



PROTOCOLO MUNICIPAL DE ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL MUNICIPIO DE PORTUGALETE



1.- INTRODUCCIÓN

2.- MARCO TEÓRICO: VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO

- 2.1 - *Definición*
- 2.2.- *Características*
- 2.3.- *Propuesta terminológica*

3.- MUJERES CON MAYOR VULNERABILIDAD

- A) *Mujeres con discapacidad*
- B) *Mujeres inmigrantes*
- C) *Mujeres mayores*

4.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

- 4.1.- *Principios generales*
- 4.2.- *Ámbito de aplicación*
- 4.3.- *Objetivos*
 - 4.3.1.- *Objetivo general*
 - 4.3.2.- *Objetivos operativos*

5.- ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- 5.1.- *Procedimientos de actuación de los servicios sociales*
 - 5.1.1.- *Actuación en situaciones que requieren intervención inmediata*
 - 5.1.2.- *Actuación en situaciones que requieren intervención ordinaria*
- 5.2.- *Seguimiento y finalización del proceso de intervención*
- 5.3.- *Recogida de datos*

6.- ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO POLICIAL

7.- SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO

8.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR VIOLENCIA DE GÉNERO O AGRESIONES SEXUALES DE UNA MUJER DEL MUNICIPIO

9.- ANEXOS



1.- INTRODUCCIÓN

La elaboración de este protocolo tiene como objeto establecer pautas en la actuación de los diversos servicios implicados en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales en Portugalete, para dar respuesta de manera coordinada a sus necesidades. Este protocolo nace con vocación continua de adaptación a una realidad diversa. Por ello, aunque no contiene la respuesta a todas las cuestiones que se puedan suscitar, intentará prever mecanismos para darles respuesta.

La violencia que en sus diferentes formas se ejerce contra las mujeres supone un grave atentado contra su integridad física y moral y un ataque directo a su dignidad como personas. Por tanto, nos encontramos ante una grave violación de los derechos humanos de las mujeres y ante un problema social de enorme magnitud, debido a su gran incidencia en nuestra sociedad y a la gravedad de las secuelas tanto físicas como psicológicas producidas en las víctimas.

La naturaleza de estas agresiones (fundamentalmente el hecho de que se produzcan mayoritariamente en el contexto de una relación familiar o afectiva y que tradicionalmente haya existido una amplia tolerancia social ante estas actitudes) hace que las víctimas en muchas ocasiones se encuentren en una situación de **indefensión**. Por ello es fundamental articular una intervención institucional multidisciplinar y coordinada que les garantice protección y atención integral.

En este contexto, promovidos por Emakunde, se han suscrito en la CAPV el I y II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales. Estos acuerdos tienen por objeto mejorar la coordinación interinstitucional y establecer unas pautas homogéneas en toda la CAPV para todas las instituciones implicadas en la asistencia a las víctimas y en los distintos ámbitos de actuación: policial, sanitario, judicial, colegio de abogados y abogadas, servicios sociales y educación.

Precisamente, con el fin de adecuar la actuación en materia de maltrato contra las mujeres en Portugalete a las nuevas circunstancias derivadas fundamentalmente de las modificaciones legales antes referidas y de los protocolos, acuerdos de colaboración y otro tipo de instrumentos jurídicos adoptados desde entonces, se plantea la suscripción de este Protocolo de Coordinación, como un acuerdo entre los diferentes ámbitos de intervención.

Los mecanismos de coordinación que se establecen engloban, por tanto, a los servicios que forman parte del itinerario asistencial a nivel local: Policía Local y Servicios Sociales.



2.- MARCO TEÓRICO: VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

2.1.- DEFINICIÓN

La **ONU** define la violencia contra la mujer (artículos 1 y 2 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer) como cualquier acto de violencia basado en el género que tenga o pueda tener como consecuencia daño físico, sexual, psicológico o sufrimiento para la mujer, que incluya la amenaza de tales actos y la coacción o privación arbitraria de libertad, tanto en público como en privado.

Se entiende, por tanto, que la violencia contra la mujer abarca la violencia física, sexual y psicológica en la familia y en la comunidad y la perpetrada o permitida por el Estado.

La **OMS** define la **violencia de género** como “*la violencia específica contra las mujeres, utilizada como instrumento para mantener la discriminación, la desigualdad y las relaciones de poder de los varones sobre las mujeres. Comprende la violencia física, sexual y psicológica, incluidas las amenazas, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada, y cuyo principal factor de riesgo lo constituye el hecho de ser mujer*”.

El Consejo de Europa define la **violencia doméstica** como “*toda acción u omisión cometida en el seno de la familia por uno de sus miembros, que menoscaba la vida o integridad física o psicológica o incluso la libertad de otro componente del clan familiar y causa un serio daño al desarrollo de la personalidad*”.

La **violencia de género** hace referencia a la violencia (agresiones físicas, psíquicas, sexuales o de otra índole) que de forma reiterada padecen las mujeres, originada por sus maridos, compañeros o exparejas y que les causa daños físicos o psicológicos y vulnera su libertad y dignidad como personas.

No equivale a violencia familiar, pues esta última incluye todo tipo de violencia que ocurra dentro de la familia.

2.2.- CARACTERÍSTICAS

La violencia de género tiene unas características específicas que la diferencian de otros tipos de violencias. Esto nos ayuda a enmarcarla y actuar con mayor efectividad.

Las **características** básicas de la violencia de género son las siguientes:

- Está fundada sobre una desigualdad entre hombre y mujer derivada de un código patriarcal.
- Posee una elevada invisibilidad social.
- Se emplea como un mecanismo de control y castigo sobre la mujer.
- Genera sentimiento de culpa en quien la sufre.



La violencia de género suele generar una relación en la que tanto agresor como víctima quedan atrapados en un esquema de sumisión-dominancia. Es un proceso que atraviesa por diferentes ciclos y condiciones.

Las cuatro **condiciones** que se han de cumplir para considerarse violencia de género son:

- El **agresor** siempre es un hombre.
- La **víctima** siempre es una mujer.
- La **causa** son las relaciones de poder entre los sexos por su socialización diferencial: dominación del hombre y sumisión de la mujer.
- El **objetivo** es el control y el dominio de las mujeres.

El impacto de la violencia de género en el núcleo familiar, que es la unidad en la que se construyen las bases de las relaciones de las personas con las y los demás, es muy alto. Por tanto, debe abordarse de forma global, atendiendo a todas las víctimas afectadas: mujer, niños y niñas u otras personas dependientes.

Los **hijos** y las **hijas** de mujeres víctimas de violencia de género son también víctimas de esa violencia de género y como tales deben ser atendidos y contemplados por el sistema de protección. Lo son porque sufren agresiones directas en muchas ocasiones, porque presencian la violencia entre sus padres o simplemente porque viven en un entorno de relaciones violentas y abuso de poder que daña su desarrollo.

La violencia en el ámbito privado no comienza repentinamente. Cada maltratador emplea diferentes tácticas de control y, además, en general, el progreso hacia el maltrato suele ser muy lento, con lo que las señales de identificación se difuminan hasta hacer su reconocimiento muy difícil. Al inicio de la relación los controles serán menos severos y estarán camuflados por las buenas intenciones, lo que dificulta identificarlos con claridad.

2.3.- PROPUESTA TERMINOLÓGICA

Considerando:

- que a medida que se avanza en el conocimiento de esta violencia aparecen nuevas formas de denominarla, a fin de comprender mejor las diversas formas y expresiones que adopta;
- que las propuestas terminológicas, además de expresar una necesidad nominativa, expresan también intereses políticos, y
- que en la CAPV existe una propuesta terminológica elaborada por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional de 2005, además de una legislación que sistematiza la forma de entender las conductas en el ámbito de la violencia contra las mujeres que pueden ser delictivas;

Se utilizará en este documento la siguiente terminología:



Violencia de género o violencia contra las mujeres. Se referirá a todas las expresiones de control y ejercicio de poder violentos, en todas sus manifestaciones, que se ejercen en función de la jerarquía social existente entre mujeres y hombres; es decir, todas aquellas conductas violentas basadas en el supuesto de superioridad de lo masculino sobre lo femenino.

Maltrato físico. Este tipo de maltrato se manifiesta en agresiones intencionales o repetitivas que llevan riesgo o daño para la integridad física de la víctima.

Maltrato psicológico o emocional. Son los actos u omisiones que tienen como finalidad anular, degradar o controlar las acciones, comportamientos, conductas, creencias y decisiones de la mujer.

Maltrato sexual. Son las acciones que obligan a una mujer a mantener intimidad sexual forzada (por intimidación, coacción, chantaje o amenaza u otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal) por parte del compañero.

Maltrato económico. Son los actos u omisiones destinados a controlar las acciones, comportamientos y decisiones de la mujer sobre aspectos de su vida relacionados con el dinero, los bienes comunes, el trabajo, las pensiones...

Maltrato social. Es el aislamiento de la mujer maltratada: se le priva de relaciones sociales, se la aleja de su familia o amistades o se la humilla ante ellas.

Violencia sexual contra la mujer. Cualquier comportamiento de naturaleza sexual cometido contra una mujer adolescente o adulta sin su válido consentimiento.

Se pueden distinguir **tres tipos** de agresiones sexuales:

- Las **agresiones sexuales** en sentido estricto. Se producen mediando violencia o intimidación. El caso más paradigmático es la violación en sus diferentes formas.
- Los **abusos sexuales**. Se realizan sin violencia ni intimidación, pero sirviéndose el agresor de una posición de superioridad o engaño.
- El **acoso sexual**. Son agresiones verbales, no verbales o físicas de índole sexual que se producen en el marco de una relación laboral, docente o similar y que incluyen la amenaza de causar un perjuicio en la situación de la mujer o bien prometen la obtención de un beneficio si se cede a la presión.

3.- MUJERES CON MAYOR VULNERABILIDAD

A) Mujeres con discapacidad

Las mujeres con discapacidad son más vulnerables a la violencia por las actitudes y consideraciones sociales hacia la mujer en una sociedad masculina, junto a condiciones propiciadas por la discapacidad en sí, como:

- El hecho de ser menos capaces de defenderse físicamente.
- Tener mayores dificultades para expresar los malos tratos debido a problemas de comunicación.
- La dificultad de acceso a los puntos de información y asesoramiento, principalmente por la existencia de barreras arquitectónicas y de comunicación.
- Una más baja autoestima y el menosprecio de la propia imagen como mujer.
- El enfrentamiento entre los papeles tradicionales asignados a la condición de mujer y la negación de estos mismos en la mujer con discapacidad.
- Mayor dependencia de la asistencia y cuidados de otras personas.



- Miedo a denunciar el abuso por la posibilidad de la pérdida de los vínculos y la provisión de cuidados.
- Menor credibilidad a la hora de denunciar hechos de este tipo ante algunos estamentos sociales.

B) Mujeres inmigrantes

Las mujeres inmigrantes conforman un colectivo heterogéneo y especialmente vulnerable. A la doble condición de ser mujer e inmigrante pueden sumarse dificultades y desventajas añadidas:

- La discriminación por nacionalidad, origen, raza o etnia, junto con la barrera lingüística, supone un gran obstáculo a superar.
- La falta de redes familiares y sociales de apoyo para informarse y disponer de auxilio.
- La dependencia económica respecto del agresor.
- La percepción de las instituciones públicas más como amenaza que como fuente de protección.
- El miedo a no ser creída o a que la denuncia por violencia de género pueda afectar a su proceso de regularización.

Junto a las barreras lingüísticas, la situación administrativa relacionada con la normativa de extranjería es quizás el mayor obstáculo en los itinerarios de muchas mujeres inmigrantes víctimas de violencia de género, y es la condición que puede establecer serias diferencias en la protección y los resultados de la respuesta institucional.

C) Mujeres mayores

Las mujeres mayores pueden padecer la discriminación por ser mujeres y por su edad avanzada (edadismo). Las condiciones propias, sus características personales, favorecen en muchos casos el aislamiento social y el desconocimiento y la imposibilidad de acceder a la información y a los recursos disponibles para mejorar su situación.

4.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

4.1.- PRINCIPIOS RECTORES DE LA ASISTENCIA E INTERVENCIÓN CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y AGRESIONES SEXUALES

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

- **Vivir sin violencia.** La finalidad de la intervención realizada con una mujer víctima de violencia de género deberá ser siempre que pueda vivir sus relaciones afectivas libre de violencia. Para ello será importante que pueda integrar las dolorosas consecuencias de las agresiones vividas, tanto ella como las y los hijos, si los hay, u otras personas de su entorno que hayan sido también víctimas de esa violencia. La denuncia es un instrumento importante para conseguir una vida libre de violencia y deberá ser contemplada como parte de un proceso, valorando siempre su influencia en la seguridad de la víctima. La separación de la pareja es una decisión que corresponde a cada mujer, no un fin de la intervención.



- **Asistencia integral y personalizada.** La atención a las mujeres víctimas de la violencia a la que se refiere el presente protocolo y a las personas que dependan de ella dará cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia y para ello se les facilitará el acceso a los servicios y prestaciones que resulten más idóneos en función de las circunstancias personales y sociales que concurren en cada caso.
- **Igualdad.** La atención deberá garantizarse a todas las víctimas sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística o nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social. Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia y, en especial, las mujeres con discapacidad y las mujeres inmigrantes, con independencia de su situación administrativa, derivándolas a recursos supramunicipales si fuera necesario. En particular, para garantizar el derecho de las mujeres con discapacidad al acceso a la información y a los recursos existentes, se deberán realizar las adaptaciones que en cada caso sean necesarias: ayudas para el transporte, acompañamientos, intérpretes de lengua de signos, documentos en braille, comunicación aumentativa, etc. Igualmente se adoptarán medidas para superar o mitigar las barreras idiomáticas de las mujeres extranjeras. A estas se les recordará la importancia de que soliciten su empadronamiento como vía para el acceso a las prestaciones básicas de la red de protección social. Es importante recordar que, a pesar de los avances en el sistema de intervención con mujeres maltratadas, los servicios y recursos existentes tienen limitaciones y están diseñados sobre todo para mujeres con cierto grado de autonomía personal. Los colectivos femeninos con dificultades añadidas tienen menos posibilidades de acceder a estos recursos y quedan en ocasiones fuera de los servicios existentes.
- **Prevención.** El conjunto de pautas recogidas se aplicarán con el objetivo de evitar que se reproduzcan situaciones de violencia contra las víctimas, tanto por lo que respecta a las mujeres como a los niños, niñas y adolescentes a su cargo o a las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.
- **Confianza.** Todas las mujeres que sufren violencia de género, sea esta física, psicológica, económica o sexual, serán atendidas, hayan o no interpuesto denuncia, estén o no en capacidad de tomar decisiones, puedan explicitar su situación o no puedan ponerle nombre a su vivencia. El que se acerquen más de una vez a los servicios será contemplado como un indicador de confianza y se les ofrecerá siempre la misma cobertura de servicios disponibles.
- **Prioridad.** La atención a las mujeres que pidan apoyo será prioritaria. En consecuencia, el servicio al que acuda podrá desplazarse hasta el lugar donde se encuentre y facilitarle en todo momento las condiciones para una rápida intervención.
- **Eficacia y agilidad.** En la aplicación de las pautas contenidas en este protocolo deberá garantizarse una articulación eficaz y ágil, con el fin de actuar con la inmediatez requerida por la urgencia propia de estas situaciones.



- **Seguridad y protección.** Las obligaciones jurídicas que devengan del ejercicio profesional son un compromiso ético fundamental, así como la garantía de protección que las mujeres merecen. Las intervenciones deberán guiarse de manera que prevalezca la integridad personal de la víctima; nos referimos, por tanto, a su protección física y a la protección de los ficheros o datos de carácter personal de la víctima, sin fomentar la impunidad de los hechos violentos que viven o hayan vivido.
Las medidas de protección dispuestas por las instituciones deberán contemplar en sus instalaciones físicas espacios de seguridad para las mujeres mientras se encuentran en ellas, a fin de evitar que la víctima y el agresor coincidan durante los trámites de la denuncia, atención y seguimiento.
En toda la intervención se deberá asegurar confidencialidad a la mujer y se le deberá informar del uso que se va a dar a los datos recabados y de sus derechos al respecto.
- **Empoderamiento y normalización.** La articulación de las medidas idóneas a cada caso deberá favorecer la autonomía personal de las mujeres víctimas de la violencia y un modo de vida normalizado.
- **Responsabilidad.** No se debe olvidar que las personas intervenientes en la atención a mujeres víctimas de violencia de género o agresiones sexuales están obligadas a comunicar a su dirección o supervisión las carencias existentes en su trabajo y solicitar los recursos necesarios para subsanar dichas carencias.
- **Defensa del interés de las personas menores de edad.** En la aplicación del protocolo de actuación se adoptarán las medidas necesarias para la atención y protección de las personas menores a cargo de las víctimas, a fin de garantizar sus derechos, bienestar y desarrollo integral, atendiendo, en todo caso, al interés superior de los niños, niñas y adolescentes proclamados en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.
Particularmente se garantizará que las hijas e hijos de mujeres víctimas no estén presentes en ningún procedimiento en el que la víctima declare sobre la violencia que sobre ella ejerce su pareja y, si la acompañan durante la interposición de la denuncia o tramitación de algún recurso, se debe procurar un espacio en donde las y los menores puedan recibir una atención adecuada a sus necesidades.
- **Mínima victimización.** Se tratará de evitar al máximo la victimización secundaria de las mujeres que han sufrido la violencia a que se refiere el presente protocolo, reduciendo al mínimo las molestias a las víctimas, derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones.
En este sentido, la iniciativa para el cumplimiento de las pautas e itinerarios de atención previstos en el presente protocolo y para la coordinación de las diferentes instituciones implicadas ha de ser de las y los profesionales, sin que quepa hacer recaer en las víctimas tal responsabilidad.
- **Protección de datos.** Las áreas intervenientes manejarán los datos recopilados de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal.



4.2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo establece los procedimientos para coordinar las actuaciones municipales en casos de violencia de género y agresiones sexuales en Portugalete.

Este protocolo se centra en el ámbito de la atención, de manera que el resto de los ámbitos (prevención, sensibilización, formación, etc.), de crucial importancia para el abordaje integral de este problema social, se desarrollan en los programas integrados en el III Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Portugalete, que complementa la actuación municipal en esta materia.

4.3.- OBJETIVOS

4.3.1.- Objetivo general

Dar una respuesta clara y eficaz para garantizar el derecho de las mujeres de Portugalete a vivir seguras, independientes y libres, asegurando la atención, recursos y alternativas de inmediato desde una acción coordinada e integral entre los organismos implicados.

En este objetivo incluimos a las hijas y a los hijos de estas mujeres y a las personas mayores dependientes a su cargo.

4.3.2.- Objetivos operativos

- Organizar una estructura estable y permanente en el tiempo con representantes de las instituciones que actúan con la víctima (una o dos representantes por entidad).
- Formalizar la mesa de trabajo que ha elaborado el protocolo como mesa de seguimiento y garantizar una formación continua y conjunta en pro de la renovación de conocimientos y enriquecimientos de sus componentes.
- Sistematizar las recepciones, las intervenciones y el seguimiento de este tipo de problemáticas, procurando una atención homogénea e integrada a las mujeres víctimas de malos tratos y teniendo en cuenta las particulares de cada caso.
- Utilizar los medios de recogida de datos ya existentes, teniendo muy presentes las medidas de seguridad del reglamento RD-1720/2007 de la Agencia Vasca de Protección de Datos.
- Establecer estrategias de proximidad que contribuyan a eliminar la victimización secundaria, facilitando a las y los profesionales las herramientas formativas, organizativas y operativas necesarias para tal fin.
- Diseñar indicadores de seguimiento que permitan una evaluación coordinada y constante a las diferentes instituciones y ámbitos de actuación participantes, de modo que se posibilite una adaptación permanente de la actuación conjunta a los objetivos planteados.



- Pautar con criterios de eficacia la intervención local tanto con las mujeres víctimas de violencia de género como con los y las menores que se encuentren bajo su patria potestad, guardia o custodia, diseñando circuitos de atención que permitan una adaptación constante de esta intervención a las características sociodemográficas de la población de Portugalete.

5.- ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Los Servicios Sociales son unidades de actuación a nivel municipal en la intervención social, tanto en casos de violencia de género como de agresiones sexuales.

En materia de violencia de género los Servicios Sociales procurarán:

- Informar, valorar y orientar a toda la población en cuanto a los derechos y recursos sociales existentes.
- Fomentar el desarrollo de modelos de comportamientos no violentos (estrategia recogida en el III Plan de Igualdad).
- Mejorar la prevención de conductas violentas hacia mujeres, creando un contexto de seguridad en el que se sientan protegidas.
- Desarrollar programas de intervención orientados a proporcionar recursos y medios que faciliten la integración social de las mujeres y personas afectadas.
- Gestionar con rapidez y eficacia la tramitación de las prestaciones que les correspondan.
- Capacitar hacia la detección de posibles víctimas a los diferentes ámbitos implicados en la atención, ampliando los puntos de captación para poder derivar a los servicios sociales especializados a aquellas personas cuya problemática lo requiera y que por diversas razones no habían acudido anteriormente.
- Servir de base en las labores de planificación y racionalización del uso eficaz de los recursos sociales.

En todo momento, los agentes implicados aplicarán los siguientes **criterios de actuación**:

- Se dispensará a la mujer un trato especialmente respetuoso y preferente.
- Se garantizará la confidencialidad.
- Las mujeres no deben percibir que el o la profesional que las atiende va a resolver su problema; hay que transmitir la idea de que son ellas las que pueden superar la situación con el asesoramiento adecuado.
- Tener en cuenta los siguientes elementos en la comunicación (verbal y no verbal): naturalidad y objetividad, empatía, lenguaje adecuado, escucha activa, saber informar.
- Se trasladará a las mujeres y personas usuarias la idea de que en el servicio encontrarán un puerto de seguridad al cual pueden acudir siempre que lo necesiten en sus diferentes etapas del proceso.



5.1.- PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Ante cualquier demanda de una posible víctima de violencia de género y agresión sexual, ésta será atendida en el mismo día por la trabajadora social que esté destinada al servicio de acogida social.

En dicha atención se le escuchará, apoyará y se le facilitará una primera información sobre sus derechos y los posibles trámites y procedimientos judiciales a emprender. Así mismo, tras una primera valoración de la situación, se le ofrecerán los recursos (servicios o prestaciones) disponibles y adecuados a su situación psicosocial personal.

Tras esta primera entrevista, se le asignará la trabajadora social de zona que le corresponda, quien, en posteriores entrevistas, realizará una evaluación más en profundidad hasta establecer un diagnóstico social, sobre el que elaborará un plan de atención personal (consensuado con la interesada), realizará el seguimiento del caso y se coordinará con todos aquellos servicios (especializados o específicos) sociales, sanitarios, psicológicos, etc. que sean necesarios en la intervención social con esta persona y con los familiares dependientes a su cargo .

Como hemos comentado anteriormente, la violencia de género es un proceso social y psicológico complejo que crea diferentes situaciones. Existen, por tanto, diferentes canales por los cuales las mujeres llegan a nuestros servicios.

La intervención puede adquirir **dos modalidades: inmediata y ordinaria**. Sea cual sea la modalidad, se contará con el servicio de traducción Dualia para facilitar y garantizar la comunicación con la mujer víctima, sea cual sea el idioma en el que se exprese.

5.1.1.- Atención en situaciones que requieren intervención inmediata

Ante un caso urgente, en el que la mujer necesita una intervención inmediata sanitaria, policial o psicosocial, la trabajadora social destinada al servicio de orientación y valoración se ocupará de activar el presente protocolo, tanto si la mujer es usuaria o no de los Servicios Sociales.

Cuando las lesiones físicas o psíquicas **no requieran asistencia sanitaria**, si existe riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer y las personas dependientes a su cargo, se recabará la atención policial y se solicitará su presencia en los Servicios Sociales o en el lugar considerado idóneo para la víctima.

Se trabajará la crisis con la mujer prestándole apoyo e informándole de que se pondrán a su disposición todos los medios para preservar su seguridad y, en su caso, la de sus hijas e hijos. Así mismo, se le informará de los derechos que la asisten y se podrán a su disposición todos los recursos que se valoren necesarios.

Cuando las lesiones físicas o psíquicas **requieran asistencia sanitaria**, esto es, en el caso de que la mujer presente lesiones que requieran asistencia médica o se sospeche su existencia, aunque no sean visibles y acuda a los Servicios Sociales, o si acude



inmediatamente después de haber sufrido una agresión sexual y no ha acudido a los servicios sanitarios, la trabajadora de turno o referencia informará a la Policía Local, a fin de que se inicie el procedimiento correspondiente y pueda ser acompañada al hospital de Cruces.

Detallaremos a continuación el **procedimiento para la atención de agresiones sexuales**.

Se informará a la víctima, si procede, de la importancia de no lavarse ni cambiarse de ropa, y, si se han producido agresiones por vía bucal, tampoco comer ni beber, para no eliminar posibles pruebas esenciales en un futuro proceso judicial.

La Policía Local dará aviso telefónico previo al hospital, con el fin de que el personal hospitalario avance en la preparación del dispositivo de atención. El propio hospital realizará las gestiones oportunas para que se persone el médico o médica forense, al objeto de practicar el reconocimiento médico y la toma de muestras.

En cualquier caso, se proporcionarán al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.

Se informará a la mujer de que puede hacer uso del servicio gratuito de 24 horas de asistencia letrada (turno de oficio) y solicitar asistencia jurídica gratuita. Si la mujer agredida es menor de edad, se avisará a su familia, a las personas tutoras o al Servicio de Menores de la Diputación Foral de Bizkaia.

En caso en que la trabajadora陪伴 a la mujer al hospital de Cruces, se decidirá si se espera a la finalización del reconocimiento médico dependiendo de las siguientes circunstancias:

- La gravedad del problema sanitario.
- Si es atendida o no en el hospital por personal de Servicios Sociales, además del sanitario.
- Si es suficientemente autónoma como para quedarse sola durante el proceso de reconocimiento médico.
- Al día siguiente la trabajadora se pondrá en contacto con la mujer
- Si la comunicación con ella no es posible y la víctima se encuentra en su domicilio, se enviará a la Policía Local, sin distintivos policiales, con una cita para poder realizar el seguimiento del caso.
- Si la víctima continúa hospitalizada, se establecerá coordinación con los servicios sociales del hospital de Cruces hasta que sea dada de alta, para que posteriormente continúen con el seguimiento los servicios sociales municipales.
- Se ofrecerán a la víctima los recursos existentes y especialmente el programa Zutitu, de atención psicológica para víctimas de violencia de género y agresión sexual.



5.1.2.- Atención en situaciones que requieren intervención ordinaria

Se entenderá por intervenciones ordinarias aquellas en las que no hay necesidad de tomar una decisión inmediata, sea porque no se ha detectado un riesgo inmediato para la mujer y personas dependientes a su cargo o porque la agresión no sea un hecho reciente, pero requiera algún apoyo continuado de los servicios sociales.

Se debe tener en cuenta que a lo largo de la intervención ordinaria se pueden presentar situaciones que requieran una intervención inmediata.

5.1.2.1.- Situaciones en las que la mujer reconoce la violencia

Dentro de esta situación se pueden presentar tres supuestos:

A) La mujer quiere separarse y no interponer denuncia

Si durante la entrevista con la trabajadora social la mujer manifiesta de forma explícita la vivencia de maltrato y el deseo de separarse sin interponer denuncia, ni solicitar orden de protección, se le ofrecerán los servicios y recursos municipales disponibles en esas circunstancias para ella y para las personas dependientes a su cargo:

- **Atenpro.** Dispositivo móvil que le permite una comunicación directa e inmediata entre la víctima y los servicios policiales las veinticuatro horas del día.
- **Alojamiento de urgencia.** Se le informará de la posibilidad de poder ser alojada, tanto ella como las personas dependientes a su cargo, durante unos días, en un lugar confidencial. Si la mujer no quiere o no necesita tramitar dicho recurso, se establecerá comunicación con sus familiares o red social para valorar su traslado.
- **Atención psicológica.** En caso de valorarse necesario, se la derivará a Zutitu, Servicio de Atención Psicológica para mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales o al Servicio de Atención Psicológica para mujeres en situación de vulnerabilidad social.
- **Asesoría jurídica.** Se le facilitará una cita con la abogada para que le informe de los procedimientos legales.

Si el personal profesional considera que existe un riesgo evidente para la integridad física de la mujer o de las personas dependientes de la unidad familiar y lo valora necesario, se pondrán los hechos en conocimiento de la autoridad competente. Para ello se utilizará el modelo de informe de remisión previsto en el II Acuerdo Interinstitucional, del que se dará copia a la víctima.

Dicho informe de remisión se utilizará también cuando la mujer sea derivada a otros servicios, con el fin de que la institución receptora se pueda poner en contacto con la trabajadora social de referencia.

Si la víctima decide no presentar denuncia, los Servicios Sociales podrán solicitar al Juzgado las medidas urgentes que considere necesarias, al amparo del artículo 19.4 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la



Violencia de Género. Estas solicitudes se canalizarán a través del Juzgado, al que se dirigirá el mencionado departamento, a fin de hacerlas efectivas.

Antes de poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente (Juzgado de Barakaldo), se insistirá en que sea la propia víctima quien ponga la denuncia o solicite la orden de protección; se le explicará que denunciar no es solo un derecho, sino también una forma de romper con la relación violenta que esta sufriendo y de acceder a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia: alejamiento del agresor, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.

Asimismo, se explicará a la víctima que la Ley la obliga como profesional a poner los hechos en conocimiento del Juzgado y que, de contravenir tal mandato, se le pueden derivar responsabilidades penales.

En el caso de que la mujer tenga a su cargo hijas e hijos menores de edad, los Servicios Sociales valorarán la situación familiar para decidir la pertinencia de una intervención del Servicio de Intervención Psicosocial o el Equipo de Intervención Socioeducativa, con el fin de realizar un seguimiento o valoración de riesgo de dichos menores.

B) La mujer quiere separarse e interponer denuncia

Una vez que la mujer ha sido acogida por la trabajadora social de turno o referencia, ha manifestado de forma explícita la vivencia de violencia y decide que quiere interponer denuncia, la trabajadora le informará y asesorará, de forma básica, sobre sus derechos y los posibles trámites y procedimientos judiciales a emprender, especialmente sobre su derecho a denunciar los hechos ante la policía, el Juzgado de Violencia sobre la Mujer o el Juzgado de Guardia, a recibir asesoramiento jurídico especializado gratuito con vistas a la posible formulación de denuncia o solicitud de orden de protección, a solicitar el alejamiento del agresor, a solicitar medidas provisionalísimas para la separación civil, a obtener, en caso de cumplir los requisitos legales, justicia gratuita a través del Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados y Abogadas de Bizkaia, y la posibilidad de solicitar las ayudas existentes.

