centros colaboradores:** Lanbide cuenta con entidades colaboradoras que ofrecen servicios relacionados con la gestión de la demanda de empleo, la orientación o la formación.

Procedimientos y pautas:

Ante la presencia o sospecha de una situación de violencia machista contra las mujeres, el personal de la administración pública adscrito al ámbito de empleo en la CAE seguirá los siguientes procedimientos y pautas de actuación:

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES:



ENTRADA-REGISTRO EN LANBIDE: La puerta de entrada al sistema público de empleo se realiza a través de Lanbide y puede darse cuando la víctima acude directamente a alguna de sus oficinas o cuando las y los profesionales de referencia encargados de acompañar y ofrecer información y orientación a la víctima desde otros sistemas (principalmente servicios sociales) acompañan en la solicitud de la RGI o de la intermediación sociolaboral. Puede tratarse también de mujeres procedentes de Servicios Públicos de Empleo de otras comunidades y en estos casos los aplicativos compartidos permiten tener identificados los casos de violencia para que automáticamente se preste el servicio que se precisa. Los casos de violencia tienen un trato preferente.

Si en el momento de la primera visita no se conoce la condición de víctima de la mujer solicitante (la mujer ha acudido directamente a Lanbide sin ser derivada por otro recurso y no ha expuesto antes su condición de víctima) la mujer será atendida por cualquiera de las personas trabajadoras del centro. Esta persona se encargará de su registro en Lanbide, en caso de que no esté dada de alta anteriormente, y cuando la mujer exponga su condición de víctima (in situ, en la primera o siguientes visitas) se encargará de añadirlo al registro y derivará a la mujer a la tutora especializada en materia de violencia machista.

Si en el momento de acceder al sistema se conoce su condición de víctima la primera cita se produce directamente con la tutora especializada en materia de violencia machista, quien realizará su registro en Lanbide (en caso de que no esté ya dada de alta).

TUTORA ESPECIALIZADA: Esta tutora se convertirá en la figura de referencia de la mujer dentro del sistema. En la primera cita con ella valorará el caso y determinará si tiene derecho a solicitar la RGI y paralelamente iniciará un proceso de intermediación sociolaboral.

Así mismo, se le informará de manera comprensible en relación con los datos que se van a recoger, para qué finalidad se van a recoger, cómo se van a guardar y quién es responsable de que se utilicen correctamente. Se informará también de los beneficios de facilitar los datos y las posibles consecuencias de no hacerlo, así como de su derecho a rectificarlos o cancelarlos. Además, se informará de que los datos serán confidenciales y sólo serán tratados por quienes tengan una relación con la finalidad para la que son recabados. En caso de que se prevea realizar cesiones de estos datos a otros servicios (de diferentes instituciones o sistemas), la persona debe ser informada de este aspecto y debe dársele la opción de dar su consentimiento⁴⁵ para ello o no darlo que deberá recogerse por escrito o de forma que quede acreditado.

Si la mujer ya era perceptora de RGI previamente, pero el titular de esta es el supuesto agresor, la mujer tendrá que iniciar de nuevo todos los trámites para solicitar la Renta de Garantía de Ingresos.

Si el agresor está siendo atendido en la misma oficina de Lanbide y tiene orden de alejamiento se podrá solicitar el cambio de oficina del agresor, teniendo en cuenta que la mujer puede escoger la oficina que ella prefiera para ella.

En caso de que se haya detectado la existencia de violencia in situ (en primera o siguientes visitas al centro), la tutora especializada informará a la víctima sobre los recursos disponibles a su alcance y, cuando proceda, le derivará a los recursos pertinentes, en especial a Servicios Sociales de Base, previo consentimiento de la víctima. En este sentido, será necesario recabar el consentimiento informado de las víctimas.

Aun cuando la víctima no haya interpuesto una denuncia, las y los profesionales, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio a la Policía, Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), todos los operadores intervinientes que adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo a la Policía, el Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

TRAMITACIÓN DE LA RGI: En el caso de tener derecho a solicitar la RGI se concertará cita y se iniciará el proceso para su solicitud: revisión de la documentación presentada y comprobación de requisitos, adjudicación, gestión y revisión.