En caso de valorarse necesario, la trabajadora acompañará a la mujer a las dependencias de la Policía Local. Previamente contactará con el servicio de atención de 24 horas de turno de oficio para la atención a víctimas de violencia de género, con el fin de que se personen en las dependencias de la Policía Local.

En caso de que la mujer necesite **alojamiento** de carácter urgente, el Departamento de Bienestar Social valorará el recurso más adecuado en función de la previsión sobre la duración de la estancia.

En caso de que necesite un recurso de **acogida de corta estancia**, la trabajadora se pondrá en contacto con el Servicio de Alojamiento de Urgencias, con el fin de facilitarle un alojamiento.



Si la mujer necesita un recurso de **acogida de mediana o larga estancia**, se gestionará su derivación al recurso foral de acogida de la Diputación Foral de Bizkaia y será trasladada a dicho lugar por la Policía Local.

En caso de que solicite **alojamiento de urgencia**, o que se evalúe la necesidad de un abandono urgente del domicilio habitual, y se realice fuera de los horarios de funcionamiento de los Servicios Sociales, la Policía Local se pondrá en contacto telefónico con el Servicio de Alojamiento de Urgencias, con el fin de facilitar un alojamiento.

En caso de que la mujer prefiera ir a **casa de familiares o amistades**, deberá ser informada de los riesgos de esta decisión: por ejemplo, que no dispondrá de protección policial hasta que se celebre el juicio rápido o se dicte la orden de protección. La Policía Local le dará pautas de autoprotección y realizará una vigilancia informal mientras se celebra el juicio rápido.

En caso de que decida **volver al domicilio**, los Servicios Sociales tramitarán el dispositivo Atenpro, y si es necesario, la gestión de cambio de cerradura.

Así mismo se gestionarán todos los recursos y ayudas existentes para víctimas de violencia de género que se valoren necesarios.

En caso de que la mujer tenga menores a su cargo, la trabajadora realizará una valoración de la situación, para determinar si procede activar apoyos socioeducativos o psicológicos o bien iniciar la primera fase de valoración del riesgo.

En caso necesario, la trabajadora hablará con el centro escolar para aclarar al profesorado el concepto de orden de alejamiento, ofrecer información precisa respecto a sus implicaciones y delimitar las líneas de intervención, tanto con los o las menores como con su padre, madre o con ambos.

Es importante tener en cuenta que durante este proceso la mujer puede reevaluar su decisión y optar por separarse sin interponer denuncia o no separarse ni interponer denuncia. En esos casos, se le ofrecerá el recurso de Atención Psicológica para que pueda reevaluar su situación y sus decisiones de la mejor manera posible.

C) La mujer decide continuar con el agresor

Si la mujer, en entrevista con la TBS, tras exponerle la situación de violencia que está sufriendo, decide seguir viviendo con el agresor, la intervención será la siguiente:

Se informará a la víctima de los posibles riesgos que tanto ella como las personas dependientes a su cargo pueden sufrir con la toma de esa decisión.

Se realizará junto con ella un plan de seguridad (anexo).

Se le ofrecerán los recursos y ayudas existentes para víctimas de violencia de género.



En el caso de que la mujer tenga a su cargo hijas o hijos menores de edad, los Servicios Sociales valorarán la situación familiar para decidir la pertinencia de una intervención del Servicio de Intervención Psicosocial o del Equipo de Intervención Socioeducativa, con el fin de realizar un seguimiento de dichos menores o una valoración de riesgo.

Se realizará un seguimiento de caso mediante citas periódicas con la mujer.

Si el personal profesional que interviene en el caso considera que existe un riesgo evidente para la integridad física de la mujer o de las personas dependientes de la unidad familiar, y se valora necesario, se pondrán los hechos en conocimiento de la autoridad competente, para lo cual se utilizará el modelo de informe de remisión previsto en el II Acuerdo Interinstitucional, del que se dará copia a la víctima. Dicho informe de remisión se utilizará también cuando la mujer sea derivada a otros servicios, con el fin de que la institución receptora se pueda poner en contacto con la trabajadora social de referencia.

Si la víctima decide no presentar denuncia, los Servicios Sociales podrán solicitar al Juzgado las medidas urgentes que considere necesarias al amparo del artículo 19.4 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. La canalización de estas solicitudes se hará a través del Juzgado, al que se dirigirá el mencionado departamento a fin de hacerlas efectivas.

Antes de poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente (Juzgado de Barakaldo), se insistirá en que sea la propia víctima quien ponga la denuncia o solicite la orden de protección, explicándole que denunciar no es solo un derecho, sino también una forma de romper con la relación violenta que está sufriendo y la manera de acceder a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia; alejamiento del agresor, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.

Asimismo, se explicará a la víctima que la Ley la obliga como profesional a poner los hechos en conocimiento del Juzgado y que, de contravenir tal mandato, se le pueden derivar responsabilidades penales.

5.1.2.2.- Situaciones en que la mujer no reconoce la violencia

Las situaciones incluidas en este supuesto, es decir, cuando se tiene constancia de que la mujer está siendo víctima de un posible delito de violencia de género, pero no es reconocido por ella, son los siguientes:

Familiares, amigos/as o vecinos/as comunican por vía telefónica o acuden a los Servicios Sociales para alertar de un posible delito de violencia de género

La TBS de acogida o referencia recomendará a la persona que realice la comunicación que intente convencer a la víctima y esta acuda a los Servicios Sociales. En caso de que no fuese posible, la TBS intentará contactar con la posible víctima de la forma que considere más conveniente para no agravar su situación.



El centro escolar pone en conocimiento de los Servicios Sociales los posibles indicios de que la madre o los menores estén sufriendo una posible situación de violencia de género

Se sugerirá al centro escolar que derive a la madre a los servicios sociales.

Si la mujer no acepta, el centro escolar informará a la madre de su obligación de informar a los Servicios Sociales de los indicios de violencia de género detectados.

La TBS de acogida o de zona citará a la madre, le informará de la derivación y concertará una cita.

Si, tras varias citaciones, la madre no acude, ante su falta de implicación, se tratará de obtener datos sobre la situación de los menores mediante informes escolares, pediátricos, familia extensa, etc. Y, si se estima necesario, se derivará el informe al SIP para valoración del riesgo de los y las menores.

El centro sanitario detecta un posible delito de violencia de género

Cuando los centros de salud detecten un posible delito de violencia de género, el personal sanitario ofrecerá a la mujer llamar desde la consulta a los Servicios Sociales Municipales. Si ella accede, se le facilitará una cita con la trabajadora social de acogida o de zona que le corresponda. En ambos casos, el personal sanitario deberá activar su protocolo de actuación.

La mujer es usuaria de Servicios Sociales y se detectan indicios de violencia de género

Cuando la mujer es usuaria de Servicios Sociales y se detecten situaciones que puedan ser indicadores de un posible delito de violencia de género desde el propio servicio y/o desde otros ámbitos (psicológico, jurídico, EISE), se trasladará el caso a las reuniones periódicas del equipo para la valoración de la línea de intervención precisa.

5.2.- SEGUIMIENTO Y FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

El seguimiento se hará con citas continuadas, para conocer cambios en la situación y activar estrategias en base a dichos cambios. En el caso de que sea necesario, se realizará este seguimiento de forma coordinada entre las agentes implicadas en la atención a la víctima.

Este seguimiento puede ser suspendido porque la víctima así lo exprese, verbal o tácitamente, sea porque ha roto el ciclo de violencia, ha terminado su relación de pareja, tiene una red alternativa de apoyo, ha cambiado de lugar de residencia o cualquier otra circunstancia que la lleve a no requerir la intervención de los Servicios Sociales.

Este seguimiento también puede ser suspendido porque la víctima decida continuar la convivencia con el hombre que la ha agredido, por las razones que ella considere adecuadas y en desacuerdo con las recomendaciones del personal técnico con el que ha trabajado. En los casos en que exista esta diferencia entre la valoración del riesgo entre la usuaria y la trabajadora social y aquella decida cesar la intervención e incluso la relación con los Servicios Sociales, se respetará su decisión, no sin antes señalarle la importancia de no romper los vínculos de apoyo y sin menoscabo de que se realice un informe de remisión al Juzgado, para dar cuenta del cese de la intervención por decisión de la usuaria.



5.3.- RECOGIDA DE DATOS

El Observatorio de Violencia de Género de la Diputación Foral de Bizkaia se nutre de la información aportada por los municipios sobre los casos presentados en las localidades, para el posterior análisis y puesta en marcha de las actuaciones necesarias para combatir esta lacra social. Por tanto, en el Departamento de Bienestar Social de Portugalete se hace necesaria la implementación de una base de datos para registrar la mayor información posible sobre la víctima y su entorno inmediato y realizar un análisis interno de los casos de violencia de género.

Dicha base de datos está diseñada en una plantilla Excel, la cual cada profesional de trabajo social debe cumplimentar cuando se presente un caso de violencia de género.

6.- ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO POLICIAL

6.1.- ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO POLICIAL

La actuación del personal de la Policía Local ante una víctima de los delitos a los que este acuerdo se refiere se ajustará al presente protocolo y, con carácter subsidiario, al Procedimiento de Actuación para la Policía Local de Euskadi nº 7 (Procedimiento de Actuación ante la Violencia Doméstica y de Género) de los publicados por la Dirección de Coordinación de las Policias Locales y Seguridad Privada (Departamento de Interior del Gobierno Vasco) y a los principios y pautas contenidas en las Instrucciones del Viceconsejero de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco sobre actuaciones en casos de agresiones sexuales y sobre maltrato doméstico.

En la coordinación con la Ertzaintza se estará a lo dispuesto en el Protocolo de Coordinación para Casos de Violencia Doméstica y de Género, acordado entre la Policía Local de Portugalete y la Ertzaintza.

La Policía Local se encargará de la instrucción y el seguimiento de la protección de las víctimas que, según la aplicación del Protocolo de Coordinación con la Ertzaintza ,resulten de su titularidad, sin perjuicio de las excepciones que recoge.

6.2.- ACTUACIONES ANTE EL CONOCIMIENTO DE UN HECHO DE VG/VD (VIOLENCIA DE GÉNERO O VIOLENCIA DOMÉSTICA)

- Desde el momento en que se tenga conocimiento, por cualquier medio, de la posible existencia de un caso de VG/VD, la o el responsable del turno será informado del caso y asumirá desde ese momento y de forma personal la dirección del incidente.

- Si los hechos comunicados se refieren a otros momentos distintos, se procederá a la recogida de los datos como si los hechos se estuvieran produciendo de forma simultánea a la llamada. La o el responsable de turno ordenará el inicio de la investigación de los hechos.



Cuando el conocimiento del caso llegue a la Policía Local a través de una llamada telefónica simultánea a la ocurrencia de los hechos o inmediatamente posterior a ellos, se procederá a la comprobación de la llamada y se solicitará a la persona comunicante toda la información que tenga de lo ocurrido:

- Descripción del incidente.
- Lugar exacto.
- Teléfono y lugar desde el que llama.
- Necesidad de recursos sanitarios y situación física en que se encuentra la víctima.
- Identidad y lugar donde se encuentra la persona víctima de VG/VD.
- Identidad y lugar donde se encuentra la persona agresora.
- Identidad de la persona comunicante y su relación con la víctima.
- Si hay utilización o presencia de armas u otros objetos peligrosos.
- Si están involucradas personas menores o dependientes.
- Si es la primera vez que se da esta situación.

La o el responsable de turno decidirá los recursos que habrán de actuar en el incidente, los cuales se desplazarán a la mayor brevedad posible. Asimismo, se encargará de que reciban la información más completa posible sobre el incidente, entre ella:

- Descripción de los hechos.
- Lugar exacto del incidente.
- Lugar donde se encuentra la víctima.
- Necesidad de recursos sanitarios y situación física en que se encuentra la víctima.
- Lugar donde se encuentra la persona agresora.
- Identidad de la víctima y de la persona agresora y la relación entre ambas.
- Si hay utilización o presencia de armas u otros objetos peligrosos.
- Si están involucradas personas menores o dependientes
- Identidad de la persona que ha comunicado el hecho, si es distinta a la víctima, y su relación con la víctima y con el agresor.
- Si es la primera vez que se da esta situación.
- Si existen testigos de hechos anteriores similares.

Si hubiera actuación de otros cuerpos policiales o el caso fuera de la titularidad de la Ertzaintza, se atenderá, en todo caso la urgencia y se estará a lo dispuesto en el Protocolo de Coordinación.

6.2.1 Actitud en la atención de las llamadas telefónicas de las personas comunicantes de hechos de VG/VD

Cuando la policía local reciba una llamada telefónica en la que se informe de hechos de VG/VD, procederá en la atención a la comunicante del modo siguiente:

- Es conveniente que adapten su tono de voz a las circunstancias y momentos de la conversación.
- Mostrarán un tono bajo que cree confianza, demostrarán interés por conocer la necesidad de la persona que llama y utilizarán una voz tranquilizadora.



- Adoptarán una postura de escucha activa y procurarán vocalizar correctamente las palabras: por ejemplo, “desde luego”, “lo entiendo”, etc.
- Evitarán expresiones agresivas, vascilantes o mantener una escucha pasiva.
- No harán reproches a la persona comunicante.
- Aconsejarán, en su caso, la protección de los y las menores.
- Aconsejarán, en su caso, la retirada de objetos peligrosos que puedan ser utilizados por la persona agresora. Indicarán que no deben ser tocados los elementos que existan en el lugar de los hechos, a fin de preservar el lugar para una futura inspección ocular.
- Concretarán, en su caso, el lugar donde se encontrará con la patrulla de la policía local que se desplace.
- Si concurre la existencia de agresión sexual, pedirán a la víctima que no se asee, que no lave ni tire la ropa, que preserve cualquier otra evidencia y que espere la llegada de las patrullas de la policía local en un lugar seguro.

6.3.- ACTUACIÓN DE LAS Y LOS POLICÍAS LOCALES EN EL LUGAR DE LOS HECHOS

6.3.1.- Actuaciones inmediatas

Neutralización del incidente.

Asistencia inmediata a la víctima.

- La o el responsable de turno, si estima que se ha cometido un delito o falta “in fraganti” y el presunto autor o autora se encuentra en el lugar, actuará conforme a los criterios generales de la detención.
- Si la persona agresora es portadora de armas o instrumentos peligrosos, se procederá a su retirada y a la confección del correspondiente acta de ocupación.
- Neutralizado el incidente y asistida la víctima, se recabará información de al menos los siguientes extremos:
 - Descripción de los hechos.
 - Lugar exacto del incidente.
 - Lugar donde se encuentra la víctima.
 - Necesidad de recursos sanitarios y situación física en que se encuentra la víctima.
 - Lugar donde se encuentra la persona agresora.
 - Identidad de la víctima y de la persona agresora y la relación entre ambas.
 - Si se han utilizado o hay presencia de armas u otros objetos peligrosos.
 - Si están involucradas personas menores o dependientes.
 - Identidad de la persona que ha comunicado el hecho, si es distinta a la víctima, y su relación con la víctima y con el agresor.
 - Identificación de posibles testigos.
 - Necesidad de posibles traslados.

Valoración sobre la necesidad de realizar una inspección ocular técnico policial o, en su caso, realizar una comprobación de los hechos, todo ello en base a los criterios siguientes:



1. Existencia de armas, herramientas, objetos u otros instrumentos con los que se haya podido cometer el delito, tanto en el lugar como en las inmediaciones.
2. Existencia de evidencias físicas, químicas o biológicas posiblemente relacionadas con el hecho.
3. Existencia de desperfectos, roturas, etc.

6.3.2.- Actuaciones con la víctima en el lugar sin lesiones aparentes

- Si tras la neutralización del incidente y la atención a la víctima, se observa que no presenta lesiones físicas ni necesita asistencia sanitaria, le informará sobre:
 - La posibilidad de interponer denuncia, de solicitar una orden de protección y del derecho a la asistencia letrada tanto en la interposición de la denuncia como en la solicitud de la orden de protección, cuidando expresamente de que la víctima quede enterada perfectamente del contenido de la orden como de la asistencia letrada.
 - La confección de un atestado policial, de oficio, en el que se recogerán los hechos y de su traslado y puesta en conocimiento al juzgado correspondiente. Todo ello con independencia de la interposición de la denuncia por parte de la víctima.
 - La existencia de servicios de ayudas económicas, psicológicas, sociales y de asesoría legal, así como de los lugares y teléfonos a los que debe dirigirse para solicitarlas.

Si la víctima manifiesta su deseo de presentar denuncia, se la trasladará de forma inmediata a las dependencias policiales.

- Si se sospechara de algún tipo de lesión física en la víctima, aunque no resulte visible, salvo negativa expresa de la propia víctima, se la acompañará en el traslado hasta un centro hospitalario, para su atención. El traslado se realizará en ambulancia, si fuese necesario, o en vehículo policial, sin distintivos, en la medida de lo posible. Asimismo se procurará que entre el personal policial de acompañamiento haya una persona de su mismo sexo, en caso de víctimas femeninas. Igualmente se le recomendará que solicite un parte de lesiones lo más descriptivo posible, a fin de aportarlo en el momento de realizar la denuncia.

6.3.3.- Actuaciones con la víctima en el lugar con lesiones

- Salvo negativa expresa de la víctima, si presenta algún tipo de lesión física, se la acompañará en su traslado hasta un centro hospitalario. El traslado se realizará en ambulancia, si fuese necesario, o en vehículo policial, sin distintivos, en la medida de lo posible. En caso de víctimas de género femenino, se procurará la presencia de una agente entre el personal policial de acompañamiento. Se le indicará que solicite un parte de lesiones lo más descriptivo posible, a fin de presentarlo al realizar la denuncia.
- Si hay agresiones o abusos sexuales, se prestará especial atención a que la víctima sea atendida por una persona de su mismo sexo, a que reciba



información sobre la conveniencia de no lavarse, incluso ni la boca, y de no cambiarse de ropa, a la comunicación al forense, etc.

- Si, como consecuencia de las lesiones, la víctima debe permanecer hospitalizada, la o el responsable de turno desplazará allí un equipo instructor que recoja la denuncia. Este equipo informará asimismo a la víctima sobre todo lo concerniente a la orden de protección, los derechos que la amparan y los servicios de apoyo de que dispone. Confeccionará, además, las diligencias que hayan de incluirse en el atestado.
- Si el estado de la víctima hace imposible la realización de alguna de las acciones previstas en el apartado anterior, se hará constar en el atestado.

Si la persona presunta autora de los hechos se encuentra en el lugar o es localizada posteriormente, se valorará el posible delito o falta cometido para materializar, en su caso, la detención.

- **Anonimato de la víctima.** Salvo que la víctima disponga lo contrario, nunca se informará a la persona presunta agresora, ni a terceras personas, sobre su paradero (domicilio de familiares, de personas amigas o conocidas, pisos de acogida, casas de acogida, etc.).
- Durante la instrucción de las diligencias policiales, se velará por que no exista ningún tipo de contacto entre la víctima y la persona presunta autora de los hechos. Las citas policiales para la personación en el juzgado de la víctima y la persona presunta autora se realizarán de forma que se evite la coincidencia de ambas.
- Cuando la persona presuntamente autora sea extranjera, se procederá conforme a lo establecido para los casos de la detención en general, con la especificidad del caso de personas extranjeras, recogido en esta guía.

Si la persona agresora no se encuentra en el lugar de los hechos, se recabará la información, lo más amplia posible, que pueda llevar a su localización (fotografías, lugares frecuentados, posibles vehículos, etc.) y se dará conocimiento de ello a los agentes de la Policía Local que realicen labores de patrullaje y a la Ertzaintza.

6.4.- TRASLADOS DE LA VÍCTIMA

6.4.1.- Traslado de la víctima a un lugar designado por ella

Si concurre una situación de urgencia o de temor por la seguridad de la víctima y resulta conveniente alejarla de su domicilio -siempre que ésta así lo solicite-, la o el responsable de turno dispondrá su traslado y, en su caso, el de sus hijos e hijas menores y personas dependientes a su cargo, a un domicilio o lugar alternativo propuesto por la víctima: domicilio de familiares, amistades, etc.

Cuando el domicilio o lugar alternativo asignado por la víctima se encuentre fuera de la comunidad autónoma y ésta no posea medios de transporte propios, la o el responsable de turno se asegurará de que se ofrezca a la víctima el traslado a un servicio público de transportes, si lo acepta.



6.4.2.- Traslado de la víctima a una residencia alternativa

Cuando no existan familiares o amistades que puedan facilitar alojamiento alternativo, o las víctimas no deseen recurrir a ellos, la o el responsable de turno se encargará de que se ofrezca a la víctima el traslado a una residencia alternativa. En caso de que la acepte, la o el responsable de turno se asegurará de que se realicen las gestiones necesarias con los Servicios Sociales (de base o de urgencia, cuando suceda fuera del horario de oficina), para que tramiten la búsqueda de dicho alojamiento.

6.4.3.- Traslado de la víctima su domicilio

Cuando la víctima deba trasladarse a su domicilio para retirar ropa u otros enseres, siempre que se tema por su seguridad o así lo solicite, la o el responsable de turno se encargará de disponer lo que proceda. La o el responsable de turno actuará del mismo modo en los casos de traslados a sede judicial, etc.

6.4.4.- Menores a cargo de la víctima

- Cuando se detecte la presencia de menores a cargo de la víctima en el lugar de los hechos y esta no pueda hacerse cargo de ellos, deberán ser puestos bajo la tutela de la persona designada por la víctima.
- Si por algún motivo la víctima no pudiera realizar la designación a la que se refiere el apartado anterior, los y las menores quedarán bajo la tutela del familiar más cercano que se persone en el lugar, salvo que la o el responsable de turno dispusiera lo contrario, atendidas las circunstancias concretas y valorada una posible información sobre la presunta falta de garantías suficientes sobre la responsabilidad del familiar para dar un tratamiento adecuado a las necesidades del o la menor.

Cuando la o el responsable de turno decida no dejar al o la menor bajo la custodia de ningún familiar o estos no se encuentren en el lugar, a los efectos de la protección efectiva del menor, ordenará que se contacte por este orden con:

- la Fiscalía de Menores
- el Servicio de Menores de la Diputación.
- los servicios asistenciales del ayuntamiento correspondiente

Serán estos los que indiquen expresamente el lugar en el que deba quedarse el o la menor.

- Siempre que sea posible, el traslado del o la menor se realizará en un vehículo oficial sin distintivos y en él participará un agente del mismo sexo que el o la menor que se traslada. Los agentes entregará un acta al director o directora del centro de acogida, que recogerá sucintamente las circunstancias del caso y la solicitud de acogida provisional.



- Si el traslado se realiza por orden de la Fiscalía de Menores o del juzgado correspondiente, se portará aquella. En caso de que la orden fuese dada telefónicamente, se portará un acta de entrega de menor al centro en la que deberá constar la referencia de las diligencias policiales.
- En todo caso, el atestado recogerá la identidad y parentesco de las personas bajo cuya tutela quedan los o las menores o, en su caso, la identidad de la persona responsable del lugar o institución acordada para su acogida.

6.4.5. Personas con discapacidad y mayores

Se informará al juzgado de la existencia de menores, personas con discapacidad o mayores a cargo de la víctima. En el caso de menores, también se dará cuenta a Fiscalía de Menores.

Cuando la víctima tenga a su cargo a personas con discapacidad o mayores, se dará cuenta a los servicios sociales municipales.

6.5.- EL O LA MENOR COMO VÍCTIMA

Como criterio general, el tratamiento del o la menor como víctima será el mismo que cuando esta sea mayor de edad, con las siguientes especialidades:

- Se estará a lo recogido en el procedimiento de actuación con menores: presencia de progenitores, declaraciones, etc.
- Durante la instrucción de las diligencias policiales se velará por que no exista ningún tipo de contacto entre la víctima y la persona presunta autora de los hechos.
- Cuando las o los menores en situación de desamparo se trasladen a un centro de acogida, se comunicará al Servicio Social de la Diputación, a través de la Fiscalía de Menores, y se dejará constancia del hecho por diligencia en el atestado.

6.6.- ACTUACIONES CON PERSONAS EXTRANJERAS

El tratamiento a personas extranjeras como víctimas será el mismo que cuando estas no lo sean, salvo que, en estos casos, además, se garantizará el derecho a intérprete en la recogida de la denuncia, si fuese necesario.

6.7.- TRATAMIENTO A LA VÍCTIMA EN DEPENDENCIAS POLICIALES

- La o el responsable de turno recibirá inicialmente a la víctima y valorará las circunstancias concurrentes. Adoptará las medidas necesarias para que ésta sea acogida



en un lugar confortable y privado en el que se sienta cómoda. Deberá ser atendida por una agente del mismo sexo en el caso de mujeres víctimas, siempre que sea posible.

- Tras, en su caso, haber recibido atención sanitaria, se informará a la víctima de su derecho a asistencia letrada, del proceso tras la presentación de una eventual denuncia, de las ayudas y recursos sociales a los que puede acudir y de la posibilidad de solicitar una orden de protección. Se documentará el ofrecimiento mediante los formularios y diligencias tipo establecidos al efecto.
- En su caso, se le facilitará a la víctima el formulario “Solicitud de orden de protección”.
- Durante la cumplimentación de la solicitud, si la solicitante lo desea, podrá estar presente la o el letrado.
- Una vez confeccionada, se remitirá al juzgado, junto a las diligencias policiales, en un plazo no superior a veinticuatro horas, salvo que los juzgados dispongan un horario diferente para la recepción.
- La existencia de la solicitud debe reflejarse clara y visiblemente en la portada de las diligencias con la inscripción “Solicitud de orden de protección”. Esta deberá ir al inicio de las diligencias y, si la persona presunta autora estuviese detenida, podrá remitirse al juzgado cuando sea puesta a disposición judicial.
- Las citaciones policiales para personación en el juzgado de la víctima y de la persona agresora se realizarán de forma que se evite la coincidencia de ambas.
- Conforme a los resultados del análisis de riesgos, podrá ofrecerse a la víctima su traslado al juzgado para su primera o ulteriores comparecencias a fin de procurarle protección. Este hecho quedará recogido en diligencia expresa.

6.7.1.- La denuncia por hechos de VG/VD

- Cuando se tenga conocimiento de la posible existencia de un hecho que reúna los caracteres de VG/VD, la o el responsable de turno ordenará la apertura de un atestado policial que incluirá, en su caso, la denuncia, si se hubiera interpuesto.
- La persona denunciante será atendida, si es posible, por un o una agente de la policía local de su mismo sexo.
- Se recogerá la denuncia haciendo especial mención de si la víctima está siendo asistida por los Servicios Sociales Municipales. Se recabarán su consentimiento para solicitar la información al mencionado servicio y se dejará constancia de todo ello en diligencia, que deberá ser firmada por la persona autorizante.
- Si no se presenta denuncia expresa, se realizará una recogida de la información proporcionada por la víctima, si es posible.



- Se facilitará a la víctima denunciante una copia de la denuncia.

6.7.2.- Información a la víctima de sus derechos

Como víctima tiene derecho a:

- La asistencia letrada, tanto para la interposición de la denuncia como para la solicitud de la orden de protección, de libre designación o, en su caso, de oficio, siendo esta última gratuita. Existe un servicio de turno de oficio de víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales en los colegios de abogados de cada territorio histórico.
- A ser igualmente asistida de letrada en el curso del procedimiento judicial, bien de su libre elección bien de oficio, que solo dará derecho a justicia gratuita cuando así lo disponga la ley y, en todo caso, cuando se acredite la insuficiencia de recursos para litigar.
- En el caso de no ejercitar estos derechos, el Ministerio Fiscal ejercitará las acciones civiles correspondientes, si procediere.
- A conocer el carácter de público del delito del que haya sido víctima.
- A mostrarse parte en el procedimiento y a renunciar o no a la restitución de la cosa, reparación del daño e indemnización del perjuicio causado por el hecho punible.
- A saber que, en caso de no ejercitar los mencionados derechos, el Ministerio Fiscal ejercitará las acciones correspondientes, si procediere.
- A conocer que si la persona autora del delito o falta fuera menor, podrán presentarse como acusadoras particulares las directamente ofendidas, sus progenitores, herederas o sus representantes legales, si fueran menores o incapaces.
- A ser informada del contenido de la solicitud de la orden de protección, conforme a la Ley 27/2003, de 31 de julio. También tendrá derecho a esa información la persona denunciante -aunque no sea la víctima-, cuando se trate de una persona prevista como habilitada para solicitar la mencionada orden.
- La existencia de servicios sociales de atención, emergencia, apoyo, acogida y recuperación integral, de los cuales se le facilitará dirección y teléfono de contacto.
- Recibir información acerca de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos dolosos violentos y contra la libertad sexual. Se le informará de que las víctimas de estos delitos tienen la posibilidad de solicitar ayuda económica en la cuantía legalmente establecida para el caso de inexistencia de persona autora o insolvencia de esta. Se beneficiarán de estas ayudas las víctimas directas o indirectas, con el resultado de muerte, lesiones corporales graves o daños graves a la salud física y mental, pudiendo estas cubrir el tratamiento terapéutico. La acción para solicitar ayudas prescribe al año desde que se produjo el hecho. El plazo se interrumpe durante el proceso penal.



- Se informará asimismo de la existencia del Servicio de Asistencia a la Víctima, ubicado en los palacios de justicia de Bilbao y Barakaldo.

6.8.- EL ATESTADO POLICIAL POR HECHOS DE VG /VD

Cuando se tenga conocimiento de la posible existencia de un hecho que tenga los caracteres de VG/VD, la o el responsable de turno ordenará que la apertura de un atestado policial, el cual instruirá. En él se incluirá la denuncia, si existe. Si la víctima, por cualquier motivo, se niega a presentar denuncia, los agentes dejarán constancia en diligencia expresa de tal negativa en el atestado. Igualmente se dejará constancia de la negativa a formalizar la denuncia por parte de cualquiera otra persona que haya comunicado los hechos.

El atestado policial incluirá, además, al menos:

- La solicitud de orden de protección, en su caso.
- La inspección ocular. La o el responsable de turno decidirá si la “comprobación de los hechos” se realiza mediante una inspección ocular técnico policial o mediante la comparecencia de los o las agentes de la policía local actuantes. Además, en atención al tipo de delito, lugar de los hechos y tiempo transcurrido, la comprobación podrá hacerse mediante la declaración de testigos o la aportación de documentos que evidencien la existencia de delito.
- La comparecencia de los o las agentes de la policial local, en la que se hará constar la mayor cantidad de datos posibles y, en todo caso, la existencia de lesiones, agresiones, amenazas, estado de la vivienda o lugar de los hechos, estado psicofísico tanto de la víctima como de la persona agresora, datos identificativos de los testigos presentes en el lugar, etc.
- Los antecedentes policiales y judiciales, si los hubiese, de la persona agresora, especialmente los relativos a hechos del mismo tipo delictivo.
- La mención de la existencia de resoluciones judiciales de alejamiento.
- La referencia al estado mental del presunto agresor (antecedentes psiquiátricos o comportamientos que pudieran tener su origen en un trastorno de este tipo) y las posibles adicciones: drogas, alcohol, etc.
- Referencia a la posible posesión de armas u otros objetos peligrosos.
- El resultado de la consulta a la Intervención de Armas sobre licencias y armas en posesión de la persona presunta agresora.
- El acta de ocupación, en su caso, de las armas de las que pudiera disponer la persona presunta agresora.
- La declaración de la persona presunta agresora, en caso de no estar detenida y manifestar su decisión de prestar declaración voluntariamente ante la policía local, en todo caso, asistido de abogado.
- La diligencia de información a la persona agresora de los servicios asistenciales a su disposición y de las consecuencias penales del incumplimiento de las resoluciones judiciales de protección.
- Las declaraciones de las personas testigos, si se estimase, que deberán recogerse expresamente, siempre que existiesen, las lesiones, agresiones, amenazas y



estado psicofísico tanto de la víctima como de la persona agresora, número de episodios del mismo tipo conocidos, etc.

- El parte médico de asistencia a la víctima.
- Las identificaciones tanto de la víctima como de las y los testigos y agresores.
- Las fotografías o filmaciones de las lesiones, cuando medie consentimiento expreso de la víctima. De ese consentimiento deberá quedar constancia expresa en una diligencia específica, que incluirá además la firma de la víctima.
- La nueva dirección de carácter reservado. Para el caso de que la víctima cambie de domicilio con ocasión de la situación sobrevenida, o las circunstancias del caso aconsejen mantener reserva sobre su nueva dirección, se incluirá una diligencia que haga constar este hecho, pero no se reflejará la nueva dirección de carácter reservado. Esta se incluirá en un sobre cerrado que será entregado al juzgado.
- En caso de que la víctima sea menor y se la hubiese trasladado a un centro de acogida, se acompañará a la entrega del o la menor un acta dirigida la dirección del centro en cuestión, que recogerá sucintamente las circunstancias del o la menor y la propia solicitud de acogida. Con posterioridad, se remitirá comunicación al servicio social correspondiente de la Diputación. Todo ello quedará recogido mediante diligencia.
- Un informe relativo a la peligrosidad de la situación y a la posible conveniencia de aplicación de medidas cautelares.
- Podrán incluirse informes de los servicios sociales.
- Las citaciones para comparecencia judicial: agresores, víctimas, testigos, etc.

Todo ello se documentará en las diligencias tipo establecidas al efecto.

6.8.1.- Información de derechos a la persona presunta autora

La persona presunta autora de los hechos de VG/VD, además de los derechos generales que le corresponden, en su caso, como persona detenida o imputada, deberá recibir la información siguiente:

- Que, como presunta autora de un delito de VG/VD, le podrían ser impuestas por el juez las medidas cautelares contempladas en el artículo 48 del Código Penal; entre ellas, la privación del derecho a residir en determinados lugares y la prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima, sus familiares u otras personas que se determine.
- Que el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por el juez podría acarrear la comisión de un delito de quebrantamiento de condena, recogido en el artículo 468 del Código Penal.

En caso de estar en posesión de armas, se le requerirá su entrega voluntaria.



6.8.2.- Juicios rápidos

Los atestados realizados por las policías locales por delitos y faltas en materia de VG/VD, se realizarán conforme a lo dispuesto para los juicios rápidos en la Ley 38/2002, siempre que la persona autora haya sido detenida o, sin haberlo sido, se la haya citado como denunciada ante el juzgado correspondiente.

Las diligencias se practicarán en el mínimo tiempo imprescindible y, en todo caso, mientras se encuentre la persona presunta autora detenida.

Entre otras, practicarán las siguientes actuaciones:

- Fijar, en coordinación con el juzgado de guardia, el día y la hora de comparecencia de las personas que hayan de ser citadas.
- Solicitar copia del informe de asistencia médica a la víctima.
- Informar a la persona denunciada, detenida o no, del derecho de comparecer ante el juzgado asistido de abogado.
- Citar a la persona denunciada a comparecer en el juzgado de guardia el día y hora que se señale y advertirle de las consecuencias de su incomparecencia.
- Citar a las personas testigos, ofendidas y perjudicadas a comparecer en el juzgado que corresponda en el día y hora que se señale, con apercibimiento de las consecuencias de su incomparecencia.

Si la urgencia lo requiere, las citaciones podrán realizarse por cualquier medio de comunicación, incluso verbalmente, y hacerlo constar en diligencia al efecto.

6.9.- QUEBRANTAMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES O INCUMPLIMIENTO DE SENTENCIA.

- El mero quebrantamiento de sentencia o de las medidas cautelares adoptadas judicialmente, sin que se produzcan a la vez otros delitos de VG/VD, no deben entenderse como una conducta penal de VG/VD, sino como un delito contra la Administración de Justicia y, por lo tanto, ajenos a este procedimiento.
- Cuando se hayan adoptado medidas cautelares de alejamiento acordadas judicialmente en la orden de protección y estas sean contravenidas, aun mediando consentimiento de la víctima, existirá un delito de quebrantamiento de condena, al ser éste irrelevante (acuerdo del Tribunal Supremo de 25 de noviembre de 2008). En estos casos no debe procederse a la detención de la víctima, sino que la o el responsable de turno, valoradas las circunstancias, llevará a cabo las gestiones necesarias para que los hechos se pongan en conocimiento del juzgado competente, mediante diligencia expresa, que se incluirá en el atestado policial.
- Todo ello, sin perjuicio de las medidas (detención, o imputación) que con carácter general puedan derivarse para la persona que incurra en el quebrantamiento o incumplimiento.



6.10.- PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA Y SEGUIMIENTO

6.10.1.- Estimación inicial de la situación de riesgo

6.10.1.1. La primera evaluación de la situación de riesgo de violencia la realizará la funcionaria, funcionario o funcionarios que instruyan las diligencias y se ocupen de las investigaciones; esto es, la o el responsable de turno)

6.10.1.2 Se utilizará el formulario basado en la escala de predicción de riesgo de violencia contra la pareja.

6.10.1.3. El formulario se cumplimentará cuando se haya recopilado información suficiente y contrastada. Se cumplimentarán primero los apartados cuya respuesta ya aparezca con nitidez en el atestado y se solicitará a los intervenientes solo los detalles que falten.

Si la instrucción de diligencias se va a dilatar en el tiempo, se realizará una primera valoración tan pronto como se haya tomado declaración a la víctima, a efectos de activar medidas policiales de protección, y otra nueva valoración, una vez recopilada toda la información y finalizadas las diligencias del atestado. Esta segunda valoración la realizará a posteriori la o el coordinador de VG/VD.

6.10.1.4. Se asignará uno de los siguientes niveles de riesgo: básico, moderado, alto, especial, extremo.

6.10.1.5. El resultado de la valoración se hará constar en la oportuna diligencia. En los casos en los que el riesgo sea moderado, alto, especial o extremo, se recogerá también en la diligencia un informe sobre los principales factores de riesgo apreciados.

6.10.1.6. Cada uno de los niveles llevará aparejadas medidas policiales de protección obligatorias y opcionales –de acuerdo con el catálogo anexo–, de aplicación inmediata.

6.10.1.7. Si el nivel de riesgo es moderado, alto, especial o extremo, se informará de ello a la víctima.

6.10.1.8. En todos los casos se informará a la víctima de las medidas policiales de protección acordadas.

6.10.1.9. Cuando de la evaluación del riesgo resulten medidas policiales que sobrepasen la capacidad de decisión operativa del evaluador, este dispondrá la comunicación inmediata a la Jefatura de la Policía Local.

6.10.1.10. Cuando la aplicación de las medidas policiales de protección corresponda a personal de otro cuerpo policial, se le comunicará de inmediato todos los datos necesarios para que pueda llevar a cabo esta tarea y se informará de forma inmediata a la Jefatura de la Policía Local.

6.10.1.11. Las medidas de protección se acordarán de manera inmediata por la o el responsable de turno que instruya la denuncia. Estas medidas serán ratificadas, modificadas o suprimidas, tras la subsiguiente entrevista con la víctima que realizará la o el agente coordinador de VG/VD, en coordinación con la Jefatura.

6.10.2.- Estimación de la evolución del nivel de riesgo

6.10.2.1. Para mantener actualizada la evaluación del riesgo, la o el agente coordinador de VG/VD, en coordinación con la o el agente primero o encargado del servicio designado para el seguimiento de la protección de una víctima, llevará a cabo



periódicamente nuevas valoraciones y, de ser necesario, mantendrán nuevas entrevistas con la víctima y las personas de su entorno.

6.10.2.2. Cuando haya nueva información significativa sobre los factores valorados inicialmente, se realizará la nueva valoración utilizando el formulario de Valoración Policial del Riesgo.

6.10.2.3. A continuación, se cumplimentará la diligencia de Valoración Policial de la Evolución del Riesgo.

6.10.2.4. En todo caso, se adoptará como nivel de riesgo actual el resultante de la evaluación más reciente.

6.10.2.5. Se realizarán las siguientes valoraciones periódicas:

- Nivel especial, quincenalmente.
- Nivel moderado o alto, mensualmente.
- Nivel básico, bimestralmente.

6.10.2.6. También se realizarán nuevas valoraciones en los siguientes casos:

- A solicitud de la Autoridad Judicial.
- A solicitud del Ministerio Fiscal.
- Cuando se conozcan cambios significativos en las circunstancias o la conducta de la víctima o del agresor.

6.10.2.7. El resultado de la valoración se hará constar en diligencia. En los casos en los que el nivel de riesgo sea moderado, alto , especial o extremo, se recogerá también en la diligencia un informe sobre los principales factores de riesgo apreciados.

6.10.2.8. En caso de discrepancia entre las medidas de protección policial acordadas por el órgano judicial y las que resulten de la valoración de riesgo policial, se aplicarán siempre las acordadas por el órgano judicial y se informará de inmediato a la autoridad judicial de la discrepancia existente, para que acuerde lo que proceda.

6.10.2.9. Cuando se estime, a través de los formularios de valoración y de evolución, que han desaparecido o que han remitido las circunstancias que ponían en riesgo a la víctima (nivel de riesgo no apreciado), se comunicará por diligencia a la Autoridad Judicial y se informará sobre los factores determinantes de tal valoración.

Diligencias y formularios a utilizar:

- . cuestionario de valoración de riesgo
- . cuestionario para la valoración policial de la evolución del riesgo
- . formulario de valoración de riesgo vg.xls. Se utilizará la herramienta Excel, basada en este formato para hacer la valoración del riesgo.
- . anexo-catálogo de medidas de protección a la víctima de VG

6.10.3.- Comunicación a los órganos judiciales y al Ministerio Fiscal de las estimaciones de riesgo y su evolución

Se actuará conforme a las siguientes normas:

6.10.3.1. Los funcionarios policiales responsables remitirán al órgano judicial y al fiscal competentes las siguientes comunicaciones:

- La estimación inicial del nivel de riesgo, junto con el informe sobre los principales factores de riesgo apreciados, a cargo de la o el responsable de turno instructor del atestado.



- Todas y cada una de las estimaciones de la evolución del nivel de riesgo que se realicen periódicamente -en los plazos establecidos en el protocolo-, junto con el informe sobre los principales factores de riesgo apreciados, entre los que se incluirán necesariamente, siempre que concurran, la retirada de denuncia(s) previa(s), la renuncia a medidas de protección anteriores y la reanudación de la convivencia, en su caso.
- Todas y cada una de las estimaciones de la evolución del nivel de riesgo que se realicen a solicitud de la Autoridad Judicial o del Ministerio Fiscal, y las realizadas cuando se conozcan cambios significativos en las circunstancias o la conducta de la víctima o del agresor, junto con el informe sobre los principales factores de riesgo apreciados, entre los que incluirán necesariamente, siempre que concurran, la retirada de denuncia(s) previa(s), la renuncia a las medidas de protección concedidas y la reanudación de la convivencia
- Las discrepancias existentes entre las medidas de protección policial acordadas por el juez y las que resulten de la valoración de riesgo policial.
- Las revisiones de las valoraciones de riesgo anteriores a la entrada en vigor de este protocolo.

6.10.3.2. Las comunicaciones se realizarán a la mayor brevedad y, en todo caso, dentro de las 24 horas siguientes a la valoración del riesgo, utilizando los medios telemáticos que permitan su transmisión urgente y segura, sin perjuicio de su remisión posterior a través de los medios ordinarios.

DILIGENCIAS A UTILIZAR EN LA COMUNICACIÓN A LOS ÓRGANOS JUDICIALES:

VALORACIÓN POLICIAL DE LA EVOLUCIÓN DEL RIESGO. INFORMATIVA DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN TRAS NUEVA VALORACIÓN DE RIESGO.

NOTA: en caso de no verse alteradas las medidas de protección de una valoración a la siguiente, se hará constar mediante diligencia.

PERSONAS IMPLICADAS EN LA APLICACIÓN DEL PRESENTE PROTOCOLO Y FUNCIONES:

Responsables de turno:

Serán las personas encargadas de instruir los atestados de VG/VD.

Recogerán las denuncias de VG/VD como instructoras, asistidas, a ser posible, por una agente femenina como secretaria.

Realizarán la Valoración Policial de Riesgo inicial, que se remitirá con el atestado.

Adoptarán las medidas cautelares de protección a la víctima e informarán, si la gravedad lo requiere, de forma inmediata a Jefatura.

Dirigirán la realización de las labores de protección a las víctimas encomendadas por Jefatura en coordinación con la persona coordinadora de VG/VD.

Mantendrán contacto periódico, en coordinación con la persona coordinadora VG/VD, con las víctimas de las que sean corresponsables de protección.

Realizarán labores de coordinación en atención a la urgencia con la Jefatura de Operaciones de la Ertzaintza.



Se encargarán de que todas las incidencias reseñables de VG/VD y las labores realizadas de protección a la víctima queden reflejadas en la correspondiente incidencia LOTUS y darán parte de la ellas a Jefatura y a la persona coordinadora de VG/VD.

Agente coordinador(a) de VG/VD:

Se encargará de la coordinación con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de manera conjunta con Jefatura.

Será responsable de la instrucción de los expedientes (no confundir con los atestados) de los casos de VG/VD y de su actualización. Por cada caso de VG/VD de los que sea titular, la Policía Local de Portugalete abrirá un expediente, en el cual constarán:

- El atestado origen del expediente.
- Todas las ampliatorias de dicho atestado.
- Los atestados posteriores y sus ampliatorias sobre el caso.
- Todas las incidencias o informaciones de las que se tenga constancia y puedan influir en la valoración del riesgo potencial para la víctima.
- La valoración inicial del riesgo y las valoraciones sobre la evolución que se hagan.
- Las medidas de protección inicialmente adoptadas y sus posteriores variaciones.
- Cuantas labores de protección a la víctima se efectúen.
- Todas las comunicaciones recibidas sobre el asunto por parte de la autoridad judicial: órdenes de protección, sentencias, citaciones, oficios judiciales...
- Cuanta información se considere de interés para el seguimiento del expediente y la protección a la víctima.

Será responsable de la coordinación con la Ertzaintza del seguimiento de los distintos casos de VG/VD en el municipio de Portugalete.

Realizará las comunicaciones a otros cuerpos policiales y a la Autoridad Judicial, cuando tenga conocimiento de que una víctima con nivel de riesgo especial o extremo se desplaza fuera del municipio.

Realizará la entrevista con la víctima tras la presentación de la denuncia. Impartirá, en coordinación con Jefatura o con la persona por esta designada, la formación en medidas de autoprotección a las víctimas.

En coordinación con Jefatura, asignará las labores de protección a llevar a cabo por los turnos cada semana.

Realizará las llamadas y entrevistas periódicas con las víctimas, en coordinación con Jefatura y con la o el responsable de turno correspondiente.

Será responsable del seguimiento de la evolución del nivel de riesgo de las víctimas de VG/VD cuyos casos sean titularidad de la Policía Local de Portugalete y de la asignación de las correspondientes medidas de protección en coordinación con Jefatura. Informará de todo ello a la Autoridad Judicial y a la Ertzaintza.

6.11.- ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES SEXUALES

Si la víctima presenta lesiones, por pequeñas que sean, o se sospecha de su existencia, aunque no resulten visibles:

- Se la acompañará al servicio médico correspondiente
- Se le indicará que solicite el parte de lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.



En caso de que se trate de una agresión o abuso sexual reciente, se la trasladará al servicio de urgencias del hospital de Cruces.

Se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, beber ni comer, si se han producido agresiones por vía bucal.

El equipo policial se asegurará

- De que ha sido solicitada la presencia del médico o médica forense en el hospital, al objeto de que se practique el reconocimiento médico y la toma de muestras.
- De proporcionar al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.

No se tomará declaración, en los casos de agresiones sexuales en los que se puedan recoger evidencias o haya lesiones:

- Hasta que la víctima haya sido reconocida por personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales.
- Cuando la víctima presente dificultades de comunicación (por ser inmigrante, por discapacidad...), se pondrán los medios necesarios y adecuados para facilitar dicha comunicación.

Cuando hay personas menores a cargo de la víctima:

- Durante el tiempo en que la víctima no pueda ocuparse de ellas, serán puestas bajo la tutela de la persona designada por la víctima o con familiares.
- Si esto no es posible, se contactará en horario laboral con los Servicios Sociales de Base y fuera de este horario con el Departamento de Menores de la Diputación Foral de Bizkaia o la Fiscalía de Menores.

Recepción de la denuncia

La recepción de la denuncia se realizará teniendo en cuenta el especial estado emocional en que se encuentre la víctima, procurando crear un clima de seguridad y que la denuncia sea recogida por una agente en un lugar confortable, privado, que impida interrupciones y que preserve la intimidad de la víctima.

En primer lugar se informará a la víctima de las consecuencias de la interposición de la denuncia.

En los casos de delitos contra la libertad sexual también se le informará de la necesidad de interponer denuncia para que se pueda perseguir judicialmente al presunto agresor.

Asimismo se le comunicará la posibilidad de solicitar una orden de protección (en caso de que el agresor fuera conocido) y que tiene derecho a ser asesorada gratuitamente por un letrado o letrada del turno específico para víctimas de VD o agresiones sexuales, tanto para la interposición de la denuncia como para formalizar la solicitud de la orden de protección.



En caso de que la víctima muestre su disposición a ser asesorada por una o un abogado especializado desde las dependencias policiales y previamente a la interposición de la denuncia, se realizarán las gestiones oportunas para ello y se informará a la víctima sobre el tiempo estimado para la llegada del letrado o letrada a las dependencias municipales.

En cualquier caso, se interrumpirá la declaración cuantas veces sea preciso e incluso se retrasará si se entiende que la víctima no está en condiciones de declarar.

Asistencia a la víctima

Si la víctima teme por su seguridad o así lo solicita, se la acompañará, tanto a ella como, si es necesario, a sus hijas e hijos menores a su cargo, a un domicilio o lugar alternativo propuesto por ella (casa de familiares, amistades, etc.).

También, si es necesario, se la acompañará a su domicilio para retirar la ropa y otros enseres de primera necesidad.

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

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

Información y canalización a los servicios sociales.

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

Se informará a la víctima sobre la posibilidad de solicitar medidas cautelares de protección, tales como la prohibición de que las personas agresoras residan o acudan a un determinado lugar.

Se le informará de la posibilidad de solicitar orden de protección, abogado o abogada de oficio, asistencia jurídica gratuita y posibles ayudas económicas.

Asimismo se le informará sobre la existencia de recursos para la atención especializada a este tipo de problemática:

- Alojamiento de urgencia
- programas de asistencia jurídica y psicológica para víctimas de VG

Independientemente de la información que se le facilite y de si la mujer denuncia o no, se informará al Departamento de Bienestar Social o al Servicio de Alojamiento de Urgencia, cuando la mujer autorice la cesión de esa información.



En todo caso, con independencia de la información que se facilite a la víctima, se considerará especialmente importante tratar de canalizar el caso hacia los Servicios Sociales.

Los Servicios Sociales Municipales intentarán ponerse en contacto con la víctima para prestarle información y poner a su disposición los recursos sociales adecuados a su situación personal. Una vez realizada la primera intervención, la TBS lo comunicará a la Policía Municipal o a la Ertzaintza.

Investigación y elaboración del atestado

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

Para ello, la o el responsable de turno informará inmediatamente a la víctima de que no se lave (tampoco la boca, si ha habido agresión por vía oral) y dispondrá los medios para la recogida de las prendas que puedan servir de evidencia o contener evidencias. Se acompañará a la víctima al hospital de Cruces y se asegurará de que se ha avisado al médico forense.

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

Se tomarán las medidas necesarias para preservar la escena de los hechos hasta la llegada del equipo de inspecciones oculares.

En el trato a la víctima se tendrá en cuenta lo indicado en el punto 6.7 y subsiguientes para los casos de VG/VD, en cuanto sea aplicable a los casos de delitos contra la libertad sexual.

7.- SOBRE LOS PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO

Es obligación del Ayuntamiento de Portugalete y de sus autoridades competentes realizar las acciones que se consideren convenientes para crear una cultura de rechazo a la violencia de género. Para lograrlo, procurará dar respuesta proporcional y adecuada a las distintas situaciones de violencia que se conozcan en el municipio, de la siguiente manera:

- Manifestando directamente su apoyo a las mujeres víctimas de violencia de género, siempre y cuando se conozca el caso, se haya o no interpuesto denuncia. Sin invadir la privacidad de las mujeres y sus familias, se les garantizará el apoyo necesario y se les hará saber del interés de las autoridades municipales en la resolución de sus demandas.



- Manifestando públicamente su rechazo a los casos de violencia de género, siempre que las mujeres o sus familiares y las asociaciones a las que pertenezcan, si fuera el caso, así lo soliciten.
- Convocando a la ciudadanía del municipio a los actos de repulsa y apoyo que se consideren necesarios, cuando una mujer, su familia o su asociación de pertenencia así lo soliciten, o apoyando la convocatoria que realicen las asociaciones de mujeres.
- Convocando a la ciudadanía del municipio a manifestar públicamente su rechazo en manifestaciones públicas o elaborando comunicados de repulsa tras el asesinato de alguna mujer por violencia machista en la CAPV.
- Realizando una manifestación pública contra la violencia de género por parte de las autoridades municipales en el marco de las actividades de sensibilización en torno al 25 de Noviembre.
- Teniendo en cuenta el manual de Eudel “Recomendaciones para las actuaciones públicas ante casos de violencia contra las mujeres”.

8.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR VIOLENCIA DE GÉNERO O AGRESIONES SEXUALES A UNA MUJER DEL MUNICIPIO

Cuando a través de las autoridades competentes se tenga conocimiento o información del asesinato de una vecina del municipio ocurrido por causas de violencia de género o agresión sexual:

- Alcaldía convocará al Pleno, que aprobara una declaración institucional de repulsa y convocará a la ciudadanía a los actos que considere oportunos: concentración, manifestación u otros.
- La Alcaldía o su delegación se pondrá en contacto con la familia de la víctima a fin de ofrecerle el apoyo necesario: asesoramiento legal, apoyo psicológico para situaciones de crisis, así como apoyo en el proceso de duelo, apoyo económico si se precisa, acompañamiento en la gestión de repatriación del cuerpo en el supuesto que así se requiera, información a otros familiares dentro del Estado o en el extranjero, etc. Se realizará un seguimiento a las y los familiares de mujeres víctimas asesinadas por violencia de género y agresiones sexuales, a fin de proporcionarles los recursos que necesiten en cada caso.
- Se entiende que las y los hijos de la mujer asesinada, así como otros familiares, son víctimas directas de esa violencia y como tales merecen el reconocimiento público que combatirá su estigmatización y permita su recuperación. Para ello, el Ayuntamiento impulsará actividades de reconocimiento de la lucha personal de la víctima para romper con la violencia.
- El Ayuntamiento ejercitará la acción popular si lo estima oportuno.
- La Alcaldía o la persona en quien delegue esta responsabilidad deberá establecer la comunicación con la prensa, cuidando especialmente que se proporcione la información precisa y adecuada.



ANEXO I - PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN ENTRE LA POLICÍA LOCAL Y LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE PARA LA INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO

1.- Legislación:

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género
- II Acuerdo Interinstitucional para la Mejora de la Atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, de 3 de febrero de 2009
- Protocolo de Coordinación para casos de violencia doméstica y de género, acordado por la Policía Local de Portugalete y la Ertzantza, de 9 de mayo de 2007.
- Protocolo de Coordinación para la Eficacia de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y de la orden de protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, Bizkaia , enero 2007.
- Decreto 29/2011, de 1 de marzo, sobre los mecanismos de coordinación de la atención a las víctimas de la violencia de género en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2 - Objetivos:

- Mejorar la atención de mujeres víctimas de violencia de género del municipio de Portugalete, facilitando su acceso a los recursos existentes.
- Facilitar la coordinación a nivel interno, entre Policía Local (PL) y Servicios Sociales Municipales (SSM), con el fin de mejorar la atención a las mujeres víctimas de violencia de género (MVVG) y las personas dependientes o menores a su cargo.
- Obtener un mejor conocimiento de la situación y necesidades de las mujeres víctimas de violencia de género.

3.- Incidencias:

- La Policía Local informará a las personas implicadas del protocolo establecido entre la PL y los SSM de informar de la incidencia o denuncia, e intentará derivar a las personas implicadas a los SSM con el fin de poder recibir información sobre los recursos para víctimas de violencia de género.

En caso de que estuvieran de acuerdo en acudir a los SSM, se actuará de la siguiente manera:

- En horario laboral, de 8:00 a 15:00, la PL se pondrá en contacto telefónico con los SSM para facilitar a la víctima y al presunto agresor una cita con la misma TBS de zona, siempre y cuando estén de acuerdo y den su consentimiento escrito para ello (ver modelo anexo).
- Fuera del horario laboral, la PL facilitará un documento informativo de los recursos a personas implicadas en las situaciones de violencia de género. Esta información se facilitará, además de en euskera y castellano, en inglés, francés, árabe, rumano y chino.



- En caso de que alguna de las personas implicadas tuviesen que abandonar el domicilio y no tuvieran ningún alojamiento al que recurrir (familiares, etc.), la PL se pondrá en contacto telefónico con el Servicio Municipal de Alojamiento de Urgencia, con el fin de facilitarles un alojamiento temporal.
- La Policía Local remitirá a los SSM la incidencia con la descripción de los hechos o situación dada, junto con los datos identificativos de las personas implicadas y el consentimiento firmado de aceptación de cesión de datos (ver modelo anexo), para que puedan ser atendidas.

Con objeto de dar la máxima agilidad a tal comunicación, la transmisión se realizará mediante mensaje de correo electrónico remitido a bienestar@portugalete.org.

- Tras la recepción del mensaje de correo electrónico, la Administración de Servicios Sociales comprobará si existe o no en el departamento historia social a nombre de las personas implicadas.

En caso de que sí la hubiera, remitirá la información a la Trabajadora Social (TBS) de referencia, con copia (CC) al Director de Servicios Sociales y a la responsable de la coordinación con la PL del seguimiento de los distintos casos de VG/VD (Técnica de Igualdad). Se informará de ello a la Policía Local.

En caso de que no la hubiera, la Administración de Servicios Sociales la creará en el aplicativo informático del departamento (GUIAS) y designará a una Trabajadora Social de referencia (según mayor disponibilidad en agenda de las TBS de zona), a quien remitirán la información recibida, con copia (CC) al Director de Servicios Sociales y a la Técnica de Igualdad.

- La Técnica de Igualdad informará a la PL del nombre de la Trabajadora Social de referencia de las personas y de si disponen o no de dispositivo de seguridad para víctimas de violencia de género (ATENPRO).

- La TBS referencia enviará carta de citación (con acuse de recibo) a las personas implicadas que hayan firmado la autorización de cesión de datos, con citas diferentes a víctima(s) y a agresor, con el fin de ofrecer una cita con la TBS para facilitarle toda la información, orientación y asesoramiento necesarios relacionados con la situación de violencia de género.

Esta carta, además de en euskera y castellano, estará disponible en otros idiomas (inglés, francés, árabe y rumano) para las personas extranjeras.

- Las personas que no acudieran a la cita, la TBS realizará una llamada telefónica a cada una de las personas citadas, con el objetivo de facilitar información y materializar una entrevista.



ORDENES DE PROTECCIÓN:

- La Policía Local informará a los SSM mediante un mensaje de correo electrónico remitido a bienestar@portugalete.org, de la resolución judicial que establezca la orden de protección.
- Tras la recepción del correo electrónico, la Administración de Servicios Sociales comprobará si existe o no en el departamento historia social a nombre de las personas implicadas.

En caso de que sí la hubiera, remitirán la información a la Trabajadora Social (TBS) de referencia, con copia (CC) al Director del Área y a la Técnica de Igualdad, e informarán a la Policía Local, con el consentimiento de la víctima.

En caso de que no la hubiera, la Administración de Servicios Sociales la creará en el aplicativo informático del departamento (GUIAS) y designará a una Trabajadora Social de referencia (según mayor disponibilidad en agenda de las TBS de zona), a quien remitirán la información recibida, con copia (CC) al Director de Servicios Sociales y a la Técnica de Igualdad.

La Técnica de Igualdad informará a la PL del nombre de la Trabajadora Social de referencia de las personas implicadas y de si disponen o no de dispositivo de seguridad para víctimas de violencia de género (ATENPRO).

La TBS de referencia contactará con el Centro de Coordinación Territorial de Delitos de Violencia Doméstica y de Género (SAV), con el fin de coordinar la atención integral a la víctima, para no incurrir en su victimización secundaria.

Información y derivación a los Servicios Sociales

Se facilitará por escrito a la víctima información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes y se la derivará de forma expresa al Departamento de Bienestar Social, previa autorización de la víctima. En todo momento se mantendrá una coordinación fluida entre ambos y se informarán de los casos de violencia de género y agresiones sexuales atendidos en Portugalete.

Asimismo se le informará sobre los recursos para la atención especializada a este tipo de problemática:

- Alojamiento de urgencias
- Programas de asistencia jurídica y psicológica para víctimas de violencia de género

Independientemente de la información que se le facilite y de si la mujer denuncia o no, se considerará especialmente importante tratar de canalizar el caso hacia los SSM.



En caso de que estuviera de acuerdo en acudir a los SSM, se actuará de la siguiente manera:

En horario laboral, de 8:00 a 15:00, la Policía Local se pondrá en contacto telefónico con los SSM para facilitar a la víctima una cita con la TBS de acogida o de referencia, siempre y cuando esté de acuerdo y dé su consentimiento escrito para ello (según modelo anexo).

Fuera del horario laboral, la Policía Local le facilitará una hoja informativa sobre los recursos y ayudas para víctimas de violencia de género. Esta hoja informativa, además de en euskera y castellano, estará disponible en otros idiomas (ingles, francés, árabe y rumano), con el fin de hacer accesible la información a las víctimas y personas extranjeras. En caso de que la víctima tenga que abandonar el domicilio, la Policía Local se pondrá en contacto telefónico con la TBS del Servicio de Alojamiento de Urgencias, con el fin de facilitarle un alojamiento, y le facilitará una cita para que acuda al día siguiente, a efectos de prestarle información y poner a su disposición los recursos sociales adecuados a su situación personal. Una vez realizada la primera intervención, la TBS de urgencias comunicará a la Policía Municipal la TBS de referencia que realizará la intervención y el seguimiento del caso.