Si la mujer cuenta con la acreditación de víctima de violencia quedará registrado en el aplicativo de RGI y se procurará un tiempo de tramitación lo más ágil posible. Una vez adjudicada la RGI se deberán comunicar los cambios que se produzcan en las circunstancias asociadas a la solicitud (domicilio, situación económica...).

⁴⁵ Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización realizada en 2022 de la “Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres” publicada por Emakunde en 2015.

La tutora especializada no se desvinculará del proceso de cara a garantizar que todas las medidas positivas existentes se apliquen adecuadamente. En las revisiones que se produzcan, cuando exista una propuesta de suspensión o extinción del derecho, se trasladará el asunto a la tutora especializada para su valoración.

INTERMEDIACIÓN SOCIOLABORAL: Una vez tramitada la RGI, o paralelamente, se iniciará el proceso de orientación laboral con las víctimas de violencia para trabajar su inserción laboral. Se llevará a cabo una valoración de la empleabilidad y un plan de trabajo personalizado (acuerdo personal de empleo que establece los itinerarios a seguir) en función de las necesidades de cada persona. Se establecerán entrevistas de seguimiento en las que se irán cubriendo los itinerarios previstos.

Desde Lanbide, y de acuerdo con la mujer, puede decidirse que la intermediación sociolaboral se realice en alguno de los centros colaboradores o en programas especializados vinculados al Servicio Vasco de Empleo. En estos casos la mujer será derivada a estos centros donde se realizará un proceso con las mismas características.

2.5.7. Pautas generales de actuación y coordinación en el ámbito de Vivienda

Normativa reguladora:

La **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género** en su artículo 28 señala “que las mujeres víctimas de violencia de género serán consideradas colectivos prioritarios en el acceso a viviendas protegidas”.

La **Orden de 4 de octubre de 2006, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, sobre medidas de acción positiva en materia de vivienda para mujeres víctimas de violencia de género** articula algunas de las medidas de acción positiva, posteriormente modificada por la **Orden de 15 de octubre de 2012, del Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, del registro de solicitantes de vivienda y de los procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos Dotacionales de Régimen Autonómico** regula el Registro de Solicitantes de Vivienda y los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública y de los alojamientos dotacionales de régimen autonómico.

En el artículo 2 de la Orden de 15 de octubre de 2012 se recogen determinados colectivos solicitantes o unidades convivenciales con especial necesidad de vivienda, entre los que hace referencia a víctimas de violencia de género. Ello supone que en el procedimiento de baremación tiene mayor puntuación, cuatro puntos más y además un cupo prioritario de adjudicación.

Entre los beneficios obtenidos por las mujeres víctimas de violencia de género en el proceso de inscripción en Etxebide se encuentran:

- Excepción del requisito de Etxebide de haber percibido ingresos en el año anterior en el caso de solicitar alquiler social y reducción de los ingresos mínimos exigibles para compra de vivienda social a 3.000 euros.
- Excepción de acreditar el empadronamiento exigido en una promoción. Con relación al requisito de necesidad de vivienda, su excepción no es automática, tiene que solicitar dicha excepción ante el Viceconsejero de Vivienda.

La **Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres** en el artículo 58 establece que “Las administraciones públicas vascas han de garantizar que en el acceso a las viviendas financiadas con fondos públicos se dará prioridad a las víctimas que sufren cualquier manifestación de violencia machista contra las mujeres y estén en situación de precariedad económica debido a la violencia o cuando el acceso a una vivienda sea necesario para su recuperación. A tal fin, se coordinarán entre sí y establecerán exenciones de requisitos, reservas, adjudicaciones directas u otro tipo de medidas que se concretarán a través del oportuno desarrollo reglamentario, en el que se tendrán en cuenta las necesidades de accesibilidad para las víctimas con discapacidad y las necesidades de adaptación de la vivienda para mujeres mayores de 65 años”.

Operadores que intervienen:

- **Viceconsejería de Vivienda de Gobierno Vasco:** El área de Vivienda del Gobierno Vasco facilita y promueve la vivienda de protección pública, interviniendo desde el comienzo del proceso en calificación de las promociones, apoyando su financiación, regulando, posteriormente, el procedimiento de adjudicación asegurando la imparcialidad de su ejecución y verificando, finalmente, que el destino de las viviendas es acorde a la normativa vigente.