ANEXO II: CATÁLOGO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA

NIVELES DE RIESGO	MEDIDAS POLICIALES DE PROTECCIÓN
NIVEL DE RIESGO BÁSICO	<p>OBLIGATORIAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Formación en medidas de autoprotección.• Comprobaciones aleatorias mediante teléfono(al menos bimestralmente).• Medios tecnológicos. Oferta de teléfono ATENPRO (en coordinación con el Departamento de Bienestar Social). <p>OPCIONALES</p> <ul style="list-style-type: none">• Visitas aleatorias a víctimas.• Traslados o acompañamientos.• Operativos puntuales de protección.• Actividades preventivas sobre zona de protección.• Actividades preventivas sobre rutinas.
NIVEL DE RIESGO MODERADO O ALTO	<p>OBLIGATORIAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Formación en medidas de autoprotección.• Comprobaciones aleatorias mediante teléfono (al menos mensualmente).• Medios tecnológicos. Oferta de teléfono ATENPRO (en coordinación con el Departamento de Bienestar Social).• Oferta a la víctima de traslado al Juzgado para su primera comparecencia. <p>OPCIONALES</p> <ul style="list-style-type: none">• Visitas aleatorias a víctimas.• Traslados o acompañamientos.• Operativos puntuales de protección.• Actividades preventivas sobre zona de protección.• Actividades preventivas sobre rutinas.
NIVEL DE RIESGO ESPECIAL	<p>OBLIGATORIAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Formación en medidas de autoprotección.• Comprobaciones aleatorias mediante teléfono (al menos quincenalmente).• Medios tecnológicos. Oferta de teléfono



	<p>ATENPRO (en coordinación con el Departamento de Bienestar Social).</p> <ul style="list-style-type: none">• Oferta de vigilancia permanente. La aplicación de esta medida supondrá el traspaso de la titularidad del caso a la Ertzaintza.• Oferta a la víctima de traslado al Juzgado para su primera comparecencia.• Actividades preventivas sobre rutinas.• Actividades preventivas sobre zonas de protección,• Seguimiento por medios telemáticos de control. Pulseras, si la víctima no tiene activada la medida de vigilancia permanente. La aplicación de esta medida supondrá el traspaso de la titularidad del caso a la Ertzaintza. <p>OPCIONALES</p> <ul style="list-style-type: none">• Visitas aleatorias a víctimas.• Traslados o acompañamientos.• Operativos puntuales de protección.
NIVEL DE RIESGO EXTREMO	<p>OBLIGATORIAS</p> <ul style="list-style-type: none">• La titularidad de estos casos se transferirá a la Ertzaintza. Se informará inmediatamente a Jefatura para la realización de los trámites pertinentes.• Hasta que se haga efectivo el traspaso de la titularidad y de las medidas de protección, se asignará acompañamiento permanente a la víctima.

MEDIDAS POLICIALES DE PROTECCIÓN

Las medidas policiales de protección a aplicar por la Policía Local de Portugalete son las siguientes:

- 1.- Vigilancia permanente
- 2.- Actividades preventivas sobre rutinas
- 3.- Actividades preventivas sobre zona de protección
- 4.- Operativos puntuales de protección
- 5.- Visitas aleatorias a víctimas
- 6.- Comprobaciones aleatorias mediante teléfono
- 7.- Oferta de teléfono ATENPRO. Esta medida se adoptará en coordinación con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento.
- 8.- Traslados o acompañamientos
- 9.- Formación en medidas de autoprotección



La aplicación de las medidas de vigilancia permanente (escolta) o seguimiento del agresor por medios telemáticos de control (pulsera) supondrá la transferencia de la titularidad del caso a la Ertzaintza, de lo cual se informará a la Jefatura de la Policía Local para la realización de las gestiones oportunas.

En el nivel de riesgo ESPECIAL se aplicarán las siguientes medidas policiales de forma obligatoria:

- **Formación en medidas de autoprotección.** La oferta a la víctima se realizará en un plazo no superior a 48 horas, tras la validación del expediente. Esta formación será impartida por la persona coordinadora de VG/VD en coordinación con la Jefatura de la Policía Local.
- **Comprobación aleatoria mediante teléfono.** Se realizará como mínimo una llamada quincenal. A estos efectos, la entrevista bimestral podrá sustituir a la llamada quincenal. Las llamadas y la entrevista serán realizadas por la o el agente encargado de la coordinación de los casos de VG/VD.
- **Oferta de teléfono ATENPRO.** Se realizará en coordinación con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento.
- **Oferta de vigilancia permanente.** Supondrá el traslado de la titularidad del caso a la Ertzaintza. Se informará de ello a Jefatura, que se encargará de los trámites pertinentes para llevarla a cabo.
- **Oferta a la víctima de traslado al Juzgado para su primera comparecencia.**
- **Vigilancia sobre rutinas y sobre zona de protección.** Se realizará un mínimo de siete (7) actividades semanales. De ellas dos (2) al menos deberán ser de vigilancia sobre rutinas. Estas actividades no serán obligatorias si el agresor carece de libertad ambulatoria. La o el coordinador de VG/VD notificará por correo electrónico las rutinas a llevar a cabo por cada turno de trabajo durante la semana correspondiente.
- **Remisión de información a otros cuerpos policiales.** Cuando la o el coordinador de VG/VD tenga conocimiento del traslado de una víctima con nivel de riesgo especial fuera del municipio, informará al cuerpo policial competente vía fax y hará constar esta comunicación en el expediente. Al cuerpo policial competente, además del nivel de riesgo, se le informará de las medidas de protección aplicadas por la Policía Local.

Cuando sean los responsables de turnos quienes tengan conocimiento del traslado, trasladarán la información a la persona coordinadora de VG/VD para su comprobación con la víctima. Una vez comprobados todos los extremos del traslado, se actuará conforme al párrafo anterior.

En el nivel de riesgo MODERADO o ALTO se aplicarán las siguientes medidas policiales de forma obligatoria:

- **Formación en medidas de autoprotección.** La oferta a la víctima se realizará en un plazo no superior a 48 horas tras la validación del expediente. Esta formación será impartida por la persona coordinadora de VG/VD en coordinación con la Jefatura de la Policía Local.
- **Comprobación aleatoria mediante teléfono.** Se realizará como mínimo una llamada al mes durante los 6 (seis) primeros meses. A estos efectos, la entrevista bimestral podrá sustituir a la llamada mensual. Las llamadas y la entrevista serán realizadas por la persona encargada de la coordinación de los casos de VG/VD.



- **Oferta de teléfono ATENPRO.** Se realizará en coordinación con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento.
- **Oferta a la víctima de traslado al Juzgado para su primera comparecencia.**

En el nivel de **riesgo BÁSICO** se aplicarán las siguientes medidas policiales de forma obligatoria:

- **Formación en medidas de autoprotección.** La oferta a la víctima se realizará en un plazo no superior a 48 horas tras la validación del expediente.
- **Comprobaciones aleatorias mediante teléfono.**
- **Oferta de teléfono ATENPRO.** Se realizará en coordinación con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento.

El resto de medidas son opcionales para cualquier nivel, salvo la de vigilancia permanente, que solo se activará en el nivel de riesgo especial por parte de la Ertzaintza.

Las y los responsables de decidir qué medidas policiales de protección se van a aplicar a cada caso, se encargarán de que la decisión conste en el expediente.

En el caso de menores, incapaces o personas con especiales características, tras la realización de la valoración del riesgo, el equipo instructor adaptará las medidas policiales aplicables a las circunstancias de la víctima. En estos casos, además, si el equipo instructor del expediente considera que las medidas policiales de obligado cumplimiento no son aplicables, dadas las características de la víctima, explicará en línea de texto los motivos por los que no se aplica esta medida policial y lo recogerá en el apartado de texto de cada una de las medidas.

A continuación se desarrolla cada una de las medidas policiales de protección aplicables por la Policía Local de Portugalete.

En las solicitudes de activación del servicio de escolta para las víctimas, cuando la persona agresora se encuentre en prisión, deberá reflejarse también el régimen carcelario al que está sometida. Todo ello, con la finalidad de activar la modalidad de protección para la víctima más adecuada al caso.

ACTIVIDADES PREVENTIVAS SOBRE RUTINAS

Mediante esta tarea policial de protección se pretende proteger y controlar las rutinas de la víctima, para vigilar y verificar que la persona agresora no lleve a cabo nuevos episodios de VG/VD.

La o el responsable de turno se encargará de que las patrullas destinadas a esta tarea porten el formato impreso de la ficha de VG/VD que se encuentra en el expediente de VG/VD.

Las patrullas realizarán una inspección previa de los alrededores del lugar de rutina. Finalmente, se llevará a cabo un control estático efectivo de entradas y salidas de la



víctima. Coincidiendo con las rutinas de la víctima se podrán realizar comprobaciones telefónicas, poniéndose en contacto con las víctimas momentos antes de las rutinas. Se les preguntará si han detectado la presencia de la persona agresora por las proximidades y sobre cualquier otra circunstancia sobre la que deseen informar.

La persona coordinadora de VG/VD hará constar esta actividad en la incidencia LOTUS abierta al efecto y en el expediente de VG/VD, para lo cual las o los responsables de turno introducirán en el buzón copia de la incidencia dirigida a la persona coordinadora o la informarán vía correo electrónico.

ACTIVIDADES PREVENTIVAS SOBRE ZONA DE PROTECCIÓN

Con esta tarea se pretende detectar la presencia de la persona agresora en las zonas delimitadas en la resolución judicial de alejamiento o, en ausencia de esta, en lugares cercanos a la víctima.

La o el responsable de turno se encargará de que las patrullas destinadas a esta tarea porten la ficha de VG/VD.

Las patrullas realizarán una vigilancia aleatoria por estas zonas.

La persona coordinadora de VG/VD hará constar esta actividad en la incidencia LOTUS abierta al efecto y en el expediente de VG/VD, para lo cual las o los responsables de turno introducirán en el buzón copia de la incidencia dirigida a la persona coordinadora o la informarán vía correo electrónico.

OPERATIVOS PUNTUALES DE PROTECCIÓN

La persona coordinadora de VG/VD, en coordinación con Jefatura, atendiendo a la información facilitada por la víctima u obtenida por otros medios, decidirá la organización de algún operativo puntual para proteger a la víctima ante situaciones coyunturales: reunión familiar para celebrar algún acontecimiento, situación de posible conflicto que señale la propia víctima, etc.

Las y los responsables de turno a quienes se asigne la labor, se encargarán de que las patrullas destinadas a esta tarea porten la ficha de VG/VD.

Las patrullas llevarán a cabo las actividades de protección que les sean asignadas.

Esta actividad se hará constar en la incidencia LOTUS abierta al efecto, especificando en qué consisten las actividades de protección que asignadas y si se han podido cumplimentar o no.

La persona coordinadora de VG/VD se encargará de dejar constancia de esta actuación en el expediente.



VISITAS ALEATORIAS A LAS VÍCTIMAS

Mediante esta tarea se pretende mantener un contacto más cercano con la víctima, para observar de manera directa el entorno más próximo al domicilio o lugar que se determine, a fin de comprobar que la persona agresora no se encuentra allí, atendiendo especialmente aquellos casos en los que la víctima pudiera facilitar la vulneración de las medidas judiciales acordadas.

Esta actividad se hará constar en la incidencia LOTUS abierta al efecto. La persona coordinadora de VG/VD se encargará de dejar constancia de esta actuación en el expediente.

COMPROBACIONES ALEATORIAS MEDIANTE TELÉFONO

El objetivo de esta tarea es mantener un contacto cercano con las víctimas. Las llevará a cabo la persona coordinadora de VG/VD cuando así se requiera, atendiendo al nivel de riesgo asociado a cada víctima

La persona encargada se pondrá en contacto telefónico con las víctimas. Les preguntará sobre cualquier tipo de incidencia relacionada con el caso y contrastará la información que consta en el expediente, al objeto de detectar modificaciones de las circunstancias conocidas.

Esta llamada telefónica se dará de alta en la incidencia LOTUS.

Dejará constancia de esta actuación en la tarea correspondiente del expediente y de hacer la relación informática.

No será obligatorio realizar comprobaciones aleatorias mediante teléfono:

- cuando la víctima posea declaración judicial de incapacidad;
- cuando la víctima manifieste de forma expresa, al menos en dos ocasiones consecutivas, su deseo de no recibir ninguna comunicación telefónica de este tipo.

OFERTA DE TELÉFONO ATENPRO

Mediante la entrega de este teléfono móvil a la víctima se pretende que esta pueda tener un enlace directo con las unidades y servicios en caso de emergencia.

Su asignación se llevará a cabo en coordinación con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Portugalete.

TRASLADOS O ACOMPAÑAMIENTOS

Se realizarán de manera preferente por agentes femeninos sin uniformar y, a poder ser,



en vehículo policial sin distintivos. Se procurará el mayor grado de discreción posible. Serán ordenados por los responsables de los turnos correspondientes o por la Jefatura de la Policía Local de Portugalete.

FORMACIÓN EN MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN

El objetivo de esta tarea es informar a la víctima de las medidas que debe tener en cuenta para intentar evitar, en la medida de lo posible, nuevos episodios de maltrato.

Tras la apertura de un nuevo expediente de VG/VD y, una vez validado éste, la Jefatura asignará esta tarea a una o un agente del mismo sexo que la víctima, si esto es posible.

En un plazo no superior a 48 horas tras la validación del expediente, se intentará contactar con la víctima para ofrecerle esta formación. Se dejará constancia en el expediente de quién ha intentado contactar con la víctima, por qué medio y cuál ha sido el resultado.

Cuando se contacte con la víctima, se acordará el día, hora y lugar en que se va a llevar a cabo la formación. A este respecto, es de interés tener en cuenta el estado anímico de la víctima; así pues, no es conveniente llevarla a cabo cuando la víctima acaba de sufrir una agresión ni posponerla demasiado tiempo, a fin de evitar influencias externas sobre ella.

El lugar más apropiado para llevar a cabo la formación es la propia comisaría, salvo que las circunstancias del caso aconsejen otro lugar.

ORIENTACIONES PARA LA FORMACIÓN

La persona encargada de la formación deberá mantener con la víctima una actitud que responda a las siguientes pautas:

- Gran respeto y comprensión hacia las decisiones de la víctima.
- Seguridad y confianza en su conocimiento del tema y en la propia capacidad para manejar la situación.
- Evitará una actitud sobreprotectora y compasiva.
- Evitará juicios o comentarios despectivos respecto a la persona agresora.
- Le transmitirá que ha hecho lo correcto al denunciar la situación, que no es culpable y que puede salir de la situación.
- Reforzará la idea de que no debe permitir que la persona agresora la vuelva a agredir. Mostrará los temores y riesgos que se perciben.

DVD-VÍDEO CON MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN

La visualización del DVD-vídeo sobre formación en medidas de autoprotección se llevará a cabo de manera conjunta con la víctima por parte de la o del agente asignado.

Con anterioridad, conviene que la o el agente conozca datos sobre el caso: si la víctima



convive o no con la persona agresora, cuántos episodios de violencia se han dado con anterioridad, si tiene personas a su cargo, etc.

El DVD-vídeo se puede visualizar en tres partes:

- 1^a parte: desde el inicio hasta que empiezan las medidas de autoprotección
- 2^a parte: medidas de autoprotección
- 3^a parte: recordatorio final

1^a parte: inicio

Tras visualizar la primera parte se puede parar el vídeo y, con la información que se dispone del caso, reflexionar con la víctima sobre los aspectos que más la identifican. Es importante personalizar lo más posible; por ejemplo: “¿Ha intentado Y (nombre de la persona agresora) convencerte de que va a cambiar? ¿Te sientes obligada a mantener a tus hijos con Y?

El objetivo es que la víctima comprenda cuáles pueden ser los pensamientos que la pueden afectar y facilitar que cambie de decisión.

Se debe insistir en que no debe permitir y debe evitar que Y la agrede y se le debe indicar qué va a ver a continuación: qué puede hacer para protegerse a sí misma y a los tuyos.

2^a parte: medidas de autoprotección

Tras visualizar la segunda parte se puede parar de nuevo el DVD-vídeo e ir repasando las medidas de autoprotección más aplicables a la situación concreta de la víctima.

Es conveniente concretar lo más posible y que la víctima visualice lo que puede hacer; por ejemplo: X (nombre de la víctima), piensa ahora: ¿A quién llamarás? ¿Qué habitación puedes preparar para protegerte? ¿Dónde guardarás los cuchillos de cocina? ¿Tienes otros objetos que pueden ser utilizados en tu contra? ¿Qué vas a hacer con ellos? ¿A dónde acudirás si tienes que huir?”

3^a parte: recordatorio

Tras visualizar la tercera parte, se debe concretar la información necesaria y dar la opción de que la víctima plantee alguna duda o pregunta.

FOLLETO CON MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN

Se entregará a las víctimas una vez finalizada la visualización del vídeo.

Si las víctimas no desean recibir la formación sobre medidas de autoprotección, al menos se les ofrecerá el folleto de las medidas, procurando en lo posible explicar el sentido de las medidas de autoprotección.

La persona coordinadora de VG/VD se encargará de que quede constancia en el expediente del resultado de la gestión.



ANEXO III.- SERVICIOS Y PRESTACIONES PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Servicio Telefónico de Atención de Protección para Víctimas de Violencia de Género (ATENPRO)

Se les proporciona un alojamiento temporal, sin riesgo de ser localizadas, al que se accede mediante los servicios sociales o de urgencia: Policía Local, Ertzantza, Cruz Roja o servicios sanitarios de urgencia.

Permite abandonar el domicilio y alojarse en un lugar no identificado, para pensar con tranquilidad. A la vez, la víctima recibirá el apoyo y asesoramiento de los Servicios Sociales Municipales.

Está dirigido a mujeres empadronadas en el municipio de Portugalete que estén siendo víctimas de violencia de género, o que se encuentren en riesgo de serlo, y no dispongan de recursos familiares de apoyo para abandonar el domicilio, y que precisen de alojamiento con ubicación confidencial.

Punto de encuentro familiar

Este servicio garantiza el derecho de hijos e hijas a ver tanto a su padre como a su madre ante una situación de separación conflictiva de la pareja, en un espacio neutral.

Además, en caso de víctimas de violencia de género o de que se tenga una orden de alejamiento, permite no compartir una misma sala o incluso una misma calle con la persona agresora cuando el juez o la jueza determine el derecho de visitas para sus hijos e hijas.

El acceso al punto de encuentro familiar es por derivación judicial.

Asesoramiento jurídico para mujeres

Este servicio ofrece asesoramiento y orientación jurídica, de forma sencilla y cercana, referida a cualquier procedimiento jurídico y judicial en materia de derecho laboral, familiar y penal. Asimismo se informa del derecho a la justicia gratuita.

Permite obtener respuestas a posibles problemas derivados de la situación personal, familiar o social de la mujer, conocer sus derechos y las posibilidades que ello le facilita.

Está dirigido a mujeres empadronadas en Portugalete y se accede a él mediante cita previa, obtenida a través de los Servicios Sociales Municipales.

SIP (Servicio de Intervención Psicosocial)

Ofrece atención y apoyo psicológico a mujeres en situación de vulnerabilidad.

Profesionales de la psicología ayudan a la mujer a analizar las causas y adquirir una serie de habilidades personales para salir de la situación de crisis personal en la que se siente inmersa, al mismo tiempo que le proporcionan comprensión y desahogo emocional.

Está dirigido a mujeres empadronadas en Portugalete en situación de vulnerabilidad y se accede a él por derivación de los Servicios Sociales Municipales.

Servicio de intervención familiar especializado en violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico

Ofrece apoyo psicosocial a mujeres víctimas de violencia que deciden permanecer o regresar al domicilio en el que reside la persona maltratadora, así como a los y las



menores que conviven en estas familias, a fin de poder afrontar las situaciones de crisis que pudieran suceder y dotar a las personas a las que el programa va dirigido de habilidades y recursos para lograr una solución adecuada.

El acceso es a través del Servicio de Mujer de la Diputación Foral de Bizkaia.

Zutitu: atención psicológica de intervención familiar en supuestos de maltrato y agresiones sexuales

Este servicio pretende abordar las secuelas derivadas de los malos trato y las agresiones sexuales a mujeres, hombres y menores y modificar las conductas violentas.

Las personas beneficiarias de dicho servicio son:

- Mujeres víctimas de malos tratos físicos o psíquicos o agresiones sexuales.
- Hombres víctimas de malos tratos físicos o psíquicos o agresiones sexuales.
- Personas que infringen los malos tratos.
- Menores víctimas de malos tratos físicos o psíquicos o agresiones sexuales, extra e intrafamiliares.
- Familiares (mujeres y hombres) o personas allegadas de las víctimas de violencia de género o agresiones sexuales que son consideradas víctimas indirectas debido al malestar presentado como consecuencia de esta situación de violencia.

RAI (renta activa de inserción)

Es una ayuda económica que se reconoce a las personas desempleadas incluidas en el llamado Programa de Renta Activa de Inserción, a través del cual se llevan a cabo actuaciones encaminadas a incrementar las oportunidades de inserción en el mercado de trabajo.

Uno de los requisitos para acceder a la RAI es tener acreditada la condición de víctima de violencia género, mediante la presentación de la orden de protección judicial, de un informe del Ministerio Fiscal que indique que existen indicios de que está siendo objeto de violencia o de la sentencia condenatoria del agresor.

Ayudas económicas a víctimas de violencia de género

Es una ayuda económica de pago único para mujeres víctimas de violencia de género que, debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, tengan especial dificultad para obtener un empleo.

El importe de esta ayuda es el equivalente a seis meses de subsidio por desempleo. Cuando la víctima tenga reconocida una minusvalía en grado igual o superior al 33 %, el importe será el equivalente a 12 meses de subsidio por desempleo.

En el caso de que la víctima tenga responsabilidades familiares, su importe podrá alcanzar el de un periodo equivalente a 18 meses de subsidio, o de 24 meses si la víctima o alguno de los familiares que conviven con ella tiene reconocida una minusvalía en grado igual o superior al 33 %.

Renta de garantía de ingresos y ayudas económicas de emergencia social

Junto con las ayudas económicas de ámbito estatal (la renta activa de inserción y las ayudas derivadas de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, sobre ayudas a las víctimas de delitos violentos y agresiones sexuales), hay que señalar, por lo que respecta a la Comunidad Autónoma del País Vasco, que la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la garantía de ingresos y la inclusión, recoge expresamente entre las personas beneficiarias



de la prestación a las víctimas de malos tratos que han tenido que abandonar su domicilio habitual.

La Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, amplía la aplicación de esta excepción también cuando las víctimas se integren en domicilios de personas con las que no tengan vínculo de consanguinidad o afinidad. Asimismo, dicha ley señala que las víctimas de maltrato doméstico que estén acogidas en pisos o centros de acogida temporal tienen derecho a percibir la renta básica, aun cuando su manutención básica sea cubierta por dichos centros o pisos.

Exime además del requisito de ser mayor de 23 años a las víctimas de violencia machista.

Ayudas en materia de vivienda

La orden de 4 de octubre, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, establece las siguientes medidas de acción positiva para estas mujeres:

- Inclusión de un cupo especial para mujeres que han sufrido maltrato en los sorteos de vivienda social o vivienda de protección oficial en régimen de alquiler.
- Asignación directa de viviendas en régimen de alquiler en casos graves y excepcionales. Esta gravedad y excepcionalidad se valora en función de lo siguiente: haber sido usuaria de pisos y centros de acogida municipal o forales, una vez cubierto su tiempo de estancia y constatada la imposibilidad de permanencia en ellos; haber buscado vivienda durante un tiempo sin conseguirlo; y carecer de red social o familiar con la que poder establecerse.
- Posibilidad de cesión de vivienda de la que sean propietarias estas mujeres o sobre la que tengan disposición del uso, por otra de protección oficial, en aquellos casos en los que el juez o la jueza lo haya autorizado. Se trata, por tanto, de una medida excepcional.



Portugaleteko Udala
Ayuntamiento de Portugalete

**PORUGALETEN GENERO-INDARKERIAREN BIKTIMA DIREN
EMAKUMEEN ARRETARAKO UDAL JARDUEREN PROTOKOLOA**



1.- SARRERA

2.- ARLO TEORIKOA: EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIA ETXEAN

- 2.1 - *Definizioa*
- 2.2.- *Ezaugarriak*
- 2.3.- *Proposamen terminologikoak*

3.- ZAURGARRITASUN-EGOERAN DAUDEN EMAKUMEAK

- A)*Ezgaituak*
- B)*Migratuak*
- C)*Adinekoak*

4.- JARDUERA-PROTOKOLOA

- 4.1.- *Printzipio nagusiak*
- 4.2.- *Aplikazio-eremua*
- 4.3.- *Helburuak*
 - 4.3.1.- *Helburu orokorra*
 - 4.3.2.- *Helburu operatiboak*

5.- GIZARTE ZERBITZUEN JARDUERA

- 5.1.- *Gizarte Zerbitzuen jarduteko prozedura*
 - 5.1.1.- *Berehalako esku-hartzea behar duten egoeretan nola jardun*
 - 5.1.2.- *Ohiko esku-hartzea behar duten egoeretan nola jardun*
- 5.2.- *Esku-hartzearen prozesuaren jarraipena eta bukaera*
- 5.3.- *Datu-bilketa*

6.- JARDUERA EREMU POLIZIALEAN

7.- UDALAREN ERABAKI ETA EKINTZA PUBLIKOEI BURUZ

8.- UDALERRIKO EMAKUMEZKO BAT GENERO-INDARKERIA EDO SEXU-ERASOA DELA KAUSA HILTZEN DENEAN JARRAITU BEHARREKO PROZEDURA

9.- ERANSKINAK



1.- SARRERA

Protokolo honen helburua Portugaleten genero-indarkeria eta sexu-erasoen biktima diren emakumeen arreta-zerbitzu anitzen jardueretarako jarraibideak ezartzea da, haien beharrei era koordinatuan erantzuteko. Protokolo hau errealitate-aniztasunera egokitzeko asmoz sortu da; izan ere, ager daitezkeen egoera guztiarako irtenbiderik izan ez arren, haiei erantzuna emateko bideak aurreikusten saiatuko da.

Adierazpide ezberdinak dituen emakumeen aukako indarkeria emakumeen duntasunaren eta osotasun fisiko nahiz moralaren aukako eraso larria dugu, eta, horrenbestez, giza eskubideen urraketa nabarmena eta onartezina da. Gizartean duen eragina eta biktimen arrasto fisiko zein psikologikoak ikusi besterik ez dugu, emakumeen aukako indarkeria oso arazo politiko eta sozial konplexua dela ohartzeko.

Eraso mota hauek gehienetan familia barruan edota eremu afektiboan gertatzen dira, eta, gainera, tradizioz gizartearren aldetik izan duten tolerantzia maila handia izan da. Hau dela eta, biktimen maiz defentsarik gabe ikusten dute beren burua. Beraz, ezinbestekoa da era koordinatuan diziplina anitzeko eremuetan esku hartzea, babes eta osoko arreta bermatzeko.

Horiek horrela, Emakundek sustatuak, EAEn I. eta II. Erakunde arteko Hitzarmenak sinatu dira etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko. Akordioon helburua, erakundeen arteko kordinazioa hobetzeaz gain, EAE osoan biktimen arretan nahiz jarduera-eremuetan implikatutako erakunde guztientzako jarraibide homogeneoak ezartzea ere bada: polizia eta osasun-arloetan, eremu juridikoan, abokatuen elkargoan, gizarte-zerbitzuetan eta hezkuntzan, hain zuzen ere.

Koordinazio-protokolo hau esku-hartze eremuen arteko akordio gisa mahaigaineratu da, emakumeen aukako tratu txarren aurreko jarduerak, bai protokolo eta lehen aipatutako legeen aldaketen ondorioz, bai erabilitako lankidetza-akordio eta bestelako tresna juridikoen ondorioz sortutako inguruabar berrietara egokitzeko, hain justu ere.

Beraz, ezarritako koordinazio-mekanismoek herri-mailako prozesu asistentzialean parte hartzen duten arreta-zerbitzuak (Udaltzaingoa eta Gizarte Zerbitzuak) hartuko dituzte barne.



2.- ARLO TEORIKOA: EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIA

2.1.- DEFINIZIOA

Nazio Batuen Biltzar Orokorrak “Emakumearen aurkako indarkeria erauztearen inguruko adierazpenean” (1-2 artikuluak) honela definitu zuen: “Emakume izatean oinarritutako indarkeria-ekintza oro ,baldin eta ondorio gisa emakumeari kalte fisikoa, sexuala edo psikologikoa badakarkio, baita ekintza horiek egiteko mehatxuak, derrigortzeak edo nahierara askatasunaz gabetzea ere gauzatzen badira, bai bizimodu publikoan, bai pribatuian”.

Esan daiteke, beraz, emakumearen aurkako indarkeriak, familian edo gizartean gertatzen den indarkeria fisiko, sexual eta psikologikoa ez ezik, Estatuak eraginda edota onartutakoak ere hartzen dituela baitan.

Hona hemen Osasunaren Mundu Erakundearen (OME) **genero - indarkeriaren** definizioa: “Gizonezkoen eta emakumezkoen arteko desberdinatsunak, diskriminazioa eta botere-harremana iraunazaten dituen emakumeen aurkako indarkeria: emakumezkoa izateagatik mehatzatzea, hertsapenak egitea edo askatasuna arbitrarioki kentzea, bizimodu publikoan edo pribatuuan”.

Europako Kontseiluak honela definitzen du **etxeko indarkeria**: “Edozein indarkeriamodu, fisikoa, sexuala edo psikologikoa, familiako kideren baten segurtasunari, ongizateari edo askatasunari berari arriskua dakarkiona, eta nortasunaren garapenari kalte handia egiten diona”.

Genero-indarkeria senarrek, bikotekide edo bikotekide ohiak emakumeei egiten dizkieten duintasuna eta askatasunaren aurkako eraso intentzional eta errepikatuetan (fisikoa, psikologikoa, sexuala edo bestelakoa) gauzatzen da.

Ez da etxeko indarkeria, berorrek edozein familiakideren aurka gertatzen diren indarkeria-adierazpen guztiak biltzen baititu.

2.2.- EZAUGARRIAK

Emakumearen aurkako indarkeriak bestelako indarkeria motetatik bereizten duten berariazko ezaugarriak ditu. Honek mugak ezartzen eta eraginkorrago jokatzen lagunduko digu.

Emakumearen kontrako indarkeriaren ezaugarri nagusiak honakoak dira:

- Patriarka-eredu batek eragindako gizon eta emakumeen arteko desberdintasunean du oinarria.
- Gehienetan gizarteari ez zaio ezagutzera ematen.
- Emakumea zigortu eta kontrolatzeko-mekanismo gisa erabiltzen da.
- Jasaten duenarengan errudun-ustea sorrarazten du.



Genero-indarkeriak erasotzailea eta biktimaren arteko mendekotasun/nagusitasun harremana eragin ohi du. Prozesu honek baditu aldiak eta baldintza jakin batzuk.

Emakumearen aurkako indarkeriatzat hartzeko bete beharreko lau **baldintzak** honako hauek dira:

- **Erasotzailea** gizonezkoa da.
- **Biktima** emakumezkoa da.
- **Arrazoia** da gizarteak generoen artean ezarritako desberdintasunak eragindako botere-harremana, hau da, gizonaren nagusitasuna eta emakumearen mendekotasuna.
- **Helburua** da emakumezkoak menderatzea eta kontrolatzea.

Senidea pertsonen arteko harremanen oinarriak eraikitzen diren unitatea izanik, emakumearen aurkako indarkeriak familia gunean duen eragina oso handia da. Beraz, bere osotasunean egin behar zaio aurre, biktima guztiei (emakumeari, neskatoei, mutikoei eta gainerako mendekoei) arreta emanet.

Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen seme-alabak ere bortizkeria horren biktima diren aldetik, babes-sistemak kontuan hartu eta artatu egin behar ditu.

Badira biktimak honako arrazoiengatik: batzuetan erasoa haien berek jasotzen dutelako, gurasoen arteko indarkeria ikusten dutelako, edo beren garapenari kalte egiten dion botere-abusuan oinarritutako giro bortitzean bizi direlako.

Arlo pribatuko indarkeria ez da bat-batean sortzen. Tratu txarren emaile bakoitzak baditu bere taktikak kontrolatzeko eta, gainera, orokorrean tratu txarrena hain prozesu motela da, ezen zantzuak erdi-ezkutuan gelditzen direnez, oso zailak baitira identifikatzen. Harremanaren hasieran, kontrola asmo onen azpian ezkutatuta egongo da eta ez da oso zorrotza izango; beraz, nekez antzemango da argi eta garbi..

2.3.- PROPOSAMEN TERMINOLOGIKOAK

Honako puntuak kontuan harturik:

- arlo honen ezagutzaren prozesuan aurrera egin ahala, adierazteko hainbat termino berri agertuz joan dela,
- proposamen honek izendatzeko termino argi eta bateratuak eskaintzeaz gain, interes politikoak adierazi ere egiten dituela, eta
- EAEen badela 2005eko Erakunde arteko Hitzarmenaren Jarraipen Batzordeak egindako proposamena, baita emakumearen aurkako indarkeriaren eremuan delitu-jokabidetzat har daitezkeen egintzak ulertzeko modua sistematizatzen duen legeria ere,

dokumentu honetan honako terminologia erabiliko da:

- **Genero edo emakumearen aurkako indarkeria:** gizonezkoen eta emakumezkoen arteko nagusitasun-hierarkian oinarritutako kontrol eta botere-abusuaren adierazpen bortitz guztiak.
- **Tratu txar fisikoa:** apropos edota behin eta berriz egiten den eta biktimaren segurtasun fisikoa arriskuan jarri edo kaltetzen duen erasoa.



- **Tratu txar psikologiko edo emozionala:** emakumearen erabakiak, usteak, jarrerak eta jokabideak kontrolatzea, baliogabetzea eta gutxiestea helburu duten egintzak edo ez-egiteak.
- **Sexu-indarkeria:** biktimaren baimenik gabe egiten diren sexu-jarduerei deritze. Larderia, gogorkeria, xantaia, mehatxu edota bere borondatearen kontrako bestelako mekanismopean gertatzen dira.
- **Tratu txar ekonomikoa:** emakumeak alderdi ekonomikoan hartzen dituen jarrera, jokabideak eta erabakiak kontrolatzea helburu duten egintza eta ez-egiteak: komuneko ondasunetan, lanean, pentsioan...
- **Gizartean gertatzen den indarkeria:** biktimaren bakartzea da; ez du gizaharremanik, familia edo lagunengandik urrunarazten dute edo beren aurrean umilatzen dute.
- **Emakumearen aurkako sexu-indarkeria:** emakume nerabe edo heldu bati zuzendutako onetsi gabeko edo derrigortutako edonolako sexu-portaera.

Hiru sexu-eraso mota bereizten dira:

- **Sexu-erasoak:** indarkeria edo larderia tarteko direla gertatzen diren erasoak dira. Kasurik argiena bortxaketa da, bortxaketaren forma guztiak, hain zuzen.
- **Sexu-abusuak:** indarkeriarik edo larderiarik gabe egiten diren erasoak dira. Erasotzailea biktimarengan duen nagusitasunaz edota engainuez baliatzen da.
- **Sexu-jazarpena:** sexu-erasoak dira, hitzezkoak, hitzik gabekoak edo fisikoak; lanean, eskolan edo antzeko eremuetan gertatzen dira giro umilagarri eta mehatxugarrian.

3.- ZAURGARRITASUN-EGOERAN DAUDEN EMAKUMEAK

A) Ezgaituak

Ezgaituak zaurgarritasun egoera larriagoan daude, alde batetik, gizonentzat egindako gizartean jasaten dituzten jarrera eta jokaerengatik, eta bestetik, ezgaitasunak berak eragiten dizkien honako baldintzengatik:

- Fisikoki bere burua defendatzeko ahulagoak izatea.
- Komunikazio-arazoak direla eta, tratu txarren berri emateko zailtasun gehiago izatea.
- Nagusiki komunikazio arazoek eta arkitektura-oztopoek eragiten dieten zailtasuna, informazio eta aholkularitza guneetara iristeko.
- Autoestimu baxuagoa eta bere buruaz duen emakumearen irudiaren gutxiestea.
- Ezgaitasunak emakumeek gizartean ezarrita duten rola jokatzeko sortzen dien ezintasuna.
- Laguntza eta arreta jasotzeko orduan, gainontzekoengandiko mendekotasuna handiagoa izatea.
- Zaintza eta loturak galtzeko beldurrik abusoa salatzeko beldurra dakar berez.
- Giza-estamentu batzuen aurrean horrelako ekintzak salatzeko orduan, sinesgarritasun txikiagoa izatea.

B) Migratuak

Emakume migratuek talde hetereogeneo eta bereziki zaurgarria osatzen dute.

Emakumezkoak eta gainera migratuak izateak dakartzan ondorioez gain, badira errealiitate horri gehitu beharreko zenbait zailtasun eta desabantaila:



- Nazionalitate, arraza, etnia edota jatorriagatiko bereizkeria ez ezik, hizkuntza ere gainditu beharreko oztopo handia da.
- Babesteko familia eta gizarte-sarerik eza, informazioa eta laguntza jasotzeko.
- Erasotzailearekiko mendekotasun ekonomikoa.
- Erakunde publikoak, babes-iturritzat barik, mehatxutzat jo ohi dituzte.
- Beldur dira genero-indarkeria dela eta jarritako salaketak ez ote dien eragingo erregulazio-prozesuan, edo ez ote dieten sinetsiko.
- Oztopo linguistikoak aparte utzita, indarkeria jasaten duten emakume migratuek beren ibilbidean aurkitzen duten oztoporik handiena atzerritarrei buruzko araugintzaren administrazio-egoera da. Horren arabera, erakundeen erantzuna eta babes oso bestelakoak izan daitezke.

C) Adinekoak

Hauek emakumea izateagatik eta adindunak izateagatik jaso dezakete bereizkeria. Beren egoerak eta ezaugarriek askotan isolatze soziala eragiten diente; ez dute informaziorik eta nola lortu ere ez dakite; halaber, ez dute beren egoera hobetzeko eskura dituzten baliabideak ezagutzerik.

4.- JARDUERA-PROTOKOLOA

4.1.- GENERO-INDARKERIAREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEN ARRETARAKO ETA ESKU-HARTZERAKO PRINTZIPIO NAGUSIAK

Jarduera-protokolo honetan bildutako jarraibideak betetzekotan, parte hartzen duten erakunde eta profesionalek honako printzipioei heldu beharko diente:

▪ **Indarkeriarik gabe bizi izatea**

Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeekiko esku-hartzearen helburuak beti izan beharko du beren harreman afektiboak indarkeriarik gabe bizi ahal izatea. Horretarako, ezinbestekoa izango da bizi izandako erasoaren ondorio latzak nork bere egitea, bai berak, bai seme-alabek (baldin baleude), bai bere inguruneko indarkeria horren biktimalak izan diren beste batzuek. Salaketa, indarkeriarik gabeko bizitza eramateko tresna garrantzitsua den aldetik, prozesu baten barruan kokatu behar da, biktimaren segurtasunean duen eragina kontuan hartuta. Beraz, bikotearengandiko banantzea emakume bakoitzak hartu beharreko erabakia da, ez esku-hartzearen xedea.

▪ **Banakako eta osoko arreta**

Protokolo honetan aipatutako indarkeriaren biktima diren emakumeei eta bere menpekoentzako arretak egoera bortitzaren ondorioz sortzen diren beharrei emango die erantzuna. Horretarako, beren egoerari ondoen egokitzen diren zerbitzu eta prestazioetarako erraztasunak emango zaizkie.

▪ **Berdintasuna**

Arreta biktima guztiei bermatu beharko zaie. Ez da bereizkeriarik egingo egoera zibilagatik, sexu-joeragatik, adinagatik, sinesmen edo ideologiagatik, gutxiengo etniko nazional edo linguistiko baten partaidea izateagatik, maila ekonomikoagatik, ezgaitasun



fisiko, psikologiko edo zentzumenezkoia izateagatik, ez eta bestelako gizarte egoera batengatik ere. Halaber, beren egoeragatik osoko arreta eskuratzeko zailtasun gehien dituzten emakumeek beren eskubideen egikaritza bermatuta izateko beharrezkoak diren neurriak hartuko dira; bereziki, emakume ezgaitu eta migratuen kasuan, administrazioan duten egoera edozein delarik ere. Beharrezko balitz, udalaz gaineko prestazio-zerbitzueta bideratuko lirateke.

Emakume ezgaituek informatzeko eta baliabideak eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko, kasuan kasuko egokitzapenak egingo dira: garraiobideetarako laguntza, beraiekin joatea, keinu-hizkuntzako interpreteak, braillezko testuak, komunikazio handigarria, e.a. Era berean, emakume kanpotarren hizkuntza-oztopoak leuntzeko eta gainditzeko neurriak ere hartuko dira. Gogoraraziko zaie garrantzitsua dela erroldatzeko eskaria egitea gizarte-babesaren sareko oinarritzko prestazioak eskuratu ahal izateko.

Ezin da ahaztu, tratu txarrak jasandako emakumeekiko esku-hartzean egondako aurrerapausoak gorabehera, eguneko zerbitzu eta baliabideek mugak dituztela. Izan ere, nolabaiteko autonomia maila duten emakumeentzat diseinatuta daude. Aparteko zailtasunak dituzten emakumezkoek, berriz, baliabide horiek eskuratzeko aukera gutxiago dute eta batzuetan zerbitzu horietatik kanpo geratzen dira.

■ Prebentzia

Bildutako jarraibideak biktimen aurkako egoera bortitzak berriro gerta ez daitezten aplikatuko dira. Bai emakumeei, bai euren ardurapean dauden ume eta nerabeei, edo beren bzikidetza unitatekoak diren menpeko helduei dagokienez.

■ Konfiantza

Genero-indarkeria fisiko, psikiko edo sexuala jasaten duten emakume guztiak kasu guztietan jasoko dute arreta: salaketa jarrita edo ez, erabakiak hartzeko gai izanik edo ez, edo beren egoera adierazteko gai izanik edo ez. Zerbitzueta behin baino gehiagotan jotzea konfiantza seinaletzat hartuko da eta eskura dauden zerbitzu guztiak eskainiko zaizkie.

■ Lehentasuna

Lehentasuna laguntza eskatzen duten emakumeen arretak izango du. Horrela, zerbitzua berarengana joango da, esku-hartzea errazteko eta arintzeko.

■ Eraginkortasuna eta arintasuna

Protokolo honetako jarraibideak aplikatzeko, antolaketa eraginkorra eta arina bermatu beharko da, horrelako egoeretan sortzen den premiari berehalakotasunez erantzuteko.

■ Segurtasuna eta babes

Lan-jardueratik eratorritako betebehar juridikoak, oinarritzko konpromiso etikoak dira, baita emakumezkoek merezi duten babesaren berma ere.

Esku-hartzean biktimaren osotasun pertsonalak izango du lehentasuna, bai babes fisikoa, bai datu-babesa ere. Jarduera horrek ez du jasandako edo jasaten ari diren erasoен zigorgabetasuna ahalbidetuko.

Babes-neurriei dagokienez, salaketa prozesuak irauten duen bitartean, instalazio fisikoetan emakumeentzako segurtasun-guneak egongo dira, biktima eta erasotzailea espazio berean batera ez egoteko.



■ **Ahalduntea eta normalkuntza**

Kasuan kasuko neurriak hartzeko momentuan, indarkeriaren biktima diren emakumeek autonomia pertsonala eta bizimodu normalizatua izan dezaten ahalegina egingo da.

■ **Erantzukizuna**

Ez dugu ahaztu behar biktimen arretan parte hartzen dutenak beren nagusi edo gainbegiraleei lanean dituzten gabeziengandik berri ematera behartuta daudela, baita gabeziok zuzentzeako beharrezkoak diren baliabideak eskatzera ere.

■ **Adingabeen interesen defentsa**

Jarduera-protokoloa aplikatzeko garaian, biktimatek beren ardurapean dituzten adingabeei arreta eskaintzeko eta horiek babesteko beharrezkoak diren neurriak hartuko dira, adingabeen eskubideak, ongizatea eta garapen osoa bermatzeko, betiere umeei eta nerabeei arreta eta babesa emateko otsailaren 18ko 3/2005 Legean xedatzen den bezala.

Bereziki, seme-alabak biktimalak bikotekideengandiko eraso bortitzak deklaratzen dituen prozeduretan ez egotea bermatuko da. Eta baldin badaude, beren beharrei egokitutako arreta jasotzeko gunea eskaini beharko zaie.

■ **Ahalik eta biktimizaziorik txikiena**

Protokoloan aipatzen den indarkeria jasan duten emakumeen bigarren mailako biktimizazioa ekidin behar da, erakunde eta profesionalen zerbitzuek eragin ditzaketen eragozpenak ahalik eta neurri handienean gutxituz. Protokoloan aurreikusitako arreta eskaintzeko jarraibideak betetza eta inplikatutako erakundeak koordinatzea profesionalen ardura izango da; biktimatek ez dute inola ere ardura hori izango.

■ **Datuenei buruzko informazioa**

Parte hartzen duten sailek bildutako datuak Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan ezarritakoaren arabera erabiliko dira.

4.2.- APLIKAZIO-EREMUA

Protokolo honek Portugaleten gertatzen diren genero-indarkeria edo sexu-erasoen kasuetarako udal jarduerak koordinatzeko prozedurak ezartzen ditu.

Protokoloaren ardatza arretaren arloa izango da. Arazo sozial horri bere osotasunean heltzeko berebiziko garrantzia duten bestelako eremuak (prebentzia, sensibilizazioa, prestakuntza, e.a.), gai honen inguruko udal jardueraren osagarria den Portugaleteko Gizon eta Emakumeen arteko Berdintasunerako III. Planean garatuko dira.

4.3.- HELBURUAK

4.3.1.- Helburu orokorra

Portugaleteko emakumeek seguru, aske eta independiente bizitzeko duten eskubidea bermatzeko erantzun eraginkorra ematea, eta erakunde laguntzaileen arteko koordinazioa hobetzea, emakume horiei babes eta arreta osoa bermatzeko.



Helburu honek emakume horien seme-alabak eta beren ardurapean dauden menpeko helduak ere hartzen ditu barnean.

4.3.2.- Helburu operatiboak

- Biktimarekin jarduten duten erakundeen ordezkariz (bakoitzeko bat edo bi) osatutako talde egonkor eta iraunkorra ezartzea.
- Protokoloaren berrikuste jarraitua egingo duen lan-mahai iraunkor bat eratzea, beharrezkoak diren berrikuntzak eta hobekuntzak bermatzeko.
- Horrelako kasuen harrera, jarraipena eta esku-hartza sistematzatzea, emakumeei osoko arreta eta homogeneoa eskaintzeko, kasuan kasuko inguruabarrik kontuan harturik.
- Datu-bilketarako tresnak Datuak Babesteko Bulegoko 1720/2007 Errege Dekretuak dakartzan neurriak kontuan harturik erabiltzea.
- Emakumeen bigarren biktimizazioa ekiditeko hurbiltze-estrategiak ezartzea, eta horretarako beharrezkoak diren tresnak profesionalen esku jartzea.
- Jarraipenaren adierazleak diseinatzea, horrela, parte hartzen duten erakunde eta eremuen ebaluazio koordinatu eta etengabea eginez, lortu beharreko helburuei jarduera bateratuen bidez heltzen zaiela bermatzeko.
- Portugaleteko gizarte eta demografia ezaugarriei egokitutako etengabeko arretazirkuitoak diseinatuz, bai biktimakin, bai beren guraso-ahal, zaintza edo jagoletzapean dauden adingabekoekin esku-hartzeko jarraibide eraginkorrak ezartzea.

5.- GIZARTE ZERBITZUEN JARDUERA

Gizarte Zerbitzuak esku-hartze sozialerako jarduteko udal unitateak dira, genero-indarkeriaren zein sexu erasoen kasuan.

Honi dagokionez, honakoa izango da Gizarte Zerbitzuen zeregina:

- Biztanle guztiei egun dauden giza-eskubide eta baliabideen gainean informazioa ematea, balorazioa egitea eta aholku ematea.
- Bortizkeriarik gabeko portaera-ereduak sustatzea (Berdintasunezko II. Planean jasotako estrategia).
- Emakumeak babestuta sentitzen diren ingurugiroa sortuz, beraien aurkako portaera bortitzten prebentzioa hobetzea.
- Kaltetuen gizarteratzea errazteko baliabideak eta bitartekoak eskaintzen dituzten programak garatzea.
- Kasuan kasuko prestazioak arin eta eraginkortasunez kudeatzea.
- Esku-hartzean parte hartzen duten arloak biktimak atzitzeko gune gehiagoz hornitzea, arazoak izan arren, hainbat arrazoirengatik Gizarte Zerbitzu Berezietara inoiz jo ez duten emakumeak detektatu eta bertara bideratzeko bitarteko gehiago izan ditzaten.
- Giza-baliabideak eraginkortasunez erabiliko direla bermatzeko plangintza eta arrazionalizazio-lanetan oinarria izatea.

Parte hartzen duten agenteek une oro honako **jarduera irizpideei** jarraituko diete:

- Emakumeari lehentasunezko eta begirunezko tratu berezia emango zaio.
- Konfidentzialtasuna bermatuko da.
- Emakumeek ez dute artatzen duten profesionalak bere arazoa konponduko duela pentsatu behar; aitzitik, aholku egokiak emanda, haien berek gaindituko dutelako ideia transmititu behar zaie.



- Hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioan honakoak hartuko dituzte kontuan: naturaltasuna eta objektibotasuna, enpatia, hizkera egokia, entzute aktiboa eta informatzen jakitea.
- Emakumeek eta bestelako erabiltzaileek zerbitzua segurtasun-gunea dela izan behar dute gogoan, baita prozesu osoan behar duten guztieta bertara jo ahal izango dutela ere.

5.1.- GIZARTE ZERBITZUEN JARDUTEKO PROZEDURA

Emakume bat genero edota sexu indarkeriaren biktima izan eta Gizarte Zerbitzuetara jotzen badu, egun horretan bertan gizarte-abegiko zerbitzuko gizarte-langileak artatuko du.

Biktimari entzun, lagundu eta bere eskubideei eta egin beharreko prozedura judizialei eta izapideei buruzko oinarritzko informazioa emango zaio. Era berean, emakumearen inguruabarria aztertu ondoren, bere egoera psikosozialari ondoen egokitzentzaizkion baliabideak (zerbitzu eta prestazioak) eskainiko zaizkio.

Lehen elkarritzketaren ondoren, dagokion zonaldeko gizarte-langilea esleituko zaio. Beronek, geroko elkarritzketetan ebaluazio sakonagoa eginez, gizarte-diagnostikoa egingo du eta berorren inguruko arreta-plan pertsonala burutuko du, biktimarekin adostuta.

Kasuaren jarraipena egingo du eta emakumearen eta bere ardurapekoen esku-hartzean parte hartzen duten gainontzeko zerbitzuekin (osasun-zerbitzuak, sozialak, psikologikoak, bereziak edo espezifikoak...) koordinatuko da.

Arestian aipatu dugunez, genero-indarkeria prozesu sozial eta psikologiko oso konplexua da, eta askotariko egoerak eragiten ditu. Hortaz, emakumeak bide ezberdinatik heltzen dira zerbitzuetara.

Esku-hartzea bi motatakoa izan daiteke: berehalakoa eta ohikoa. Era batekoa ala bestekoa izan, eta hala behar bada, *Duala* izeneko itzultzeko zerbitzua erabiliko da, emakumearekiko komunikazioa, edozein hizkuntzatan izanda ere, errazteko zein bermatzeko

5.1.1.- Berehalako esku-hartzea behar duten egoeretan nola jardun

Emakumeak lagunza medikoa, psikosoziala edo poliziarena behar duen premiazko kasuetan, lagunza emateko zerbitzuko gizarte-langileak protokoloa abian jarriko du, emakumea Gizarte Zerbitzuen erabiltzailea izan ala ez.

Lesio fisiko edo psikikoek **lagunza medikorik behar ez dutenean**, emakumearen edo bere ardurapeko menpekoen segurtasuna edo osotasun fisikoa arriskuan badaude, Polizia- etxera deitu behar izango da lagunza eske eta Gizarte Zerbitzura edo biktimarentzat egokiena den lekura bertaratzeko eskatu.

Emakumeari lagunza emango zaio eta, bere segurtasuna zaintzeko, eta hala dagokionean, seme-alabena ere, bitarteko guztiak bere esku jarriko direla jakinazko zaio. Halaber, dituen eskubideen eta erabili ahal dituen baliabideen berri emango zaio.



Lesio fisiko edo psikikoek lagunza medikoa behar dutenean:

- biktimak Gizarte Zerbitzuetara jotzen badu eta lesioak baditu edo, agerikoak ez izanagatik, egon litezkeelako susmoa badago,
- edota
- sexu-erasoa jasan eta berehala badoa, lehenago osasun-zentro batera jo gabe, gizarte-langileak Udaltzaingoari horren berri emango dio, dagokion prozedura has dadin eta biktima Gurutzetako ospitalera lagundu ahal izateko.

Ondoko lerroetan **sexu-erasoen arretarako jarraitu beharreko prozedura** zehaztuko dugu.

Biktimari ez garbitzeak eta arroparik ez aldatzeak duen garrantzia jakinarazi behar zaio. Halaber, eraso ahoan pairatu badu, ez jan eta ez edateko esango zaio, gerora prozesu judizialean egotekotan, ezinbestekoak izan daitezkeen frogak ezaba ez daitezen.

Udaltzaingoak ospitalera deituko du, bertako langileak arretarako ekintzak prestatzen has daitezen. Auzitegiko medikuak osasun-azterketa egitera eta laginak hartzera joateko beharrezkoak diren izapideak ospitaleak berak egingo ditu.

Edonola ere, auzitegiko medikuari gertaeraren inguruko datu guztiak emango zaizkio.

Emakumeari hogeita lau orduko zerbitzua duela jakinaraziko zaio, deitu eta abokatuen lagunza izateko. Doako lagunza juridikoa lortzeko ere informazioa jasoko du. Biktima adingabea bada, familiari edo tutoreei abisua emango zaie, edo Bizkaiko Foru Aldundiko Adingabeen Zerbitzura deituko da.

Gizarte langileak emakumea ospitalera laguntzen badu, osasun-azterketa bukatu arte geratuko den ala ez honako baldintzon arabera erabakiko da:

- Osaun-arazoaren larritasun maila.
- Ospitaleko sanitarioez gain, Gizarte Zerbitzukoek ere artatzen duten ala ez.
- Osasun-azterketak dirauen bitartean bakarrik geratzeko autonomia-maila nahikoa duen ala ez.

Biharamunean, gizarte-langilea emakumearekin harremanetan jartzen saiatuko da. Lortzen ez badu, eta biktima etxearen badago, udaltzainak bertaratuko dira, betiere uniformerik gabe eta bereizgaririk gabeko autoetan, eta kasuaren bilakaeraren berri emango diote.

Biktimak ospitalean jarraitzen badu, Udalaren Gizarte Zerbitzuak Gurutzetako Ospitaleko Giza Zerbitzuekin koordinatuko dira, medikuak alta eman arte; gerora, Udalarenek izango dute jarraipenaren ardura.

Biktimari dauden baliabideak eskainiko zaizkio, bereziki *Zutitu zerbitzua*, sexu-eraso eta genero-indarkeriaren biktima direnentzako arreta psikologikorako zerbitzua, hain zuzen.



5.1.2.- Ohiko esku-hartzea behar duten egoeretan nola jardun

Berehalako erabakirik hartza eskatzen ez duten kasuetan, hau da, emakumea zein bere ardurapeko menpekoentzat, berehalako arriskurik ez dagoenean, edota erasoa berriki gertatutakoa ez denean, baina zerbitzu espezializatuen etengabeko laguntza behar dutenean jarduteko orduan, kontuan hartzekoa izango da, prozesuan berehalako esku-hartzeak beharko dituzten egoerak gerta daitezkeela.

5.1.2.1.- Emakumeak indarkeriaren biktima dela onartzen duenean

Egoera honetan hiru kasu egon daitezke:

A) Emakumeak banandu nahi du, salaketarik jarri gabe

Gizarte langilearekiko elkarritzetan emakumeak tratu txarrak jasan dituela onartzen badu eta ez salaketarik jarri, ez babesteko agindua eskatu nahi ez badu, egoera kontuan hartuta, berarentzat eta bere ardurapeko menpekoentzat eskura dituen udal baliabideak eskainiko zaizkio:

- **Atenpro.** Hogeita lau orduz biktima eta poliziaren arteko berehalako komunikazio zuzena eskaintzen duen gailu eramangarria da.
- **Urgentziasko bizitokia.** Bai bera, bai bere ardurapeko menpekoak egun batzuetan isilpeko leku batean bizitzeko aukera izango dutela jakinaraziko zaio. Emakumeak nahi edo behar ez badu, bere familia edo gizarte-sarearekin harremanetan jarrita, lekualdatzea baloratuko da.
- **Laguntza psikologikoa.** Beharrezkoa izanez gero, *Zutitu* zerbitzura bideratuko da, edo zaurgarritasun-egoeran dauden emakumeentzako Laguntza Psikologikorako Zerbitzura.
- **Aholkularitza juridikoa.** Abokatu batekin hitz egin ahal izango du, legezko prozeduren gaineko informazioa eskuratzeko.

Profesionalen ustez, emakumearen edo bizikidetza-unitateko menpekoen segurtasunerako edo osotasun fisikorako ageriko arriskurik badago, egoerak horrela eskatzen badu, agintari eskudunari horren berri emango zaio.

Horretarako, Erakundeen arteko II. Hitzarmenak jasotzen duen bidalketa-txostenaren eredua erabiliko da eta biktimari kopia bat emango zaio.

Aipatutako bidalketa txostena emakumea beste zerbitzu batzuetara bideratzen denean ere erabiliko da, harrera egiten dion erakundeak Gizarte Zerbitzuetako langileekin harremanetan jartzeko modua izan dezan.

Biktimak gertatutakoa ez salatzea erabakitzentzat badu, Gizarte Zerbitzuek auzitegian beharrezkotzat jotzen dituzten premiazko neurriak eskatu ahal izango dituzte, abenduaren 28ko Genero-indarkeriaren Kontrako Babes Integraleko Neurrien 1/2004 Lege Organikoaren 19.4 artikuluan xedatutakoaren babesean. Eskabideok auzitegiaren bidez egingo dira, eraginkortasunez burutzeko.

Dagokion agintaritzari gertatutakoaren berri eman aurretik (Barakaldoko Auzitegian, hain zuzen), biktimak berak salatzea eta babes agindua eskatzea lortzeko ahalegina egingo da; horretarako, honakoa azalduko zaio: salaketa jartztea, eskubidea ez ezik, jasaten ari den harreman bortitzarekin amaitzeko eta Justizia Administrazioak dituen babes mekanismoak (erasotzaileengandiko urruntze-agindua, poliziaren babes, aitak seme-alabekiko dituen eskubideak bertan behera uztea, etxebizitzaren erabilpena, mantenu-pentsioa eta abar) eskuratzeko modua dela.



Era berean, profesionala epaitegian gertatutakoaren berri ematera legeak derrigortuta dagoela azalduko zaio biktimari. Izan ere, agindu hori betetzen ez badu, erantzukizun penala ezarri ahal zaio.

Indarkeriaren biktimak bere ardurapean adingabeko seme-alabarik badu, Gizarte Zerbitzuek, familiaren egoera aztertuta, haien arriskuaren jarraipena egite aldera, Eskuhartze Psikosozialaren Zerbitzuaren edota Gizarte Hezkuntzako Esku-hartze Taldearen beharra dagoen baloratuko dute.

B) Emakumeak banandu eta salaketa ipini nahi du

Behin erreferentziako gizarte langilearekiko elkarritzetan emakumeak tratu txarrak jasan dituela onartuta eta salaketa ipintzea erabakita, bere eskubideei eta egin beharreko prozedura judizialei eta izapideei buruzko oinarrizko informazioa emango zaio; bereziki, honakoak aipatuko zaizkio: Poliziaren aurrean, Emakumeen Aurkako Indarkeriaren Arloko Epaitegian edo guardiako epaitegian salatzeko aukera duela, salaketarako edo Babes-Agindua eskatzenko inprimakiak betetzeko doako laguntza juridiko espezializatua izango duela, erasotzaileengandiko urrentza eskatzea duela, banantze zibilerako oso behin-behineko neurriak eskatu ahal dituela, baldintzak betez gero, Abokatuen Elkargoko Orientazio Juridikoaren Zerbitzuaren bidezko doako laguntza juridikoa lortu ahalko duela , eta dauden laguntzak eskatzenko aukera duela.

Beharrezkoa bada, gizarte langileak emakumea Udaltzaingoaren egoitzara lagunduko du. Lehenago, genero-indarkeriaren biktimen arretarako hogeita lau orduko ofiziozko txandakoekin harremanetan jarriko da, haien ere bertaratzeko.

Emakumeak premiazko bizitokia behar badu, egonaldiaren iraupenaren aurreikuspenaren arabera, Gizarte Ongizateko Sailak erabakiko du zein den baliabiderik egokiena.

Egonaldi laburreko harrera behar badu, langilea Urgentziazk Biziokirako Zerbitzuarekin harremanetan jarriko da.