Dentro de esta Viceconsejería, el servicio jurídico administrativo de la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda se encarga de estudiar las posibles adjudicaciones directas a mujeres víctimas de la violencia de género y los expedientes susceptibles de excepcionar el requisito de Etxebide de no tener vivienda en propiedad ni en usufructo.

- **Etxebide-Servicio Vasco de Vivienda:** desde este servicio se capta la demanda actualizada existente en materia de vivienda de protección pública en Euskadi, al objeto de proporcionar la información estratégica precisa que permita acometer, con eficacia y coordinación, la planificación y programación de los diferentes planes públicos de intervención en los mercados de materia de vivienda y suelo, para resolver las necesidades sociales existentes en cada momento. Además, asume la gestión de la adjudicación de un amplio conjunto de viviendas de promoción pública (dejando a salvo las competencias municipales en la materia, aunque puede y de hecho colabora habitualmente con ellas en el proceso adjudicador mediante la prestación de sus servicios).

Desde Etxebide se gestiona la puntuación adicional en el procedimiento de baremación para víctimas de violencia de género demandantes de Vivienda de Protección Pública en régimen de alquiler.

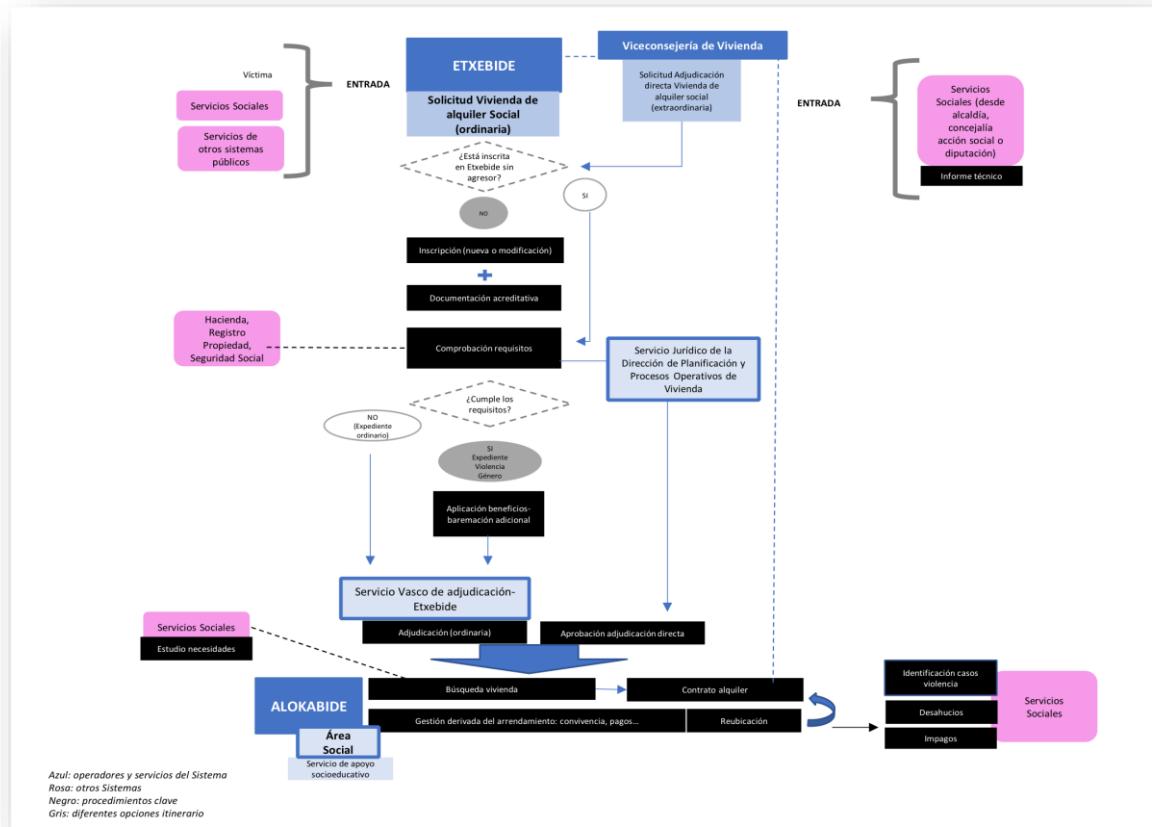
- **Alokabide:** es una sociedad pública dependiente del Gobierno Vasco para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler. Ofrece servicios para garantizar la cobertura de las necesidades de vivienda de aquellos colectivos que las precisan a través del arrendamiento, de forma coordinada con el departamento de vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados implicados de la CAE.

Desde Alokabide se gestionan las viviendas de alquiler social y desde su Área Social se atienden las gestiones asociadas con diferentes incidencias que pueden acontecer en los casos de víctimas de violencia de género.

Procedimientos y pautas:

Ante la presencia o sospecha de una situación de violencia machista contra las mujeres, el personal adscrito al ámbito de vivienda pública de la CAE seguirá los siguientes procedimientos y pautas de actuación:

MAPA DE PROCEDIMIENTOS Y PAUTAS GENERALES:



ENTRADA-INSCRIPCIÓN EN ETXEBIDE: De la solicitud de vivienda de alquiler social a través de Etxebide podrá encargarse la propia víctima directamente o podrán facilitar la tramitación las y los profesionales de referencia de otros sistemas encargados de acompañar y ofrecer información y orientación a ésta. Por otro lado, la solicitud de adjudicación directa o extraordinaria de vivienda de alquiler social se realizará ante la Viceconsejería de Vivienda y corresponderá a Alcaldía, Concejalía o Diputación y se acompañará de un informe técnico del Área de Servicios Sociales correspondiente que justifique la misma. La solicitud debe realizarse obligatoriamente a través del Registro electrónico general.

Para acceder a cualquiera de las prestaciones del ámbito de vivienda dirigidas a víctimas de violencia machista contra las mujeres es necesario que la víctima esté dada de alta en el Registro de Solicitantes de Vivienda en Etxebide. En caso de que no esté dada de alta o esté dada de alta con el agresor deberá realizar una solicitud nueva o modificar la inscripción en el registro.

A la hora de presentar o renovar la solicitud de inscripción en Etxebide, para que el expediente sea considerado como expediente de “Violencia de Género” se deberá aportar documentación que acredite el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- La acreditación de condición de víctima (judicial o informe de servicios sociales).
- La acreditación de la finalización de la convivencia de la persona agresora.
- La carencia de vivienda.

COMPROBACIÓN DE REQUISITOS PARA LA APLICACIÓN DE BENEFICIOS: Toda la documentación de los expedientes susceptibles de ser calificados como expedientes de “Violencia de Género” será revisada a fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos y, si procede, se realizarán los requerimientos necesarios para que pueda ser subsanada cualquier falta de documentación.

Concretamente la valoración a la hora de excepcionar el requisito relativo a la carencia de vivienda en propiedad o en usufructo se realizará desde el servicio jurídico administrativo de la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda, que a su vez intercambiará información con los servicios de otros sistemas que proceda (entre otros con el Departamento de Hacienda, Registro de la Propiedad y Tesorería General de la Seguridad Social). La excepción de vivienda en propiedad no es automática, sino que debe ser solicitada directamente por la mujer (generalmente a través de servicios sociales) y el no uso de dicha vivienda ha de estar relacionado con la situación de violencia de género. Una vez realizado este trámite específico se concede la excepcionalidad.

En los casos en que se verifique que se cumplen todos los requisitos se aplicarán los beneficios recogidos en la normativa de referencia para demandantes víctimas de violencia machista contra las mujeres (se les dan los puntos y se les incluye en el cupo correspondiente). En los casos en que no se cumplan los requisitos no se aplicarán tales beneficios, si bien el expediente podrá seguir su curso como expediente ordinario. Posteriormente, una vez adjudicada la vivienda de alquiler, también se revisará el cumplimiento de las condiciones para su mantenimiento.