Egonaldi luzeko edo ertaineko harrera behar badu, Bizkaiko Foru Aldundiko foru abegi baliabide zerbitzura bideratuko da; bertara udaltzainek eramango dute.

Emakumeak ohiko bizitokitik **premia handiz alde egitea** beharrezkotzat jotzen bada, Gizarte Zerbitzuen lan-ordutegitik kanko izanez gero, udaltzainak Urgentziazk Biziokirako Zerbitzuarekin harremanetan jarriko dira.

Emakumeak **familiakide edo adiskideen etxera** joan nahi badu, erabaki horrek dakartzan arriskuez informatu behar zaio, hots, epaieta azkarra egin edo Babes-Agindua ezarri arte, ez duela poliziaren babesik izango. Udaltzaingoak babesteko jarraibideak emango dizkio eta zaintza informalia egingo du, epaieta azkarra dirauen bitartean.

Emakumeak **ohiko bizitokira itzultzea** erabakitzen badu, Gizarte Zerbitzuek *Atenpro* telefonoaren erabilerarako eskabideak egingo dituzte eta, beharrezkoa bada, etxeko zerraila aldatuko diote.

Era berean, beharrezkotzat jotzen diren genero-indarkeriaren kontrako biktimen eskura dauden laguntza eta baliabide guztiak abian jarriko dira.

Emakumeak bere ardurapean adingaberik baditu, langileak egoera aztertu eta laguntza psikosoziala edo giza-hezitzalea aplikatu ala arriskuaren balioespenaren lehen fasea abian jarriko ote den baloratuko du.

Beharrezko bidaia, gizarte-langilea ikastetxeko irakasleekin harremanetan jarriko da, urrentze-agindua zertan den argitzeko, zein neurritan dauden implikatuta zehatz-mehatz azaltzeko eta bai adingabeekin, bai amarekin, aitarekin edo biekin burutu beharreko eskuhartzearen lerroak definitzeko.



Prozesu honetan, emakumeak bere erabakia berriz hausnartu ahal du, eta ez banantzea edo banantzea baina salaketarik ez jartza deliberatu. Horrelako kasuetan, *Arreta Psikologikoa* baliabidea eskainiko zaio, bere egoera eta erabakiak albait ondoen baloratu ahal izan ditzan.

C) Emakumeak erasotzailearekin jarraitzea erabakitzentzu du

Behin emakumeak gizarte-langileari jasaten ari den egoera bortitza azalduta ere, erasotzailearekin jarraitzea erabakitzentzu badu, honakoa izango da esku-hartzea:

Biktimari erabaki horrek berari zein bere ardurapeko menpekoei ekar diezazkiekeen balizko arriskuei buruzko informazioa emango zaio.

Berarekin batera segurtasun-plana burutuko da.

Bere eskura dauden genero-indarkeriaren kontrako laguntza eta baliabide guztiak eskainiko zaizkio.

Emakumeak bere ardurapean adingabeko seme-alabarik badu, Gizarte Zerbitzuek, familiaren egoera aztertuta, haien arriskuaren jarraipena egite aldera, Esku-hartze Psikosozialaren Zerbitzuaren edota Gizarte Hezkuntzako Esku-hartze Taldearen beharra dagoen baloratuko dute.

Kasuaren jarraipena egiteko, emakumearekin aldizkako hitzordua ezarriko dira.

Profesionalen ustez, emakumearen edo bizikidetza-unitateko menpekoen segurtasunerako edo osotasun fisikorako ageriko arriskurik badago, egoerak horrela eskatzen badu, agintari eskudunari horren berri emango zaio.

Horretarako, Erakundeen arteko II. Hitzarmenak jasotzen duen bidalketa-txostenaren eredua erabiliko da eta biktimari kopia bat emango zaio.

Aipatutako bidalketa txostena emakumea beste zerbitzu batzuetara bideratzen denean ere erabiliko da, harrera egiten dion erakundeak Gizarte Zerbituetako langileekin harremanetan jartzeko modua izan dezan.

Biktimak gertatutakoa ez salatzea erabakitzentzu badu, Gizarte Zerbitzuek auzitegian beharrezkotzat jotzen dituzten premiazko neurriak eskatu ahal izango dituzte, abenduaren 28ko Genero-indarkeriaren Kontrako Babes Integraleko Neurrien 1/2004 Lege Organikoaren 19.4 artikuluan xedatutakoaren babesean. Eskabideok auzitegiaren bidez egingo dira, eraginkortasunez burutzeko.

Dagokion agintaritzari gertatutakoaren berri eman aurretik (Barakaldoko Auzitegian, hain zuzen), biktimak berak salatzea eta babes agindua eskatzea lortzeko ahalegina egingo da; horretarako, honakoa azalduko zaio: salaketa jartza, eskubidea ez ezik, jasaten ari den harreman bortitzarekin amaitzeko eta Justizia Administrazioak dituen babes mekanismoak (erasotzaileengandiko urruntze-agindua, poliziaren babes, aitak seme-alabekiko dituen eskubideak bertan behera uztea, etxebizitzaren erabilpena, mantenu-pentsioa eta abar) eskuratzeko modua dela.

Era berean, profesionala epaitegian gertatutakoaren berri ematera legeak derrigortuta dagoela azalduko zaio biktimari. Izan ere, agindu hori betetzen ez badu, erantzukizun penala ezarri ahal zaio.



5.1.2.2.- Emakumeak indarkeriaren biktima dela onartzen ez duenean:

Halako kasuetan honako egoerak sor daitezke:

Familiakideek, adiskideek edo auzokideek telefonoz edo Gizarte Zerbitzuetara joanda, ustezko genero-indarkeriaren kasuaren berri ematen dute

Erreferentziako gizarte langileak biktima Gizarte Zerbitzuetara joateko konbentzitzen saiatzeko esango die berri emaileei. Hori ezinezkoa bada, gizarte langilea bera saiatuko da biktimarekin harremanetan jartzen, ahalik eta egokien, haren egoerak okerrera jo ez dezan.

Ikastetxeak Gizarte Zerbitzuei ama edo adingabeekiko ustezko genero-indarkeriaren berri ematen die

Kasu honetan, ama Gizarte Zerbitzuetara bideratzea gomendatuko da. Emakumeak onartzen ez badu, Ikastetxeak amari Gizarte Zerbitzuetan bere egoera bortitzaren berri ematera behartuta dagoela jakinaraziko dio.

Abegiko gizarte langileak, amari informazioa eman ondoren, hitzordua emango dio.

Hainbat txandatan huts eginez gero, bere implikazio eza ikusita, adingabeen egoeraren inguruko informazioa eskolako eta osasun-txostenen bidez edo familiakideen bidez bilduko da. Beharrezkoaka bada, txostena Esku-hartze Psikosozialaren Zerbitzura bideratuko da, adingabeen arriskua baloratzeko.

Osasun-zentroak genero-indarkeriaren ustezko kasua detektatzen du

Hau gertatuz gero, sanitarioek emakumeari kontsultatik bertatik Udalaren Gizarte Zerbitzuei deitzeko aukera eskainiko diote. Berak onartzen badu, dagokion gizarte langilearekiko hitzordua emango zaio eta jarduera-protokoloa abian jarriko da.

Emakumea Gizarte Zerbitzuen erabiltzailea da eta ustezko genero- indarkeriaren zantzuak detektatzen dira

Horrela gertatuz gero, Zerbitzutik bertatik edota beste arlo batzuetatik (psikologikoa, juridikoa, psikosoziala...), kasua taldearen aldizkako bileretara eramango da esku-hartzearen nondik norakoak zehazteko.

5.2.- ESKU-HARTZE PROZESUAREN JARRAIPENA ETA AMAIERA

Jarraipena aldizkako txanden bidez egingo da, egoeraren aldaketak ikusteko eta berorien inguruko estrategiak abian jartzeko. Beharrezkoaka bada, biktimaren arretan parte hartzen duten eragileak koordinatuko dira.

Jarraipena bertan behera gera daiteke emakumeak horrela eskatuz gero, hitzez edota isilbidez adierazita, indarkeriaren zikloa apurtu duelako, bikote-harremana bukatu duelako, laguntzeko hautazko sarea duelako, bizilekua aldatu duelako, edo bestelako arrazoiren bat dela eta, Gizarte Zerbitzuen esku-hartzerik behar ez duelako.

Jarraipen hori honako arrazoiarengatik ere eten daiteke: biktimak, teknikariek emandako aholkuen kontra, eta bere ustez egokiak diren arrazoiengatik, erasotzailearekin jarraitzea erabaki duelako.



Horrelako kasuetan egoeraren arriskua baloratzean, erabiltzailea eta gizarte langilea bat ez datozenean eta emakumeak Gizarte Zerbitzuen esku-hartzea eta harremana bera ere etetea nahi duenean, erabakia errespetatu egingo da; hala ere, joan aurretik emakumeari laguntzarako harremanak ez apurtzea oso garrantzitsua dela jakinaraziko zaio. Dena delarik ere, gizarte langileak txostena bidaliko du Epaitegira, erabiltzaileak esku-hartzeari uko egin diola jakinarazteko.

5.3.- DATU-BILKETA

Bizkaiko Foru Aldundiko Genero-indarkeriaren Behatokiak udalerrietako kasuen inguruko informazioa bildu eta aztertu ondoren, dauden baliabideak abian jartzen ditu gizarte honetako gaitz honi aurre egiteko. Beraz, Portugaleteko Gizarte Ongizateko Sailean genero-indarkeriaren kasuen gaineko datu-basea ezartzea beharrezoa da, ahalik eta informazio gehien biltzeko eta horrela kasuen azterketa sakona egin ahal izateko.

Horretarako, gizarte langileak genero-indarkeria gertatzen denean, Excel txantiloia bete beharko du.

6.- JARDUERA EREMU POLIZIALEAN

6.1.- JARDUERA EREMU POLIZIALEAN

Etxeko eta genero-indarkeriari aurre egiteko, Udaltzaingoak protokolo honen arabera jokatuko du, edo hala behar bada, Udaltzaingoak eta Segurtasun Pribatuak Koordinatzeko Zuzendaritzak gai horretarako berariaz argitaratu dituenen arteko 7 zenbakiko prozeduraren arabera, edota Eusko Jaurlaritzako Barne Erregimeneko Segurtasunaren Sailburuordearen Instrukzioek barnean hartzen dituzten printzipio eta jarraibideen arabera. Ertzantzarekiko koordinazioari dagokionez, adostutako Koordinatzeko Protokoloari jarraituko zaio. Protokolo horren arabera, udaltzaingoak dagozkion kasuen babesaren jarraipena egingo du, salbuespenak salbuespen.

6.2.- GENERO-INDARKERIAREN KASUEN AURREKO JARDUERA

Ustezko genero-indarkeria kasu baten berri izan bezin pronto, arduradunari informazioa emango zaio eta handik aurrera, berak bideratuko du gertakariaren jarraipena.

Nahiz eta gertakaria beste momentu batean izan, datu-bilketa deia egiten den momentuan gertatu balitz bezala egingo da. Arduradunak abian jarriko du jazotakoaren ikerketa.

Udaltzaingoak gertakariaren abisua telefono-dei baten bidez jasotzen badu (gertatzen ari den momentuan bertan, zein geroago), deia egiaztuko da, eta komunikatzailaeari gertatutakoari buruzko informazio guztia emateko eskatuko zaio:

- Gertakariaren deskribapena.
- Leku zehatza zein den.
- Zein telefonotatik eta nondik ari den deika.
- Biktimaren egoera fisikoa zein den eta zein osasun-baliabide behar duen.
- Biktimaren izen-abizenak eta non dagoen.
- Erasotzailearen izen-abizenak eta non dagoen.



- Komunikatzailearen izen-abizenak eta biktimarekiko harremana.
- Arma edo bestelako objektu arriskutsurik dagoen edota erabili den ala ez.
- Adingaberik edo menpekorik tartean sartuta dagoen ala ez.
- Halakorik gertatzen den lehenengo aldia den ala ez.

Arduradunak erabakiko du zein giza-baliabide erabiliko diren; horiek ahalik eta azkarren bertaratuko dira eta gertakariaren inguruko informaziorik osatuena emango zaie, honakoa, besteak beste:

- Gertakariaren deskribapena.
- Leku zehatza zein den.
- Biktima non dagoen.
- Biktimaren egoera fisikoa zein den eta zein osasun-baliabide behar duen.
- Erasotzailea non dagoen.
- Biktima eta erasotzailearen izen-abizenak eta haien arteko harremana zein den.
- Arma edo bestelako objektu arriskutsurik dagoen edota erabili den ala ez.
- Adingaberik edo menpekorik tartean sartuta dagoen ala ez.
- Deitu duenaren izen-abizenak (biktima bera ez bada), eta biktima eta erasotzailearekiko harremana zein den.
- Halakorik gertatzen den lehenengo aldia den ala ez.
- Antzeko gertakarien lekukorik dagoen.

Bestelako polizia kidego batek jarduten badu, edo kasuaren titulartasuna Ertzaintzarena bada ere, biktima artatuko da, betiere Koodinatzeko Protokoloari jarraituz.

6.2.1 Genero-indarkeriaren kasuen abisua telefonoz ematen dutenekin nola jokatu

Udaltzaingoak genero-indarkeriaren kasu baten berri emateko deia jasotzen badu, komunikatzailea artatzeko honela jokatuko du:

- Komenigarria da ahotsaren tonua inguruabar eta elkarrizketaren momentuei egokitzea.
- Konfiantzazko tonu baxua eta ahots lasaigarria erabiliko dituzte, eta komunikatzailearenaganako interesa erakutsiko dute.
- Entzumen aktiboa agertuko dute eta hitzak ondo ahoskatzen saiatuko dira. Adibidez: “Bai, ulertzen dut”.
- Entzumen pasiboa edota adierazpen bortitzak eta zalantzazkoak ere ekidingo dituzte.
- Ez diote komunikatzaileari gaitzespenik egingo.
- Beharrezkoa bada, adingabeen babesa aholkatuko dute.
- Tresna arriskugarriak kentzea aholkatuko dute, erasotzaileak erabiltzerik izan ez dezan. Egitateen lekua gerogo ikuskapenari begira babeste aldera, ezer ez ukitzeko esango dute. Bertaratuko den udaltzaingoko patruilarekin zein tokitan elkartuko diren zehaztuko dute.
- Sexu-erasoa ere baldin badago, biktimari bere burua ez garbitzeko esango diote, arropa ere ez garbitzeko edo botatzeko, bestelako ebidentziak gordetzeko eta patruilak heldu arte leku seguru batean itxaroteko.



6.3.- POLIZIEN JARDUERA GERTAKARIEN LEKUAN

6.3.1.- Berehalako jarduerak

Gertakariaren neutralizazioa.

Berehalako arreta biktimarentzat.

- Erasotzailea bertan badago eta arduradunak delitu edo “in fraganti” egindako falta izan dela uste badu, atxiloketarako irizpide nagusien arabera jokatuko du.
- Erasotzaileak arma edo tresna arriskugarrirenak badu, atzemango da eta dagokion akta egingo da.
- Behin gertakaria kontrolatuta eta biktimari arreta emanda, honako informazioa jasoko da:
 - Egitateen deskribapena.
 - Gertakariaren leku zehatzia.
 - Biktima non dagoen.
 - Biktimaren egoera fisikoa zein den eta zein osasun-baliabide behar duen.
 - Erasotzailea non dagoen.
 - Biktima eta erasotzailearen izen-abizenak eta haien arteko harremana zein den.
 - Arma edo bestelako objektu arriskutsurik dagoen edota erabili den ala ez.
 - Adingaberik edo menpekorik tartean sartuta dagoen ala ez.
 - Deitu duenaren izen-abizenak (biktima bera ez bada), eta biktima eta erasotzailearekiko harremana zein den.
 - Balizko lekuoa identifikatzea.
 - Lekualdaketaren beharra.
- Poliziaren ikuskapen teknikoa edota gertakarien egiaztapena egin behar den baloratuko da, honako irizpideei jarraituz:
 1. Leku horretan bertan zein inguruan delituan erabilitako arma, lanabes edo bestelako tresna arriskutsurik egotea.
 2. Gertakariarekin erlazionatutako ebidentzia fisiko, kimiko edo biologikoak egotea.
 3. Apurketak eta bestelako kalteak egotea.

6.3.2.- Biktimarekiko jarduera ageriko lesiorik ez duenean

• Gertakaria neutralizatu eta biktimari arreta eman ondoren, osasun-laguntzarik ez duela behar ikusiz gero, honako informazioa emango zaio:

- Salaketa ipintzeko eta Babes-Agindua eskatzeko aukera duela, baita berorien izapideak egiteko abokatu-laguntzarako eskubidea ere; biktima ondo informatuta egoteari emango zaio lehentasuna.
- Biktimak berak jartzen duen salaketaz aparte, polizia-atestatua (ofiziozkoa) egitea duela; bertan gertakariaren zehaztapenak azalduko dira.
Lekualdatzea eginez gero, dagokion epaitegian horren berri emango dela.
- Laguntza ekonomikoak, sozialak, psikologikoak eta lege-aholkularitza eskura dituela; beroriek eskatzeko lekuak eta telefonoak zeintzuk diren ere, esango zaio.

Biktimak salaketa ipini nahi badu, berehala eramango dute polizia-etxera.

- Ageriko lesiorik ez izanagatik, egon litezkeelako susmoa badago, biktimak berak kontrakoa adierazi ezean, osasun zentro batera lagunduko zaio, arreta jaso dezan. Lekualdatzea anbulantziaz egingo da, beharrezkoan bada, edo bestela, ahal delarik, bereizgarrirenak gabeko autoetan. Era berean, bidaian doan polizia-taldean gutxienez emakumezko bat egotea komeni da.



Salaketarekin batera eransteko, lesioen agiria (albait zehatzena) eskatzeko gomendatuko zaio.

6.3.3.- Biktimarekiko jarduera lesioak dituenean

- Biktimak berak kontrakoa adierazi ezean, lesio fisikorik badago, osasun-zentro batera lagunduko zaio. Lekualdatzea anbulantziaz egingo da, beharrezko bidaia, edo bestela ahal delarik, bereizgarririk gabeko autoetan. Era berean, biktima emakumezko bidaia, doan polizia-taldean gutxienez emakume bat egotea komeni da.
- Sexu-erasoa badago, biktima sexu bereko batek artatuko du, eta biktimari ez garbitzeak eta arroparik ez aldatzeak duen garrantzia adieraziko zaio. Forenseari horren berri eman behar zaiola ere jakin behar du.
- Lesioen ondorioz biktimak ospitaleratuta egon behar badu, arduradunak bertara instruktore-taldea bidaliko du salaketa jaso dezan. Talde honek biktimari babes aginduaren inguruko informazio guztia emango dio, baita dagozkion eskubide eta laguntza-zerbitzuen ingurukoa ere. Atestaturako eginbideak prestatu ere egingo ditu.
- Biktimaren egoeragatik aurreko sailetako ekintzaren bat egiterik ez badago, atestatuauan islatuko da.

Ustezko erasotzailea gertakarien lekuan badago, edo geroago atzematen bida, egindako delitu edota falta baloratuko da, hala badagokio, atxilotzeko.

- **Biktimaren anonimotasuna.** Biktimak kontrakoa adierazi ezean, ez ustezko erasotzaileari ez besteri ez zaio inoiz esango non dagoen (familiakideen etxeen, adiskideenean, abegi-etxeen, e. a.)
- Poliziaren diligentziak egiten diren bitartean, epaitegian biktimak erasotzailearekin inolako harreman edo kontakturik izan ez dezan ahalegina egingo da.
- Ustezko erasotzailea atzerritarra bida, atxiloketarako irizpide nagusien arabera jokatuko da, kanpotarrei dagokien sailari erreparatuta, hai zuzen.

Erasotzailea gertakarien lekuan ez badago, ahalik eta informazio gehien bilduko da aurkitzeko (argazkiak, ohiko lekuak, balizko autoa...), eta patruilako Udaltzaingoari eta Ertzaintzari emango zaio.

6.4.- BIKTIMAREN LEKU-ALDATZEA

6.4.1.- Biktima, berak aukeratutako toki batera eramatea

Emakumearen segurtasuna arriskuan badago eta etxebizitzatik ateratzea beharrezkotzat jotzen bida, arduradunak biktima eta bere ardurapeko adingabe eta menpekoen lekualdaketa bideratuko du, betiere, emakumeak berak hala eskatuta, biktimak aukeratutako ordezko etxe batera (familiakideena, adiskideena...).

Leku hori EAETIK kanko badago, eta biktimak joateko ibilgailurik ez badu, garraiobide publikoa esakiniko zaio, hark onartzen badu.



6.4.2.-Biktima ordezko etxe batera eramatea

Familiakide edo adiskideen etxera joaterik ez badago, edota biktimak joan nahi ez badu, arduradunak, betiere emakumearen baimenaz, ordezko etxebizitzaz eskatzeko izapideak abian jarriko ditu Gizarte Zerbitzuekin batera, (oinarritzkoak, edo bulego-ordutegitik kanpo izanez gero, larrialdikoak).

6.4.3.-Biktima ohiko etxebizitzara eramatea

Biktimak ohiko etxebizitzara bere gauzen bila joan behar badu, bere segurtasuna arriskuan badago, edota berak eskatzen badu, arduradunak egoerari dagokion prozedura abian jarriko du. Epaitegira edo bestelako lekuetara joateko ere, berdin jokatuko da.

6.4.4.- Biktimaren ardurapeko adingabe eta menpekoak

- Gertakarien lekuaren adingabearak badaude, eta biktimak ezin badu haien ardura hartu, tutores bat aukeratu beharko du haientzat.
- Arrazoien batengatik, biktimak ezin badu aukeratu, adingabearak gertakarien lekuaren bertaratzen den ahaide hurkoenaren ardurapean geratuko dira, arduradunak behin egoera aztertuta eta familiakidearen erantzukizuna bermatuta, kontrakoa adierazten ez duen bitartean.

Familiakide batekin ez uztea erabakitzetan badu, edo familiakiderik ez badago, babesteko zenbait zerbitzuren jarriko da harremanetan honako ordenan:

- Adingabeen Fiskaltza
- Aldundiko Adingabeentzako Zerbitzua
- Udalaren Arreta Zerbitzuak

Beroriek zehaztuko dute adingabea non geratuko den.

- Adingabeen leku-aldatzea, ahal den guztietan, bereizgarriren gabeko auto ofizialetan egingo da, eta adingabearen sexu bereko agente batek lagunduta. Poliziek Abegi-Zentruko zuzendariai kasuaren inguruko informazio guztia biltzen duen akta emango diote.
- Leku-aldatzea Adingabeen Fiskaltzaren edo dagokion auzitegiaren aginduz bideratu bada, berorren akta eraman beharko dute. Agindua telefonoz jaso bada, adingabearen leku-aldatzea baieztagaten duen agiria eraman beharko da; bertan polizien jardueraren nondik norakoak idatzita geratuko dira.
- Dena delarik ere, atestatuan adingabearen tutoretza hartzen dutenen izena eta ahaideasun-maila zehaztuko dira, edo hala behar bada, adostutako abegi-zentruko arduradunaren izena.

6.4.5. Ezgaituak eta adinekoak

Biktimaren babespean adingaberik, ezgaiturik edo adinekorik badago, auzitegian horren berri emango da.

Adinez txikiak direnen kasuan, Adingabeen Fiskaltzan ere jakinaraziko da.



Biktimak bere kargu ezgaiturik edo adinekorik badu, Udaleko Gizarte Zerbitzuetan jakinaraziko da.

6.5.- BIKTIMA ADINGABEA DENEAN

Oro har, adindunari ematen zaion tratu bera izango du, berezitasun batzuk eginda:

- Adingabeentzako protokoloari jarraituko zaio: gurasoak aurrean egotea, adierazpenak egitea, e.a.
- Poliziaren izapideek dirauten bitartean, ahalegina egingo da biktima eta delituaren ustezko erantzulearen artean inolako kontakurik egon ez dadin.
- Babesik gabeko adingabeak abegi-zentro batera joatekotan, Adingabeen Fiskaltzaren bitartez, Aldundiko Gizarte Zerbitzuetan jakinaraziko da eta atestatuan idatzita geratuko da.

6.6.- JARDUERA BIKTIMA ATZERRITARRA DENEAN

Kasu honetan, gainontzeokoekoiko tratu bera jasoko dute, salbuespen bakarrarekin: bekarrezkoa izatekotan, salaketa jasotzeko orduan itzultzalea izateko eskubidea bermatua izango dute.

6.7.- BIKTIMAREN ARRETA POLIZIA-ETXEAN

• Lehendabizi, zerbitzuko langileak artatuko du, egoera baloratuko du eta biktima leku eroso eta pribatu batera eramateko izapideak egingo ditu. Emakumezkoa bada, ahal delarik, sexu bereko polizia batek artatu beharko du.

Hala behar bada, osasun-laguntza jaso ondoren, biktimari abokatu baten laguntza izateko eskubidea duela jakinaraziko zaio, baita eskura dituen laguntza eta baliabideen inguruko informazioa eman ere. Halaber, salaketa jartzeko prozesuaz eta Babesteko Agindua eskatzeko eskubideaz ere azalpenak emango zaizkio. Honetarako guztirako, dagozkion formularioak eta bestelakoak eskainiko zaizkio.

- Hala behar bada, biktimari Babesteko Agindurako eskaera-orria emango zaio.
- Betetzen duen bitartean, eskatzaileak hala nahi badu, abokatua aurrean egongo da.
- Behin eginda, poliziaren bestelako izapideekin batera auzitegira bidaliko da, gehienez hogeita lau orduko epean, auzitegian horretarako bestelako ordutegia ezarrita ez badute, behintzat.
- Izapideen aurreko orrian argi eta garbi agertu behar da adierazita eskaera hori egin dela, “Babesteko Aginduaren eskaera” jarrita. Delituaren ustezko erantzulea atxilotuta badago, epailearen esku uzten dutenean bidal daiteke auzitegira.
- Auzitegian bertaratzeko poliziaren zitazioetan biktima eta erasotzailea ez dira leku berean batera egongo.
- Arrisku-azterketak hala adierazten badu, biktimari babesia emateko, behar denean auzitegira lagunduko zaio. Hau idatzita geratuko da horretarako berariaz egindako idazki batean.



6.7.1.- Genero/Etxeko indarkeriaren salaketa

- Genero edota etxeko indarkeria kasu baten berri izatean, zerbitzuko arduradunak atestatua abian jarriko du eta salaketarik bideratu bada, bertan sartuko du.
- Ahal delarik, salaketa-egilea bere sexuko udaltzain batek artatuko du.
- Biktima udalaren giza zerbitzuak artatzen ari badira, salaketan horrela islatuko da espresuki; zerbitzutik informazio hori lortzeko biktimaren baimena beharrezkoa izango da eta dena idatzita geratuko da hark sinatutako idazki batean.
- Berariazko salaketarik ez badago, ahal delarik, informazioa biktimarengandik jasoko da.
- Biktimari salaketaren kopia emango zaio.

6.7.2.- Biktimari dituen eskubideen gaineko argibideak ematea

Biktima den aldetik, honako eskubideak ditu:

- Abokatu baten laguntzarako eskubidea, bai salaketa jartzeko, bai Babesterako Agindua eskatzea. Berak aukeratu ahal izango du, edo hala behar bada, ofiziotakoa izango da. Azken hau, doakoa da. Lurrealde historiko bakoitzaren abokatuen elkargoetan badago ofiziotako txanda etxeko edota sexu indarkeriaren biktimentzat.
- Epai-prozesuak dirauen bitartean ere, abokatua izateko eskubidea, berak aukeratua edo ofiziotakoa. Lagunza hori doakoa izango da bi kasutan soilik: legeak hala ezarrita, edota auzitan jarduteko baliabide ekonomikorik ez duela frogatzen bada.
- Eskubide horiek erabili ezean, Fiskaltzak erabili beharreko akzio zibilak bideratuko ditu, egokia izanez gero.
- Bere aurka egindako delitua publikoa dela jakiteko eskubidea.
- Prozesuan alderdi izateko eskubidea eta gauzaren itzulketari, kaltearen konponketari edota egitate zigorgarriaren ondoriozko kalte-ordinari uko egiteko.
- Eskubide horiek erabili ezean, Fiskaltzak, egokia izanez gero, erabili beharreko akzio zibilak bideratuko dituela jakiteko eskubidea.
- Delituaren erantzulea adingabea izanez gero, akusatzaile partikularrak zuzenean ofenditutakoak izan daitezkeela jakiteko eskubidea, hau da, gurasoak, oinordekoak edo ezgaitua balitz, legezko ordezkaria.
- Babesteko Aginduaren edukia ezagutzeko eskubidea, uztailaren 31ko 27/2003 Legean xedatzen den bezala. Salatzaileak eskubide hori izango du, biktima izan ez arren, agindu hori eskatzeko gaituta dagoen bitartean.
- Arreta, lagunza, abegi eta sendatze osorako gizarte zerbitzuak daudela jakiteko eskubidea. Berorien helbideak eta telefonoak emango zaizkio.
- Abenduaren 11ko Indarkeriazko Delituen eta Sexu Askatasunaren Aurkako Delituen Biktimentzako Laguntzei eta Asistentziari buruzko 35/1995 Legearen inguruko informazioa izateko eskubidea. Biktimiek kaudimenik ezaren kasuetarako eta delituaren erantzulerik ez dagoenerako legez ezarrita dagoen diru-lagunza eskatzea aukera daukate. Lagunza horren onuradunak, delitu horien ondorioz, heriotza edo gorputzeko lesio larriak nahiz osasun fisiko zein mentalean kalte larriak izan dituzten biktima zuzenak edota zeharkakoak izango dira. Laguntzakt ratamendu terapeutikoa ere barne har dezake.



Lagunza-eskaerak egiteko aukera baliogabe geratzen da delitu-ekintza gertatzen den datatik urtebetera. Epea prozesu penalak dirauen bitartean eten egiten da.

- Bilbo eta Barakaldoko justizia-jauregietan dagoen Biktimaren Arretarako Zerbitzuaren berri ere emango da.

6.8.- GENERO/ETXEKO INDARKERIAREN KASUEN POLIZIA-ATESTATUA

Genero edota etxeko indarkeria kasu baten berri izatean, zerbitzuko arduradunak atestatua abian jarri eta bideratuko du. Salaketarik badago, barne hartuko da.

Dena delakoagatik, biktimak edo kasuaren berri eman duenak salaketa bideratzeari uko egiten badio, atestatuan idatzita geratuko da horretarako berariaz egindako idazki batean.