ADJUDICACIÓN DE VIVIENDA EN ALQUILER SOCIAL (ORDINARIA): La adjudicación ordinaria de vivienda en alquiler social se hace a través del Servicio Vasco de Adjudicación de Etxebide. Cuando se adjudique, desde Alokabide se procederá a la búsqueda de vivienda. Por lo general, la búsqueda de vivienda seguirá unos criterios pre establecidos por Etxebide, si bien, en los casos excepcionales, la búsqueda se realizará atendiendo a las necesidades específicas de cada caso, que serán estudiadas en contraste con los servicios sociales de base, o en su caso especializados, correspondientes. Posteriormente se dictará resolución de adjudicación que se enviará a Alokabide.

Una vez localizada la vivienda será asignada a la víctima y se gestionará el contrato de alquiler correspondiente en coordinación con la Viceconsejería.

GESTIONES DERIVADAS DEL ARRENDAMIENTO: A partir de la asignación de vivienda, desde Alokabide se gestionarán todas las incidencias asociadas al arrendamiento que puedan tener lugar.

Ante casos en los que se solicite la reubicación desde el Área Social de Alokabide se contactará con la trabajadora social de referencia de la víctima. Si finalmente se valora positivamente la necesidad de realizar la reubicación se elaborará un informe social justificativo y se realizará de nuevo una búsqueda de vivienda.

Ante casos en los que se sospeche que el agresor puede estar conviviendo con la víctima se comunicará a la trabajadora social de referencia de la víctima para que active las medidas pertinentes.

Ante casos en los que se identifiquen problemas de vecindad o de impagos que puedan derivar en un desahucio se contrastará con trabajadora social de referencia de la víctima a fin de recabar la mayor información posible sobre el problema que los origina y según el caso se ofrecerán diferentes opciones para el pago de las deudas.

Ante cualquier caso en el que se identifiquen problemas de convivencia o impagos desde Alokabide se pondrá en marcha un servicio de acompañamiento y apoyo socioeducativo con la finalidad de que las personas desarrollen habilidades que les ayuden a resolver dichos problemas. Esta puede ser una vía de detección de casos de violencia machista contra las mujeres no explicitados anteriormente. Desde este servicio se podrán derivar a los servicios sociales de base a personas que no los conocían o no habían accedido al sistema antes, previo consentimiento de estas. En este sentido, será necesario recabar el consentimiento⁴⁶ informado de las víctimas, por escrito o de forma que quede acreditado para poder realizar una transmisión de información a profesionales de otros servicios (de diferentes instituciones o sistemas).

Las y los profesionales, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 259 y ss.), deberán notificar de oficio a la Policía, Juzgado o Fiscalía las situaciones de violencia machista contra las mujeres adultas de las que tengan conocimiento y sean susceptibles de constituir un delito o conlleven riesgo grave o inminente o lesiones graves para la víctima o terceras personas, lo antes posible, a fin de que se tomen medidas de protección inmediatas. Todo ello sin perjuicio del derecho de la víctima a no emprender acciones legales para resultar beneficiaria de las prestaciones públicas de atención y protección contra la violencia machista (artículo 18 del Convenio de Estambul y artículo 50.5 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres).

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (artículo 15), todos los operadores intervenientes que adviertan indicios de una situación de violencia ejercida sobre niños, niñas o adolescentes menores de edad deberán comunicarlo a la Policía, el Juzgado o la Fiscalía y cuando se identifique un caso de posible desprotección también a los Servicios Sociales especializados de atención a la infancia.

En todo caso, se debe poner en conocimiento de las víctimas aquellos procedimientos que se inicien de oficio.

ADJUDICACIÓN DIRECTA DE VIVIENDA DE ALQUILER SOCIAL (EXTRAORDINARIA): El procedimiento de adjudicación directa es un procedimiento excepcional y extraordinario que se inicia tras la recepción de la solicitud de adjudicación directa por Alcaldía, Concejalía o Diputación del territorio correspondiente. Los servicios sociales emitirán un informe técnico que describa la intervención con la mujer y justifique que la víctima ha agotado el tiempo de estancia posible en un centro de acogida de media o larga estancia foral o municipal específico para mujeres víctimas de violencia machista (o recursos vinculados: habitaciones...).

⁴⁶ Para mayor detalle en relación con este punto puede consultarse la última actualización realizada en 2022 de la “Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres” publicada por Emakunde en 2015.

En caso de que la víctima no esté inscrita en Etxebide sin el agresor se activará a su inscripción o reinscripción según procedimiento establecido.

Desde la Viceconsejería de Vivienda, a través del servicio jurídico administrativo de la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda se comprobarán los requisitos y si se cumplen se adjudicará la vivienda de alquiler social y se solicitará a Alokabide que inicie la búsqueda.

2.6. El papel de la institución del Ararteko en el III Acuerdo

El Ararteko es el Alto Comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de los derechos de las personas en relación con las actuaciones y políticas públicas de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Su misión es la supervisión y el control de las actuaciones de las administraciones públicas vascas y sus entidades dependientes, y la promoción y defensa de los derechos fundamentales de las personas en la CAE.

Marco regulador, naturaleza y misión del Ararteko

Al amparo del **artículo 54 de la Constitución**, el artículo **15 del Estatuto de Autonomía del País Vasco** recoge de modo expreso la existencia de esta institución: «Corresponde al País Vasco la creación y organización, mediante Ley de su Parlamento, y con respecto a la institución establecida por el artículo 54 de la Constitución, de un órgano similar que en coordinación con aquélla ejerza las funciones a las que se refiere el mencionado artículo y cualesquiera otras que el Parlamento Vasco pueda encomendarle».

En cumplimiento del mencionado mandato estatutario, el Parlamento Vasco aprobó la **Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la Institución del "Ararteko"**, que otorga a esta institución la potestad de control de las administraciones vascas en defensa de los derechos de la ciudadanía y le atribuye la función primordial de salvaguardar a la ciudadanía frente a los abusos de autoridad y poder, y frente a las negligencias de dichas administraciones. De acuerdo con esta ley, su actuación se circunscribe, fundamentalmente, a realizar recomendaciones y sugerencias y a exponer en informes el resultado de sus investigaciones.

El Ararteko se configura así, como una **institución más de control**, que se acomoda claramente a la evolución del Estado social y democrático de Derecho y a las deficiencias que éste ha demostrado respecto a su pretensión garantista de los derechos y libertades, cuya materialización real y efectiva comporta una auténtica obligación de los poderes públicos. Se trata de una **institución independiente**, que surge desde el Parlamento Vasco y que sólo responde ante él. Su actuación sólo está sometida a la ley y a su criterio.

En su artículo 11, la Ley 3/1985 establece que el Ararteko podrá iniciar y practicar una investigación para el esclarecimiento de actos o conductas, dirigir recomendaciones, señalar la deficiencia de la legislación, emitir informes o divulgar la naturaleza de su trabajo. Por su parte, el artículo 14 de la referida ley limita el alcance de sus facultades como no vinculantes, al señalar que no tendrá competencia para anular, revocar o modificar los actos de los organismos a los que se puede extender su labor de investigación.

Además, la misión contemporánea del Ararteko se guía también por **estándares internacionales**, entre los que cabe citar especialmente los llamados **Principios de Venecia** (Principios sobre la Protección y la Promoción de la Institución del Defensor del Pueblo), adoptados por la Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho (Comisión de Venecia) del Consejo de Europa en 2018, así como la **Recomendación (2019)6 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre el desarrollo de la institución del Ombudsman**.

Estos estándares destacan el papel importante que desempeñan este tipo de instituciones en el fortalecimiento de la democracia, el Estado de Derecho, la buena administración y la protección y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales, y exigen que el mandato de las defensorías del pueblo, como el Ararteko, abarque **la prevención y la corrección de la mala administración, y la protección y la promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales**. Así mismo, debe tener la facultad de presentar públicamente **recomendaciones al Parlamento o al Gobierno**, incluidas aquellas que supongan **modificar legislación existente, aprobar nueva legislación o ratificar convenios internacionales** que considere que se ajustan con los valores básicos y la normativa para cuya protección ha sido designado, incluidos los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado.