Atestatuak, behin behin, honakoak hartuko ditu barne:

- Hala behar bada, Babesteko Agindua.
- Begi-ikuskapena. Arduradunak erabakiko du gertaeraren azterketa poliziaren begi-ikuskapenaren bidez egingo den ala bertan dauden udaltzainek egingo duten. Gainera, delitu mota, egitateen lekua eta pasatutako denboraren arabera, azterketa lekukoen adierazpenen bidez egin daiteke, edo bestela delitua egon dela frogatzen duten dokumentua aurkeztuz.
- Udaltzainen adierazpenak; ahalik eta datu gehien eman beharko dute: lesio, mehatxu edota erasorik egon den, etxebizitza edo egitateen lekuaren egoera zein den, biktima eta erasotzailearen egoera fisiko zein psikikoa, lekukoen datuak, e.a.
- Aurrekari penalak, baldin balitu, bereziki delitu berari dagozkionak.
- Aipatzea urruntzeko ebazpen judiziala, baldin balego.
- Erasotzailearen buruko osasunaren gaineko informazioa (aurrekari psikiatrikorik duen, edo halako buru-nahasketetan eragileak izan litezkeen bestelako portaerak) eta egon litezkeen menpekotasunak: drogak, alkohola, e.a.
- Arma edo bestelako tresna arriskutsuei erreferentzia egitea, baldin baleude.
- Ustezko erasotzaileak arma edo beraiek erabiltzeko lizenziarik zeukan kontsultaren emaitza.
- Baldin baleude, ustezko erasotzailearen armen antzematearen akta.
- Atxilotuta ez egotekotan, erasotzailearen borondatezko deklarazioa udaltzainaren eta abokatuaren aurrean.
- Erasotzailea, eskura dituen arreta zerbitzuez eta Babes Agindua ez betetzeak dakartzan ondorio penalez informatu dutela adierazten duen idazkia.
- Lekukoen deklarazioa: lesio, mehatxu edota erasorik egon den, biktima eta erasotzailearen egoera fisiko zein psikikoa, behin baino gehigotan gertatu den, e.a.
- Biktimaren arretaren parte medikoa.
- Biktima, erasotzaile eta lekukoen identifikazioa.
- Lesioen argazkiak edo filmazioak, biktimaren baimenaz. Adostasun adierazpen hori biktimak sinatutako idazki batean islatuko da.
- Helbide berria (pribatua dena). Gertaeraren ondorioz biktimak bilitokia aldatu behar badu, edo egoeragatik helbidea isilean gordetzea aholkatzen bazaio, idazki batean islatuko da leku-aldatzea, ez helbidea, ordea. Berau auzitegira eramango da gutun-azal itxi baten barruan.
- Biktima adingabea bada eta abegi-zentro batera eraman beharra badago, lekuz aldatzen den momentuan, adingabearen egoera zehatza, baita harrera-eskaera bera



ere jasotzen dituen akta eramango da zentroko zuzendaritzarako. Gerora, Aldundian dagokion Gizarte Zerbitzuan horren berri emango da. Eginbide hauek guztiak idatzita geratuko dira.

- Arriskugarritasuna eta kautelazko neurriak hartzeko beharraren inguruko txostenetan.
- Gizarte Zerbitzukoen txostenenak ere sar litzke.
- Epaitegirako zitazioak: erasotzaileenak, biktimenak, lekuoenak, e.a.

Dena berariazko idazkien bidez dokumentatua egongo da.

6.8.1.- Egitateen ustezko erantzuleari eskubideen inguruko informazioa ematea

Genero/etxeko indarkeriaren ustezko erantzuleari, atxilotua edo inputatua den aldetik dagozkion eskubide orokoren inguruko informazioaz gain, honen berri ere eman beharko zaio:

- Genero/etxeko indarkeriaren ustezko erantzulea den aldetik, epaileak ezar diezazkiobe Zigor Kodeko 48. artikulan xedatzen diren kautelazko neurriak; leku jakin batzuetan biziak debekua eta biktimalari zein beraren familiari hurbiltzeko edo beraiekin komunikatzeko debekua, besteak beste.
- Epaileak ezarritako neurriak ez betetzeak, Zigor Kodearen 468 artikulan jasotzen den zigorraren urratzea lekarke.

Arma balitu, borondatez entregatzea eskatuko zaio.

6.8.2.- Epaiketa azkarrak

Egilea atxilotuta badago, edo atxilotu gabe baina epaitegiko zitazioa jaso badu, udaltzainek genero/etxeko indarkeriaren atestatuak epaiketa azkarren gaineko 38/2002 Legean ezarritakoaren arabera egingo dituzte.

Eginbideak ahalik eta arinen bideratuko dira, betiere ustezko egilea atxilotuta dagoen bitartean.

Honako jarduerak burutuko dira, besteak beste:

- Guardiako epaitegiarekin koordinatuta, zitatu beharrekoak bertaratzeako eguna eta ordua zehaztea.
- Biktimalari medikuaren txostenaren kopia eskatzea.
- Salatutakoari, atxilotuta egon ala ez, epaitegira abokatuarekin joateko eskubidea duela jakinaraztea.
- Salatutako guardiako epaitegian zehaztutako egunean eta orduan zitatzea eta ez bertaratzeak ekar ditzakeen ondorioez ohartaraztea.
- Lekukoak eta kaltetuak dagokion epaitegian zehaztutako egunean eta orduan zitatzea eta ez bertaratzeak ekar ditzakeen ondorioez ohartaraztea.

Premiazkoa izatekotan, zitatzeko edozein komunikabide erabil daiteke, ahozkoa barne, eta berariazko idazki batean islatuta agertuko da.



6.9.- KAUTELAZKO NEURRIAK URRATZEA EDO ZIGORRA EZ BETETZEA

- Epaitegian ezarritako kautelazko neurrien urratze hutsa ez da akzio penaltzat hartuko, baldin eta genero/etxeko indarkeriazko delituriak errepikatzen ez bada, beraz, ez da prozedura horren barruan egongo.

Kasu horretan, Justizia Administrazioaren kontrako delitua izango da.

- Babes Aginduan ezarritako urruntze-neurriak urratuz gero, biktimaren baimena egon arren, kondena-urratzea izango da. (2008ko azaroaren 28ko Auzitegi Gorenaren Akordioa). Horrelako kasuetan biktima ez da atxilotuko; arduradunak behin egoera aztertuta, egin beharreko izapideak abian jarriko ditu, baita atestatuan auzitegian jakinarazteko berariazko idazki batean adierazi ere.
- Honek guztiak ez du ekidingo neurri-urratzailearen zigorra (atxilotzea edo egoztea).

6.10.- BIKTIMARI BABES-NEURRIAK ESLEITZEKO ETA HORREN JARRAIPENERAKO PROTOKOLOA.

6.10.1.- Arrisku-egoeraren lehen azterketa

6.10.1.1. Arrisku –egoeraren hasierako balioespresa azterketaren ardura duten eta izapideak burutzen dituzten funtzionarioek egingo dute.

6.10.1.2. Bikotekidearen aurkako indarkeriaren arrisku-eskalan oinarritutako formularioa erabiliko da.

6.10.1.3. Formularioa informazio nahikoa eta egiaztuak bildutakoan beteko da. Lehenengo argi dauden atalak beteko dira eta xehetasunik behar izanez gero, implikatuei eskatuko zaie azalpena.

Izapideak egiteak luze jotzekotan, lehen balioespresa biktimak deklarazioa egin bezain pronto egingo da, babes-neurriak abian jartze aldera, eta beste balorazio bat behin informazio guztia bilduta eta atestatuko izapideak amaitu ostean. Bigarren hori genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak egingo du gerora.

6.10.1.4. Hauetako arrisku-maila esleituko da: baxua, ertaina ,altua, oso altua eta muturrekoa.

6.10.1.5. Balioespenaren emaitza dagokion eginbidean jasota geratuko da. Arriskua ertaina,altua,oso altua edo berebizikoa izanez gero, balioetsitako arriskuaren faktoreen inguruko txostena ere jasoko da.

6.10.1.6. Maila bakoitzari babes-neurri polizialak egokituko zaizkio, derrigorrean bete beharrekoak eta aukerakoak – beherago erantsitako katalogoaren arabera- eta berehalako ezartzekoak.

6.10.1.7. Arrisku-maila ertaina, altua, oso altua edo muturrekoa bada, biktimari jakinaraziko zaio.



6.10.1.8. Kasu guztietaan biktimari bere babeserako hitzartutako neurri polizialen berri emango zaio.

6.10.1.9. Arriskuaren ebaluazioa egin ostean hartu beharreko neurri polizialek ebaluatzailak erabaki eragileetarako duen eskumena gainditzen dutenean, berorrek berehala Udaltzainburuari jakinaraziko zaio.

6.10.1.10. Babeserako neurri polizialen ezarpena beste unitate edo polizia-talde bat badagokio, berehala euren eginbeharra gauzatu ahal izateko beharrezkoak dituzten datu guztien berri emango zaie eta udaltzainei esango zaie.

6.10.1.11. Babes-neurriak salaketa abian jartzen duenak eazarriko ditu. Gerora, genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak udaltzaingoko buruzagitzarekin batera biktimarekin elkarritzeta izan ondoren, neurri horiek berretsi, aldatu edo ezabatu egingo dira.

6.10.2.- Arrisku mailaren bilakaeraren balioespna

6.10.2.1. Arriskuaren balioespna gaurkotuta egon dadin, genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak biktima babesteko unitatearekin batera, aldizkako balorazioak egiten jarraituko du, beharrezkoia izanez gero, berriz ere biktima edo bere inguruko pertsonak elkarritzetatzu.

6.10.2.2. Aurretiaz baloraturiko faktoreen inguruko informazio adierazgaririk dagoenean, beste balioespen bat egingo da Arriskuaren Balioespen Poliziala (ABP) formularioa erabiliz.

6.10.2.3. Ondoren, Arriskuaren Bilakaeraren Balioespen Poliziala (ABBP) formularioa bete beharko da.

6.10.2.4. Kasu guztietaan, azken balorazioaren ondoriozko arrisku maila izango da kontuan hartzeko.

6.10.2.5. Ondoko aldizkako balorazioak egingo dira:

- Maila oso altua, hamabost egunetik behin.
- Maila ertaina edo altua, hilabetero.
- Maila baxua, bi hilabetetik behin.

6.10.2.6. Ondoko kasuotan ere beste balioespen bat egingo da:

- Agintaritza Judizialak eskatzen badu.
- Ministerio Fiskalak eskatzen badu.
- Biktima edo erasotzailearen jarreraren edota euren inguruko baldintzen aldaketa esanguratsurik baldin badago.

6.10.2.7. Balorazioaren emaitza eginbidean jaso beharko da. Arriskuaren maila ertain, altua, oso altua edo muturrekoa den kasuetan, balioetsi diren arriskuen faktore nagusiak zeintzuk diren zehazten duen txostenetan jaso beharko da eginbidean.



6.10.2.8. Erakunde judizialak hitzartutako babes-neurri polizialen artean eta balioespen polizialak ondorioztatzen dituenen artean desadostasuna sortzen den kasuetan, erakunde judizialak hitzartutakoak ezarriko dira beti, eta agintaritza judizialari desadostasun horren berri eman beharko zaio berehala hark egokiena zehazteko.

6.10.2.9. Balioespen eta bilakaera formularioen bidez, biktima arriskuan jartzen zuten baldintzak desagertu edo gutxitu egin direla (hauteman gabeko maila) ondorioztatzen bada, eginbide baten bidez komunikatu beharko zaio Agintaritza Judizialari, balorazio horren inguruko faktore erabakigarrien berri emanet.

Erabili beharreko eginbide eta formularioak:

- arriskua baloratzeko galdeategia
- arriskuaren bilakaeraren balorazio polizialerako galdeategia (ABP)
- arriskua baloratzeko formularioa gi.xls. Excel erreminta erabiliko da, formato horretan oinarritua.
- erantsitako genero-indarkeriaren biktimarentzako babes neurrien katalogoa

6.10.3.- Arriskuaren balioespena eta bilakaeraren berri ematea erakunde judizialei eta ministerio fiskalari. Ondoko arauen arabera jokatuko da:

6.10.3.1. Erantzukizuna duten polizia funtzionarioek ondoko jakinarazpenak bidaliko dizkio erakunde judizialari edo dagokion fiskalari:

- Arrisku egoeraren hasierako balioespena eta hauteman diren faktore garrantzitsuen inguruko txostenetako.
- Noizbehinka –Protokoloan zehaztutako epeak errespetatuz– egiten diren arrisku mailaren bilakaeraren estimazio guztiak, hauteman diren faktore garrantzitsuen inguruko txostenarekin batera. Faktore hauen artean derrigorrez aipatu beharko dira, gertatu izanez gero: lehenago jarritako salaketak atzera bota izana, babeserako neurriei uko egin izana eta erasotzailearekin elkarbizitza berriz hasi izana.
- Agintaritza Judizialak edo Ministerio Fiskalak eskatuta egiten diren arrisku mailaren bilakaeraren inguruko balioespen guztiak, eta baldintzetan aldaketa adierazgarriak gertatu ostean eginikoak, hauteman diren faktore garrantzitsuen inguruko txostenarekin batera. Faktore hauen artean derrigorrez aipatu beharko dira, gertatu izanez gero: lehenago jarritako salaketak atzera bota izana, eskainitako babeserako neurriei uko egin izana eta erasotzailearekin elkarbizitza berriz hasi izana.
- Epaileak hitzartutako babes-neurri polizialen eta arriskuaren balorazio polizialak ondorioztatzen dituenen arteko desadostasunak.
- Protokolo hau indarren sartu aurretik arrisku mailaren balorazioak.

6.10.3.2. Informazioa bidaltzeko –ahalik eta denbora-tarterik laburrenean, eta beti ere, arriskua balioetsi osteko 24 orduen barruan– transmisio segurua eta berehalakoa bermatzen duten bitarteko telematikoak erabiliko dira, nahiz eta beranduago komunikabide arruntez bidali beharko den informazio bera.



ERAKUNDE JUDIZIALEI KOMUNIKATZEKO EGINBIDEAK:

ARRISKUAREN BILAKAERAREN BALIOESPEN POLIZIALA

ARRISKUAREN BALIOESPENAREN ONDOAN BABES-NEURRIEN INGURUKO INFORMAZIO EMATEA

OHARRA: Balioespen batetik bestera aldaketarik ez badago idatziz jasoko da.

PROTOKOLO HONETAN INPLIKATUTAKOAK ETA BEREN FUNTZIOAK

Arduradunak:

Genero/etxeko indarkeriaren atestatuak bideratuko dituzte.

Genero/etxeko indarkeriaren salaketak jasoko dituzte, ahal delarik, idazkari-lanak egiteko, polizia emakumezko baten laguntzaz.

Atestatuarekin batera bidali beharreko Arriskuaren Lehen Balioespen Poliziala egingo dute.

Hala behar bada, biktimarentzako kautelazko babes-neurriak ezarriko dituzte eta berehala Buruzagitzan horren berri emango dute.

Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzailearekin elkarlanean, Buruzagitzak ezarritako babes jarduerak zuzenduko dituzte.

Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzailearekin elkarlanean, aldizkako kontaktua izango dute babestu beharreko biktamekin.

Koordinazio-lanak egingo dituzte Ertzaintzako Operazioen Buruzagitzarekin, larrialdiaren arabera.

Gertaera aipagarri guztiak eta biktima babesteko egindako jarduerak LOTUS txostenean jasota daudela egiaztatuko dute eta haien berri emango diete Buruzagitzari eta genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileari.

Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzailea

Udalaren Gizarte Ongizate Sailarekin koordinatze-lanak egingo ditu, Buruzagitzarekin batera.

Genero/etxeko indarkeriaren expedienteak (ez atestatuak) bideratu eta gaurkotuko ditu.

Portugaleteko Udaltzaingoak bere titulartasunaren pean dagoen kasu bakoitzeko expediente bat irekiko du, zeinetan honakoa agertu beharko den:

- Expedientearen hasierako atestatua.
- Atestatu horren eranskin guztiak.
- Geroagoko atestatuak eta beren eranskinak.
- Biktimaren arriskuaren balioespenean eragin dezaketen gertakari eta informazio jaso guztiak.
- Arriskuaren Lehen Balioespna eta egiten diren Arriskuaren Bilakaeraren Balioespenak.
- Hasieran hartutako babes-neurriak eta geroagoko aldaketak.
- Biktimaren babeserako burutzen diren jarduera guztiak.
- Agintari judizialengandik jasotako komunikazio guztiak: Babes-Aginduak, epaiak, zitazio eta ofizio judizialak...
- Biktimaren babeserako zein expedientearen jarraipenerako interesgarria izan daitekeen informazio guztia.



Portugaleteko genero/etxeko indarkeriaren kasuen jarraipena Ertzaintzarekin koordinatzeko erantzukizuna izango du.

Arrisku maila oso altua edo sekulakoa duen biktima bat udalerritik kanpo lekuz-aldatzen bada, gainontzeko polizia-taldeei eta Agintari judizialei horren berri emango die. Biktimaren salaketaren ondorengo elkarritzeta egingo du. Buruzagitzarekin edota berorrek aukeratutakoarekin koordinatuta, nork bere burlaren babeserako neurrien inguruko formakuntza emango dio biktimari.

Buruzagitzarekin koordinatuata, asteroko txandetan burutu beharreko babes-jarduerak ezarriko ditu.

Biktimekiko aldizkako deiak eta elkarritzetak egingo ditu, Buruzagitzarekin edo dagokion arduradunarekin koordinaturik.

Portugaleteko Udaltzaingoko titulartasunaren pean dauden genero/etxeko indarkeriaren kasuen arrisku-mailaren jarraipenaz arduratuko da, baita, Buruzagitzarekin batera, babes-neurrien ezarpenaz ere. Ertzaintzari eta Agintari judizialei horren guztiaren berri emango die.

6.11.- SEXU-ERASOEN AURKAKO JARDUERAK

Biktimak lesioak baditu edo, agerikoak ez izanagatik, egon litzkeelako susmoa badago,

- dagokion osasun-zerbitzura lagunduko zaio
- lesioen parte ofiziala eskatzeko esango zaio salaketarekin batera aurkezteko

Erasoa berriki gertatutakoa izan bada, Gurutzetako Ospitaleko larrialdi zerbitzura eramango dute.

Biktimari ez garbitzeak eta arroparik ez aldatzeak duen garrantzia jakinarazi behar zaio. Halaber, erasoa ahoan pairatu badu, ez jan eta ez edateko esango zaio.

Polizia-taldeak honakoa egiaztatuko du:

- Mediku forensea egon dela azterketa medikua egiteko eta laginak hartzeko.
- Forenseari gertaeraren inguruko datu guztiak eman dizkiotela.

Lesioak daudenean edo frogten ebidentziak hartu ahal diren kasuetan ez zaie aitorpenik hartuko:

- medikuek biktima aztertu eta bere behar pertsonal guztiak beteta egon arte
- biktimak komunikatzeko arazoak dituenean (migratua edo desgaitua delako). Halako kasuetan dagozkion baliabideak eskainiko zaizkio komunikazioa errazteko.

Biktimaren ardurapean adingabekak daudenean:

- Biktimak haien ardura hartu ezin duenean, berak aukeratutakoaren tutoretzapean egongo dira, edo bestela familiakideekin.
- Hori egingarria ez bada, lan-ordutegiaren barruan bada, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuekin harremanetan jarri beharko da, edo ordutegi horretatik kanpo izanez gero, Bizkaiko Foru Aldundiko Adingabeen Zerbitzuarekin edota Adingabeen Fiskaltzarekin.



Salaketa jasotzea

Salaketa jasotzeko momentuan biktimaren egoera emozionala hartu beharko da kontuan; ingugiro seguru eta konfiantzazkoa eskainiko zaio; polizia batek jasoko du salaketa, leku eroso eta pribatuan, etenaldirik gabe, eta biktimaren intimitatea gorderik.

Lehendabizi biktimari salaketa jartzearen ondorioak zeintzuk diren jakinaraziko zaio.

Sexu-askatasunaren kontrako delituen kasuan ere salaketa jartzeko beharraz informatu beharko zaio, ustezko erasotzailearen jarraipen judiziala egin ahal izateko.

Halaber, Babes-Agindua eskatzen aukera duela ere esango zaio (erasotzailea ezaguna izanez gero), baita salaketarako edo Babes-Agindua eskatzen inprimakiak betetzeko doako laguntza juridiko espezializatua (sexu-erasoen biktimentzakoa) izango duela ere.

Biktimak laguntza hori eskatuz gero, salaketa jarri aurretik polizia-etxetik eginbeharreko izapideak abian jarriko dira eta biktimari abokatua noiz helduko den esango zaio.

Dena delarik ere, biktima adierazpenak egiteko egoeran ez badago, deklarazioa behar beste aldiz geldituko da ; atzeratu ere egin daiteke.

Biktimarentzako arreta

Biktimak bere burua arriskuan ikusten badu, edo hala eskatzen badu, bai berari,bai bere ardurapeko seme-alaba adingabeei beharrezko bidaia, biktimak berak aukeratutako ordezko etxebizitzaz batera lagunduko zaie (familiakideen etxera, adiskideenera, e.a.)

Era berean, beharrezko bidaia, ohiko etxebizitzara lagunduko zaio arropa eta bestelako premia-premiazkoak hartzeko.

Biktima Larrialdietarako Osasun Zerbitzura, Gizarte Zerbitzuetara edo etxebizitzara eraman behar bidaia, lekualdatzea, ahal delarik, bereizgarirrik gabeko autoetan egingo da.

Era berean, bai arreta egiteko, bai bidaian doan polizia-taldean gutxienez emakumezko bat egotea komeni da.

Gizarte zerbitzuetara informazioa ematea.

Biktimari idatziz bere eskubide eta eskura dituen baliabide guztien berri emango zaio.

Biktimari kautelazko babes-neurriak hartzeko aukera duela esango zaio, adibidez, erasotzailea leku jakin batean bizitzea edo bertara joatea debekatzearena.

Babes-Agindua, ofizioko abokatua, doako laguntza juridikoa edota laguntza ekonomikoak eskatzen aukera ere aipatuko zaio.

Halaber, halako kasuetarako arreta berezirako baliabideen inguruko informazioa emango zaio:



- Urgentziakko bizitokia
- Genero/etxeko indarkeriaren biktimentzako laguntza juridiko eta psikologikorako programak.

Emandako informazioa eta emakumeak salaketa jartzen duen ala ez alde batera utzita, Gizarte Ongizate Sailean edo Urgentziakko Bizitokirako Zerbitzuan jakinaraziko da, betiere emakumeak horretarako baimena emanda. Izan ere, kasua Gizarte Zerbitzuetara bideratzea oso garrantzitsua da.

Udalaren Giza Zerbitzukoak biktimarekin harremanetan jartzen saiatuko dira, informazioa emateko eta bere egoerara ondoen egokitzen diren giza-baliabideak eskaintzeko. Behin lehen esku-hartzea eginda, gizarte langileak Ertzaintzan edo Udaltzaingoan jakinaraziko du.

Atestatua nola egin

Arau-hauste penala egon dela eta horren erantzulea nor den frogatzeko beharrezkoak diren *In situ* egindako egiaztapenak eta azterketak, ahalik eta arinen eta zehazkien egin beharko dira: begi-ikuskapena, lekuoak, biktima aztertu eta bere baimenaz argazkiak ateratzea, e.a.

Horretarako, arduradunak berehala biktimari bere burua ez garbitzeko esango dio, (erasoa ahoan pairatu badu, ahoa ere ez), eta ebidentziak dituzten arropak jasotzeko baliabideak abian jarriko ditu. Biktimari Gurutzetako Ospitalera lagunduko zaio eta forenseari abisua eman zaiola egiaztatuko da.

Biktimari, kasua argitzeko gertaerarekin zerikusia izan dezaketen elementu guztien berri ematearen garrantzia jakinarazi behar zaio.

Egitateen lekua babesteko beharrezkoak diren neurriak hartuko dira begi-ikuskapenen taldea heldu arte.

Biktimaren tratuari dagokionez, 6.7 tik aurrerako ataletan genero/etxeko indarkeriaren inguruau adierazitakoari jarraituko zaio, sexu-askatasunaren aurkako delituetan aplikagarria den kasuetan.

7.- UDALAREN ADIERAZPEN ETA EKINTZA PUBLIKOAK

Portugaleteko Udalaren eta bertako agintari eskudunen eginkizuna da genero-indarkeriaren aurkako kultura sortzekotan, egin beharreko jarduera egokiak burutzea. Horretarako, udalerriko indarkeriazko egoerei erantzun egokia ematen saiatuko da:

- Genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei zuzenean bere laguntza adieraziz, behin kasua ezagutzen emanda eta salaketa egonik ala ez. Emakumeen pribatutasuna gorderik, behar duten laguntza emango zaie eta agintarien aldetik beren eskaerari erantzuteko interesa dagoela jakinaraziko zaie.
- Emakumeek berek zein familiakideek edota, halakorik badago, elkarrekin hala eskatuta, genero-indarkeriaren kasuen gaitzespena jendaurrean adieraziz.



- Udalerriko herritarrek errefusatzeko ekaldietara deituz edo emakumeen elkarteeen deialdiaren alde jokatuz.
- EAEn genero-indarkeriaren ondorioz emakumeren bat hiltzen denean, errefusatzeko komunikatu publikoak eginez eta udalerriko biztanleak manifestapen publikoetan horren gaitzespena adierazteria deituz.
- Azaroaren 25eko sentsibilizatze-jardueren esparrua agintariekin genero-indarkeriaren aukako agerraldi publikoa eginez.
- Eudeleko “Emakumeen aukako indarkeriaren kontrako ekintza publikoetarako gomendioak” kontuan hartuz.

8.- HERRIKO EMAKUME BAT GENERO-INDARKERIAREN EDO SEXU ERASOEN ONDORIOZ HILTZEN BADA AURRERA ERAMAN BEHARREKO PROZEDURA

Herrizaingo Sailak hala jakinarazita, udalerriko emakume bat etxeko indarkeria edo sexu erasoen ondorioz erail dutela zabaltzen denean, honakoa izango da prozedura:

- Alkatetzak udalbatzarako deialdia egingo du, gaitzespen adierazpen instituzional bat onartuko du eta herritarrek egoki jotzen diren ekintzetara deituko ditu (kontzentrazio, manifestaldi edo beste ekintzaren bat).
- Alkatetza biktimaren familiarekin harremanetan jarriko da, behar duen laguntha eskaintzeko: aholkularitza legala, krisi egoeretarako eta dolu prozesurako laguntha psikologikoa, laguntha ekonomikoa (beharko balu), gorpu aberriratzeko beharrezko den kudeaketan laguntha (beharko balitz), Estatuan nahiz atzerrian dauden beste familiartekoak informatzea, etab. Hildako biktimen familiakideen jarraipena egingo da, kasuan kasuko, dagozkien baliabideak emate aldera.
- Eraildako emakumearen seme-alabak nahiz familiakoak indarkeria horren biktima zuzentzat hartuko dira. Hori dela eta, estigmatizazioari aurre egiteko eta euren errekuperazioa ahalbidetzeko onarpen publikoa merezi dute. Horretarako, biktimak indarkeriarekin hausteko egin duen borroka pertsonala aintzatesten duten jarduerak bultzatuko ditu Udalak.
- Udalak egokitzat jotzen badu, herri-akzioa erabiliko du.
- Alkatetza edo ardura hori hartzen duena prentsarekiko harremanaz arduratuko da, eta informazioa egokia eta zehatza dela egiaztatuko du.



I. ERANSKINA - PORTUGALETEKO UDALAREN GIZARTE ZERBITZU ETA UDALTZAINGOAREN ARTEKO ELKARLANERAKO ETA KOORDINATZEKO PROZEDURA, GENERO-INDARKERIAREN KASUEN ESKU-HARTZEAN

1.- Legeak:

- Abenduaren 28ko Genero-indarkeriaren Aurkako Babes Osorako Neurrien inguruko 1/2004 Lege Organikoa
- 2009ko otsailaren 3ko Etxeko tratu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko Erakunde arteko II. Akordioa
- 2007ko maiatzaren 9an Genero/etxeko Indarkeria kasuetan Koordinatzeko Portugaleteko Udaltzaingoak eta Ertzaintzak hitzartutako Protokoloa
- 2007ko urtarrilean Bizkaian eratutako Genero-indarkeriaren Aurkako Babes Osorako Neurrien Legearen eta Etxeko Indarkeriaren Biktimen Babes-Aginduaren eraginkortasunerako koordinazio- protokoloa
- Martxoaren 1eko genero-indarkeriaren biktamei laguntzeko Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorean dauden koordinazio mekanismoei buruzko 29/2011 Dekretua.

2 - Helburuak:

- Genero-indarkeria jasaten dituzten emakumeentzako harrera hobetzea dauden baliabideak eskuragarri jarri.
- Udaltzaingoaren eta Udalaren Gizarte Zerbitzuen arteko barneko koordinaketa erraztea, genero-indarkeria jasaten dituzten emakumeentzako eta bere kargupeko menpeko edota adingabeentzako harrera hobetzekotan.
- Genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeen egoeraz eta beharrez informazio hobea lortzea.

3.- Gertakariak:

- Udaltzainek implikatuei Udaltzaingoak eta Udalaren Gizarte Zerbitzuek duten protokoloaren berri emango diete, hau da, gertakaria salatu beharrarena; era berean, Gizarte Zerbitzuetara bideratzen saiatuko dira, genero-indarkeriaren biktimentzako baliabideei buruzko informazioa eskuratzeko aldera.

Gizarte Zerbitzuetara joatearekin ados egonez gero, honako prozedurari jarraituko zaio:

- Lan-ordutegiaren barruan izanik, 08:00etatik 15:00etara, udaltzainek telefonoz deituko dute Gizarte Zerbitzuetara, bai biktimarentzat, bai erasotzailearentzat, zonalde horretako gizarte langilearekin hitzordua eskatzeko, beti ere, ados egonez gero eta idatziz hala adierazi ondoren. (Ikus eranskina)
- Lan-ordutegitik kanpo, Udaltzainek genero-indarkeriaren egoeretan implikatuentzako baliabideen gaineko informazio-dokumentua emango diete. Informazio hori, euskaraz eta espainolez gain, ingelessez, frantsesez, arabieraz, errumanieraz eta txineraz ere agertuko da.
- Implikatuetako baten batek etxebizitzaz utzi behar izanez gero, eta nora joan izan ezean (familiakideengana, e.a.), Udaltzainek Urgentziazk Biziokirako Zerbitzura deituko dute aldi baterako bizitokia lortzearren.
- Udaltzaingoak implikatuak artatuak izateko, Gizarte Zerbitzuetara honakoa bidali beharko du: gertakariaren deskribapena, implikatuen datuak eta datu-ematearen baimen sinatura (ikus eranskina).



Komunikatze hori ahalik eta azkarren egiteko, transmisioa e-postaz egingo da bienestar@portugalete.org helbidera.

- Behin mezu elektronikoa jasota, Gizarte Zerbitzuetako Administrazioak inplikatuen izenean gizarte-historiarik dagoen ala ez egiaztatuko dute.

Badagoela egiaztatuz gero, informazioa erreferentziako gizarte langileari bidaliko zaio eta CC kopia Gizarte Zerbitzuetako Zuzendariari eta Berdintasun Teknikariari, hau da, genero/etxeko indarkeriaren kasuen jarraipenean Udaltzaingoarekiko koordinazioaz arduratzen denari. Udaltzaingoari horren berri emango zaio.