Funciones del Ararteko en el III Acuerdo

En el marco descrito, el papel del Ararteko en el presente III Acuerdo responde a **esa doble función que se deriva de su mandato**:

1. **Función supervisora de actuaciones relacionadas con recursos o servicios públicos de atención a las víctimas de violencia machista contra las mujeres, o con el incumplimiento de lo establecido en el presente acuerdo**

Por un lado, como institución supervisora de la labor de las administraciones públicas vascas, se encarga de la atención y tramitación de **quejas y consultas de la ciudadanía**, que pueden afectar también al ámbito de aplicación de este III Acuerdo, cuando **se refieran a recursos o servicios públicos que atienden a víctimas de violencia machista contra las mujeres**. En ese contexto, el Ararteko activará los procedimientos y las actuaciones pertinentes ante las administraciones vascas afectadas, con objeto de dar una respuesta adecuada a dichas quejas y consultas. Además, el Ararteko, con objeto de establecer una colaboración y coordinación más intensa con el resto de las instituciones firmantes de este acuerdo, podrá compartir los temas y asuntos más relevantes derivados de dichas quejas, y solicitar la colaboración del resto de instituciones firmantes del acuerdo, en el marco de los órganos del III Acuerdo (GTI y Comisión de Seguimiento), en aras de una mayor eficacia en la resolución de los asuntos planteados y de la defensa de los derechos de las víctimas de la violencia machista contra las mujeres.

Así mismo, en el caso de que **las quejas o consultas recibidas por el Ararteko** versen sobre el **posible incumplimiento de lo establecido en el presente III Acuerdo**, el Ararteko, al amparo de lo establecido en el artículo sexto e) del III Acuerdo, solicitará dentro de los órganos de este Acuerdo (GTI y Comisión de Seguimiento) la colaboración del resto de instituciones firmantes con objeto de agilizar la tramitación y dar una respuesta más eficaz y avanzada, que resulte en la mejora de la atención a las víctimas de violencia machista contra las mujeres.

Igualmente, en el caso de que, al amparo del mencionado artículo sexto e) del III Acuerdo, **la Comisión de Seguimiento del presente acuerdo reciba quejas sobre su cumplimiento**, el Ararteko, si valora que ello pudiera revertir en una mejor defensa de los derechos de las víctimas de violencia machista contra las mujeres, se pondrá a disposición del resto de instituciones firmantes para colaborar en la tramitación de dichas quejas mediante sus procedimientos y recursos propios.

Además, al amparo de lo establecido en el artículo sexto g) del presente III Acuerdo respecto al **informe de seguimiento** y a la obligación de las instituciones firmantes de dar cuenta anualmente de las acciones emprendidas para dar cumplimiento al presente acuerdo, el Ararteko informará a la Comisión de Seguimiento de los asuntos y actuaciones más relevantes llevados a cabo en relación con las quejas y consultas ciudadanas a las que se refiere este apartado.

2. Función de promoción y defensa de los derechos de las víctimas de violencia machista contra las mujeres

Por otro lado, en el marco de esta función, el Ararteko iniciará también **actuaciones de oficio, y emitirá informes y recomendaciones**, orientadas a la defensa de los derechos de las víctimas de violencia machista contra las mujeres, y a la mejora en la prevención de la violencia machista y en la atención de las víctimas de violencia machista contra las mujeres.

El Ararteko podrá recabar en el marco del presente acuerdo **la colaboración del resto de las instituciones firmantes, para llevar a cabo dicha función** de una manera más eficaz, que pueda beneficiar el objetivo de defensa de los derechos de las víctimas de la violencia machista contra las mujeres.

El Ararteko **compartirá**, en el seno de los órganos del III Acuerdo, con el resto de las instituciones firmantes del acuerdo **las principales reflexiones y conclusiones** que, como resultado de dichas iniciativas, puedan aportar una visión más avanzada para la mejora de la situación de las víctimas de la violencia machista contra las mujeres en Euskadi.

Además, al amparo de lo establecido en el artículo sexto g) del presente III Acuerdo, el Ararteko **informará anualmente sobre dichas iniciativas** de defensa y promoción de los derechos de las víctimas de violencia machista contra las mujeres, así como, en su caso, sobre sus resultados, en el informe de seguimiento anual que cada institución firmante de este acuerdo deberá presentar ante la Comisión de Seguimiento para la elaboración del informe anual de seguimiento del acuerdo.