Egon ezean, Gizarte Zerbitzuetako Administrazioak Guias izeneko aplikazio informatikoan sortuko du eta, prestasunaren arabera, gizarte langile bati esleituko zaio. Berorri jasotako informazioa bidaliko zaio eta CC kopia Gizarte Zerbitzuetako Zuzendariari eta Berdintasun Teknikariari.

- Berdintasun Teknikariak Udaltzaingoari erreferentziako gizarte langilearen izena eman eta genero-indarkeriaren biktimen segurtasunerako gailua (ATENPRO) duten ala ez esango dio.

- Gizarte langileak datu-ematearen baimena sinatu duten inplikatuei zitazio-gutuna bidaliko die (jaso izanaren adierazpena eskatuz), beren egoeraren inguruko informazioa, orientabidea eta aholkua jaso dezaten; biktim(ar)entzat eta erasotzailearentzat gizarte langilearekiko hitzorduak ezberdinak izango dira.

Gutun hori, euskaraz eta espainolez gain, ingelesez, frantsesez, arabieraz eta errumanieraz ere agertuko da, atzerritarrentzat eskuragarri.

- Gizarte langileak agertzen ez diren guztiei deituko die, informazioa eman eta elkarritzeta bat adoste aldera.

BABES-AGINDUAK

Udaltzaingoak Gizarte Zerbitzuei Babes-Aginduaren inguruko ebaZen judzialaren gaineko informazioa bidaliko die posta elektronikoz bienestar@portugalete.org helbidera.

Behin mezu elektronikoa jasota, Gizarte Zerbitzuetako Administrazioak inplikatuen izenean gizarte-historiarik dagoen ala ez egiaztatuko dute.

Badagoela egiaztatuz gero, informazioa erreferentziako gizarte langileari bidaliko zaio eta CC kopia Gizarte Zerbitzuetako Zuzendariari eta Berdintasun Teknikariari. Biktimaren baimenaz, Udaltzaingoari horren berri emango zaio.

Egon ezean, Gizarte Zerbitzuetako Administrazioak Guias izeneko aplikazio informatikoan sortuko du eta, prestasunaren arabera, gizarte langile bati esleituko zaio. Berorri jasotako informazioa bidaliko zaio eta CC kopia Gizarte Zerbitzuetako Zuzendariari eta Berdintasun Teknikariari.

Berdintasun Teknikariak Udaltzaingoari erreferentziako gizarte langilearen izena eman eta genero-indarkeriaren biktimen segurtasunerako gailua (ATENPRO) duten ala ez esango dio.

Erreferentziako gizarte langilea Lurraldeko Genero/etxeko Indarkeriaren Koordinazio Zentroarekin harremanetan jarriko da, biktimaren arreta osoa koordinatzekotan, bigarren mailako biktimizaziorik egon ez dadin.

Informatzea eta Gizarte Zerbitzuetara bdieratzea

Biktimari eskura dituen lagunza eta baliabide guztiengarri emango diote idatziz, eta, bere baimenaz, Gizarte Ongizate Sailera bideratuko dute; zentruen arteko harremanak mantenduko dira eta Portugaleten artatzen diren genero/sexu erasoengarri emango diote elkarri.

Halaber, arreta berezirako zerbitzuen inguruko informazio ere emango zaio:



- Urgentziazko bizitokia
- Genero/etxeko indarkeriaren biktimentzako laguntza juridiko eta psikologikorako programa.

Emandako informazioa eta emakumeak salaketa jartzen duen ala ez alde batera utzita, kontuan hartu behar da kasua Gizarte Zerbitzuetara bideratzea oso garrantzitsua dela.

Gizarte Zerbitzuetara joatearekin ados egonez gero, honako prozedurari jarraituko zaio:

Lan-ordutegiaren barruan izanik, 08:00etatik 15:00etara, udaltzainek telefonoz deituko dute Gizarte Zerbitzuetara, biktimarentzat zonalde horretako gizarte langilearekin hitzordua eskatzeko, beti ere, hura ados egonez gero, eta idatziz hala adierazi ondoren. (Ikus eranskina)

Lan-ordutegitik kanpo, udaltzainek genero-indarkeriaren egoeretan implikatutakoentzako baliabideen gaineko informazio-dokumentua emango diete. Informazio hori, euskaraz eta espainolez gain, ingelesez, frantsesez, arabieraz eta errumanieraz ere agertuko da, atzerrientzat eskuragarri.

Implikatuetako baten batek etxebizitza utzi behar izanez gero, udaltzainek Urgentziazko Bizitokirako Zerbitzura deituko dute harentzako aldi baterako bizitokia lortzearren. Hurrengo egunerako hitzordua emango diote bere egoerara ondoen egokitzen diren giza-baliabideak eskaini eta informazioa emateko. Behin lehen esku-hartzea eginda, gizarte langileak Udaltzaingoan jakinaraziko du zein gizarte langile arduratuko den kasuaren esku-hartzeaz eta jarraipenaz.



II. ERANSKINA: BIKTIMA BABESTEKO NEURRI SORTA

ARRISKU MAILAK	BABES-NEURRI POLIZIALAK
ARRISKU-MAILA BAXUA	<p>DERRIGORREZKOAK</p> <ul style="list-style-type: none">• Nork bere buruaren babesaren inguruko formakuntza• Gutxienez bi hilabeterik behin, telefonoz biktimarekin kontaktuan egotea.• Baliabide teknologikoak. ATENPRO TELEFONOA eskaintzea (Gizarte Ongizate Sailarekin koordinatuta) <p>AUKERAKOAK</p> <ul style="list-style-type: none">• Biktimari ausazko ikustaldiak egitea• Leku-aldatzeak eta laguntzea• Unean uneko babesteko operatiboak• Babestu beharreko zonalderako prebenitzeko neurriak• Errutinen inguruko prebenitzeko neurriak
ARRISKU-MAILA ERTAINA EDO ALTUA	<p>DERRIGORREZKOAK</p> <ul style="list-style-type: none">• Autobabes-neurrien inguruko formakuntza• Gutxienez hilabetean behin, z biktimarekin kontaktuan egotea.• Baliabide teknologikoak. ATENPRO TELEFONOA eskaintzea (Gizarte Ongizate Sailarekin koordinatuta)• Biktima auzitegira eramatea eskaintza bere lehenengo egunean <p>AUKERAKOAK</p> <ul style="list-style-type: none">• Biktimari ausazko ikustaldiak egitea• Leku-aldatzeak eta laguntzea• Unean uneko babesteko operatiboak• Babestu beharreko zonalderako prebenitzeko neurriak• Errutinen inguruko prebenitzeko neurriak
ARRISKU-MAILA OSO ALTUA	<p>DERRIGORREZKOAK</p> <ul style="list-style-type: none">• Nork bere buruaren babesaren inguruko formakuntza• Gutxienez hamabost egunetik behin, telefonoz biktimarekin kontaktuan egotea.• Baliabide teknologikoak. ATENPRO TELEFONOA eskaintzea (Gizarte Ongizate



	<p>Sailarekin koordinatuta)</p> <ul style="list-style-type: none">• Uneoroko zaintza eskaintzea. Neurri hori ezarriz gero, kasuaren titulartasuna Ertzaintzara pasatuko da.• Biktima auzitegira eramatea eskaintza bere lehenengo egunean• Errutinen inguruko prebenitzeko neurriak• Babestu beharreko zonalderako prebenitzeko neurriak• Bitarteko telematikoen bidez kontrolaren jarraipena egitea. Eskumuturrekoa, biktimak uneoroko zaintzarik ez badu. Neurri hori ezarriz gero, causaren titulartasuna Ertzaintzara pasatuko da. <p>AUKERAKOAK</p> <ul style="list-style-type: none">• Biktimari ausazko ikustaldiak egitea• Leku-aldaketetan edo irteeretan laguntzea• Unean uneko babesteko operatiboak
MUTURREKO ARRISKU-MAILA	<p>DERRIGORREZKOAK</p> <ul style="list-style-type: none">• Kasu horien titulartasuna Ertzaintzara pasatuko da. Buruzagitzara berehala emango zaio horren berri, egin beharreko izapideak abian jartzeko.• Titulartasuna eta babes-neurrien aldatzea burutu arte, biktimari uneoroko zaintza emango zaio.

BABES-NEURRI POLIZIALAK

Honakoak dira Portugaleteko Udaltzaingoak aplikatu beharreko babes-neurriak:

- 1.- Uneoroko zaintza
 - 2.- Errutinen inguruko prebenitzeko neurriak
 - 3.- Babestu beharreko zonalderako prebenitzeko neurriak
 - 4.- Unean uneko babesteko operatiboak
 - 5.- Biktimari ausazko ikustaldiak egitea
 - 6.- Noizbehinka telefonoz biktimarekin kontaktua izatea.
 - 7.- ATENPRO TELEFONOA eskaintza. Neurri hau Gizarte Ongizate Sailarekin koordinatuta ezarriko da.
 - 8.- Leku-aldaketetan edo irteeretan laguntzea
 - 9.- Nork bere buruaren babesaren inguruko formakuntza ematea
- Uneoroko zaintza (eskolta) edo bitarteko telematikoen bidez erasotzailearen jarraitzeko neurria (eskumuturra) ezarriz gero, titulartasuna Ertzaintzara pasatuko da. Egin beharreko izapideak abian jartzeko, Poliziaren Buruzagitzan horren berri eman beharko da.



Arrisku-maila **OSO ALTUA** denean, honako neurriak ezarriko dira derrigorrean:

- **Nork bere buruaren babesaren inguruko formakuntza.** Biktimari txostena balioztatu osteko 48 orduen barruan eskainiko zaio. Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak emango du, Udaltzaingoko Buruzagitzarekin koordinatuta.
- **Noizbehinka telefonoz biktimarekin kontaktua izatea.** Gutxienez, hamabost egunetik behin deituko zaio, edo horren ordez, bi hilabeterik behin elkarritzeta. Deiak eta elkarritzak genero/etxeko indarkeriaren kasuen koordinatzaileak egingo ditu.
- **ATENPRO TELEFONOA eskaintza.** Udaleko Gizarte Ongizate Sailarekin koordinatuta ezarriko da.
- Uneoroko zainaza eskaintza. Neurri hori ezarriz gero, kasuaren titulartasuna Ertzaintzara pasatuko da. Buruzagitzara berehala emango zaio horren berri, egin beharreko izapideak abian jartzeko.
- **Biktima auzitegira eramatea eskaintza bere lehenengo egunean**
- **Babestu beharreko zonalderako prebenitzeko neurriak eta errutinen ingurukoak.** Astean, gutxienez, zazpi (7) jarduera egingo dira. Horietatik, bi (2) errutinen ingurukoak izango dira. Azken horiek ez dira derrigorrean egin beharko, baldin eta erasotzaileak mugitzeko askatasunik ez badu. Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak aste eta txanda bakoitzean eginbeharreko jardueren berir emango du posta elektronikoz.
- **Dagokion polizia-unitateari informazioa ematea.** Koordinatzaileak genero/etxeko indarkeria kasu baten aurrean dagoenean, dagokion polizia-unitateari horren berri emango dio faxez, bai arrisku-maila, bai udaltzainek hartutako babes-neurrien inguruan. Informatze hori txostenean jasoko du. Leku-aldatzearen berri txandako arduraduak izan badu, koordinatzaileari esango dio, biktimarekin egiazatzeko. Behin leku-aldatzearen xehetasun guztiak aztertuta, aurreko paragrafoan esandakoaren arabera jokatuko da.

Arrisku-maila **ERTAINA** edo **ALTUA** denean, honako neurriak ezarriko dira derrigorrean:

- **Nork bere buruaren babesaren inguruko formakuntza.** Biktimari txostena balioztatu osteko 48 orduen barruan eskainiko zaio. Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak emango du, Udaltzaingoko Buruzagitzarekin koordinatuta.
- **Noizbehinka telefonoz biktimarekin kontaktua izatea.** Gutxienez, lehen seihilabetean, hilabetean behin deituko zaio, edo horren ordez, bi hilabeterik behin elkarritzeta. Deiak eta elkarritzak genero/etxeko indarkeriaren kasuen koordinatzaileak egingo ditu.
- **ATENPRO TELEFONOA eskaintza.** Udaleko Gizarte Ongizate Sailarekin koordinatuta ezarriko da.
- **Biktima auzitegira eramatea eskaintza bere lehenengo egunean**

Arrisku-maila **BAXUA** denean, honako neurriak ezarriko dira derrigorrean:

- **Nork bere buruaren babesaren inguruko formakuntza.** Biktimari txostena balioztatu osteko 48 orduen barruan eskainiko zaio.
- **Noizbehinka telefonoz biktimarekin kontaktua izatea.**
- **ATENPRO TELEFONOA eskaintza.** Udaleko Gizarte Ongizate Sailarekin koordinatuta ezarriko da.



Bestelako neurriak aukerakoak dira edozein arrisku-mailatarako, uneoroko zaintza izan ezik; berori Ertzaintzak ezarriko du, arrisku maila oso altua den kasuetan soilik.

Kasu bakoitzean zein neurri ezarri behar den erabakitzet dutenak arduratuko dira txostenean erabaki hori jasotzeaz.

Adingabekoak edo desgaituak badira, edota ezaugarri bereziak badituzte, arrisku-maila baloratu ondoren, instruktore-taldeak neurriak biktimaren egoerara egokituko ditu. Gainera, derrigorrean ezarri beharreko neurriak, biktimaren egoeragatik aplikagarri ikusten ez baditu, idatziz azalduko ditu aplikatu ez izanaren arrazoiak neurri bakoitzaren atalean.

Eskolta-zerbitzurako eskabide-orrian, erasotzailea kartzelan badago, biktimarentzako neurri egokiena aplikatze aldera, presondegi-erregimena zein den zehaztu beharko da.

Hona hemen Portugaleteko udaltzainek ezartzeko dituzten neurrien azalpena:

ERRUTINEN INGURUKO PREBENITZEKO NEURRIAK

Babes-neurri horien bidez, biktimaren errutinak babestu eta kontrolatu nahi dira, erasotzailearen aldetik berriro genero/etxeko indarkeriazko ekintzarik ez dagoela egiazatzeko.

Kasuan erantzukizuna duenak hartuko du ardura patruilek txosteneko genero/etxeko indarkeriaren fitxa inprimatua eraman dezaten. Patruilek, aldez aurretik, errutinaren zonaldearen miaketa egingo dute. Azkenik, biktimaren sarrera-irteeren kontrol eraginkorra egingo da. Errutina telefonoz ere kontrola daiteke, erasotzailea ingurutik ikusi duen galdetuz edo egoeraren gaineko bestelako informazioari buruz hitz eginez.

Koordinatzaileak jarduera hori genero/etxeko indarkeriaren txostenean idatziz jasoko du, baita LOTUS (horretarako bereziki irekitzen dena) izenekoan ere. Horretarako, kasuaren erantzuleak eginbidearen kopia posta elektronikoz bidaliko dio, edo informazioa gutunontzian sartuko du koordinatzailearen izenean.

BABESTU BEHARREKO ZONALDERAKO PREBENITZEKO NEURRIAK

Horren helburua honakoa da: erasotzailea urrunte-ebazpen judizialak mugatutako zonaldean dagoen antzematea, edo, ebazpenik ezean, biktimarengandik hurbil dagoen detektatzea.

Kasuan erantzukizuna duenak hartuko du ardura patruilek txosteneko genero/etxeko indarkeriaren fitxa inprimatua eraman dezaten.

Patruilek zonalde horretatik ausazko zaintza egingo dute.

Koordinatzaileak jarduera hori genero/etxeko indarkeriaren txostenean idatziz jasoko du, baita LOTUS (horretarako bereziki irekitzen dena) izenekoan ere. Horretarako, kasuaren erantzuleak eginbidearen kopia posta elektronikoz bidaliko dio, edo informazioa gutunontzian sartuko du koordinatzailearen izenean.



UNEAN UNEKO BABESTEKO OPERATIBOAK

Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak, Buruzagitzarekin koordinatuta eta bai biktimarengandik, bai bestelako bideetatik jasotako informazio guztia kontuan hartuta, unean uneko operatiboa antolatzea erabakiko du, biktima egoera jakin batzuetan babesteko: familiarekiko ospakizunetan, biktimaren aburuz gatazkatsuak izan daitezkeen egoeretan, e.a.

Kasuan erantzukizuna duenak hartuko du ardura patruilek txosteneko genero/etxeko indarkeriaren fitxa inprimatua eraman dezaten.

Patruilek egin beharreko babes-jarduerak burutuko dituzte.

Jarduera hori LOTUS izeneko txostenean idatziz jasoko da, esleitutako jarduerak zertan diren eta bete diren ala ez zehaztuta.

Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak jarduera hori espedientelean idatziz jasoko du.

BIKTIMARI AUSAZKO IKUSTALDIAK EGITEA

Jarduera horren helburua honakoa da: biktimarekin harreman hurbilagoa mantentzea, bere etxebizitzaren ingurunea gertuagotik ikustatzeko, erasotzailea hor ez dagoela egiaztatze aldera, batez ere biktimak hitzartutako neurri judzialak urratzea errazteko asmoa izan dezakeela susmatzen bada.

Jarduera hori LOTUS izeneko txostenean idatziz jasoko da. Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak espedientelean sartuko du.

TELEFONOZ AUSAZKO EGIAZTAKETAK EGITEA

Jarduera honen helburua biktimarekin hurbileko harremana izatea da. Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak burutuko du, behar denean, biktimaren arrisku-mailaren arabera.

Arduradunak telefonoz deituko die biktamei kasuaz hitz egiteko eta txosteneko informazioa egiazatzeko, egoeran aldaketarik egon den antzemateko. Jarduera hori LOTUS izeneko txostenean idatziz jasoko da.

Azken bi jarduketa horiek txostenari dagokion atalean jasota geratu beharko dira.

Telefonoaren bidezko egiaztaketa hauek ez dira beharrezkoak izango honako kasuotan:

- Biktimak ezgaitasun-deklarazio judziala badu.
- Biktimak gutxienez bi aldiz hala adierazten badu.



ATENPRO TELEFONOA ESKAINTZEA

Telefono eramangarri honen bidez biktimak, behar izatekotan, unitate eta zerbitzuekin berehalako komunikazio zuzena izango du.

Baliabide honen esleipena Portugaleteko Udalaren Gizarte Ongizate Sailarekin koordinatuta egingo da.

LEKU-ALDATZEAK ETA LAGUNTZEA

Ahal izanez gero, leku-aldatzeak biktimaren sexu bereko agenteek egingo dituzte, uniformerik gabe eta bereizgaririk gabeko autoetan, albait zuhurren. Horretarako, arduradunak emango du agindua, edo Portugaleteko Udaltzaingoko Buruzagitzak

NORK BERE BURUAREN BABESAREN INGURUKO FORMAKUNTZA

Jarduera honen helburua honakoa da: biktima berriro tratu txarra gerta es dakion kontuan hartu behar dituen neurriez informatzea.

Behin genero/etxeko indarkeriaren txostena irekita eta balioztatuta, Buruzagitzak, ahal den neurrian, sexu bereko polizia bati jarduera hori esleituko dio.

Biktimari txostena balioztatu osteko 48 orduen barruan eskainiko zaio formakuntza hori. Idatziz jasoko da horretarako nor jarri den biktimarekin harremanetan, nola eta emaitza zein izan den.

Behin biktimarekin kontaktatu ondoren, formakuntza emateko eguna eta ordua adostuko dira. Garrantzitsua da biktimaren egoera animikoa kontuan hartzea; izan ere, ez da komenigarria ez erasoja jaso berritan egitea, ez gehiegi atzeratzea ere, kanpoko eraginik ez izateko.

Formakuntza egiteko lekurik egokiena polizia-etxea bera da, kasuaren egoeragatik bestela erabakitzan ez bada, behintzat.

FORMAKUNTZARAKO ORIENTABIDEAK

Formakuntzaz arduratzen denak honako portaerazko jarraibideei eutsi beharko die:

- Biktimaren erabakiak ulertu eta begirune handiz tratatuko ditu.
- Gaiaren inguruko bere ezagutzan konfiantza erakutsiko du, baita egoera kontrolatzeko gaitasunean ere.
- Gehiegizko babesia ematea eta jokaera errukitsua ekidingo du.
- Erasotzaileari buruzko mespretxuzko iruzkinak ekidingo ditu.
- Salaketa ipiniz ondo jokatu duela, ez duela errurik eta egoera horretatik atera daitekeelako pentsamendua transmitituko dio.
- Erasotzaileari berriro eraso egiten utzi behar ez diolako ideia errefortzatu beharko du. Sumatzen diren beldurrak eta arriskuak erakutsiko ditu..



NORK BERE BURUA BABESTEKO NEURRIEN INGURUKO DVD-BIDEOA

DVD – bideo hori ardura duenak eta biktima batera ikusiko dute.

Aldez aurretik, komenigarria da agenteak kasuaren gaineko datuak jakitea: biktima erasotzailearekin bizi den, zenbat aldiz gertatu den eraso bortitza, bere karguean norbait duen, e.a.

DVD-bideoa hiru zatitan ikus daiteke:

1. zatia: hasieratik nork bere burua babesteko neurriak agertu arte
2. zatia: nork bere burua babesteko neurriak
3. zatia: azken laburpena neurriak gogorarazteko

1. zatia:hasiera

Lehen zatia ikusitakoan, bideoa geldi daiteke eta kasuaren inguruko informazioa lagun, biktimarekin hausnartu bere buruarekin bat egiten duten aspektuez. Garrantzitsua da ahalik eta gehien pertsonalizatzea; adibidez: „Saiatu al da Y (eta erasotzailearen izena esan) zu konbentzitzen aldatuko dela? Behartuta ikusten al duzu zeure burua seme-alabak Yrekin uzter jarraitzera?

Helburua da biktimak ulertzea zeintzuk izan daitezkeen eragin dakizkiokeen pentsamenduak iritziz aldarazteko.

Azpimarratu behar zaio ezin diola Yri berriro erasotzen utzi eta esan behar zaio hurrengo zatian zer ikusiko duen, zer egin ahal duen bere burua eta berarekin daudenak babesteko.

2. zatia: nork bere burua babesteko neurriak

Bigarren zatia ikusitakoan, berriro ere geldi daiteke eta biktimaren egoeraren araberako neurririk egokienak birpasatzen joan.

Komenigarria da albait zehatzena izatea eta biktimak zer egin ahal duen bere buruan osatzea, adibidez: X (biktimaren izena) pentsatzen ari da: “Nori deituko diozu? Zein gela egokitu ahal duzu zeure burua babesteko? Non gordeko dituzu sukaldeko haiztoak? Badago zure contra erabil daitekeen bestelako objekturik? Zer egingo duzu beraiekin? Ihes egin behar izatekotan,nora joko duzu?”

3. zatia: gogorarazteko laburpena

Hirugarren zatia ikusitakoan, beharrezkoa den informazioa zehaztu behar da eta biktimari zalantzak edo galderak aurkezteko aukera eman beharko zaio.

NORK BERE BURUA BABESTEKO NEURRIEN INGURUKO ESKU-ORRIA

Biktimei bideoa ikusitakoan banatuko zaie.

Horri buruzko formaziorik jaso nahi ez badute, gutxienez esku-orria eskainiko zaie neurrien nondik norakoak zeintzuk diren ikus dezaten.

Genero/etxeko indarkeriaren koordinatzaileak txostenean kudeaketaren emaitza idatziz jasoko du.



III. ERANSKINA- GENERO INDARKERIAREN BIKTIMENTZAKO ZERBITZU ETA PRESTAZIOAK

Genero-indarkeriaren biktimen babes eta arretarako telefono-zerbitzua (ATENPRO)

Gizarte edota Larrialdi Zerbitzuen bidez, (Udaltaingoa, Ertzaintza edo Gurutze Gorriaren bidez), aldi baterako bizitokia ematen zaie, inork ez topatzeko modukoa, hain justu ere.

Horrela, biktimak bizitokia utz dezake eta identifikatu gabeko leku batera joan daiteke lasai hausnartzeko; gainera, Udalaren Gizarte Zerbitzuen lagunza eta aholkua jasoko ditu.

Zerbitzu hori honakoei zuzenduta dago: Portugaleten erroldaturik egon eta genero indarkeriaren biktimak diren edo izateko arriskuan dauden emakumeei, bizitokia utzi behar dutenean eta isilpeko bizitokirako diru-baliabide nahikorik ez duten kasuetan.

Familientzako elkargunea

Zerbitzu horrek, gurasoen banantze gatazkatsuaren ondoren, seme-alabek aita zein amarekin leku neutro batean elkartzeko duten eskubidea bermatzen du.

Gainera, genero-indarkeriaren biktimen kasuan edo urruntze-agindua dutenean, epailearen baimenaz seme-alabak bisitatzzen dituztenean, erasotzailearekin gela edota kale bera ere ez konpartitzeko aukera ematen die.

Elkargunerako sarbidea epaileak bideratu behar du.

Emakumeentzako aholkularitza juridikoa

Zerbitzu horrek era askotariko argibide juridikoak eskaintzen ditu, erraz eta hurbiltasunez, lan, familia eta zigor-zuzenbidearen inguruan. Halaber, doan informatzeko eskubidearen berri ematen du.

Emakumearen familia zein gizarte-egoeratik eratorritako arazoei erantzuna emateko aukera ematen du, baita bere eskubideak eta aukerak zeintzuk diren jakiteko ere.

Zerbitzu horren onuradunak Portugaleten erroldatutako emakumeak izan beharko dira; eskuratzeko, aurretiko hitzordua eskatu behar da Udalaren Gizarte Zerbitzuen bidez.

Esku-hartze Psikosozialaren Zerbitzua

Zaurgarritasun-egoeran dauden emakumeei arreta eta lagunza psikologikoa eskaintzen die. Profesionalek emakumeari arrazoia aztertzen eta bere krisialditik ateratzen laguntzeko trebetasun pertsonalak eskuratzzen laguntzen diote; era berean, zerbitzu horrek ulertua sentiarazteko eta lasaitua hartzea aukera ematen dio.

Zaurgarritasun-egoeran egon eta Portugaleten erroldatutako emakumeei zuzenduta dago, eta Gizarte Zerbitzuen bidez eskura daiteke.

Familian esku-hartzeko Zerbitzua emakumeen aurkako etxeko indarkerian espezializatua

Erasotzailea bizi den tokian geratzea edo bertara itzultzea erabakitzenten duten emakumeei, zein beraiekin bizi diren adingabeei, lagunza psikosoziala eskaintzen die; lagunza horren xedea da, batetik, sor daitezkeen krisi-egoerei aurre egin ahal izatea, eta, bestetik, konponbide egokia aurkitu ahal izateko trebetasunak eta baliabideak eskuratzea.

Zerbitzu hori Bizkaiko Foru Aldundiko Emakumearentzako Zerbitzuaren bidez eskura daiteke.



Zutitu: familian esku-hartzeko programa,sexu-eraso eta genero-indarkeriaren biktima direnei arreta psikologikoa emateko

Zerbitzu horren helburua da emakume, gizon eta adingabeei emandako tratu txarren ondorioei aurre egitea eta jokaera bortitzak aldaraztea.

Programa honen onuradunak honakoak izan daitezke:

- Tratu txar fisiko/psikiko edota sexu-erasoen biktima diren emakumeak.
- Tratu txar fisiko/psikiko edota sexu-erasoen biktima diren gizonezkoak.
- Tratu txarrak eragiten dituztenak.
- Familian zein familiatik kanpo tratu txar fisiko/ psikiko edota sexu-erasoen biktima diren adingabekoak.
- Tratu txarren edota sexu erasoen biktima direnen senideak (gizon zein emakume) edota hurbileko pertsonak, baldin eta indarkeria egoera horren ondorioz zeharkako biktima badira

Gizarteratzeko Errenta Aktiboa

Gizarteratzeko Errenta Aktiboaaren Programako langabetuak barne hartzen dituen diru-laguntza da; helburua da lan-merkatuan sartzeko aukerak gehiagotzea.

Eskuratzeko baldintzetariko bat honakoa da: emakumea genero indarkeriaren biktima dela frogatzea, babes-Aginduaren bidez, indarkeriaren biktima izan daitekeelako zantzuak daudela adierazten duen Fiskaltzaren txostena aurkeztuz edo erasotzailearen kondena-epaiaren bidez.

Genero-indarkeriaren biktimentzako diru-laguntzak

Genero-indarkeriaren emakume biktimentzako diru-laguntza da, adina, prestakuntza falta edota bestelako gorabehera sozial batzuk direla kausa, lana lortzeko zaitasun bereziak badituzte.

Ordainketa bakarrean egiten da eta zenbatekoa sei hilabeteko langabezia-prestazioari dagokionaren bestekoa da. Biktimak % 33 edo gehiagoko minusbalioa onartuta badu, diru-kopurua 12 hilabeteri dagokionaren bestekoa izango da.

Biktimak bere ardurapean familiakiderik badu, zenbatekoa 18 hilabeteri dagokionaren bestekoa izatera hel daiteke, edota 24 hilabeteri dagokiona biktimak edo berarekin bizi den familiakideren batek % 33 edo gehiagoko minusbalioa onartuta badu.

Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta gizarte larrialdietarako diru-laguntzak

Estatu mailako diru-laguntzez gain, (txertaketako Errenta Aktiboa eta indarkeriazko eta sexu-erasoen kontrako delituen biktimei laguntzeko abenduaren 11ko 35/1995 Legearen esparruan xedatutakoak) Euskal Herriko Erkidegoari dagokionez, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko abenduaren 23ko 18/2008 legeak prestazio horren onuradunen artean, ohiko etxebizitza utzi behar izan duten tratu txarren biktimak hartzen ditu barne.

Are gehiago, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsaileko 18ko 4/2005 Legearen arabera, biktimak berarekin odol-ahaidetasunik ezduen norbaiten etxearen geratzen direnean ere izan daitezke prestazio horren onuradunak. Halaber, aldi baterako bizitoki edo zentruetan dauden etxeko indarkeriaren biktimek oinarrizko errenta jasotzeko eskubidea dute, oinarrizko mantenua ordainduta izan arren.

Gainera, genero indarkeriaren biktimen kasuan, ez da derrigorrezkoa 23 urte baino gehiago izatea.



Etxebitzaren arloko laguntzak

Etxebitzita eta Gizarte Gaietako sailburuaren urriaren 4ko Aginduak indarkeriaren emakume biktimentzat honako ekintza positiboko neurriak ezartzen ditu:

Alokairu-erregimeneko babes ofizialeko eta gizarte-laguntzako etxebizitzen esleipen-prozeduretan kupo berezia erreserban sartza genero-indarkeriaren biktimentzat. zuzenean esleitzea errentamendu-erregimenean, «Etxebitzita Hutsaren Programaren» lagapen-baldintzei eta esleipen-prozedurari buruzko Etxebitzita eta Gizarte Gaietako sailburuaren 2003ko apirilaren 22ko Aginduan aurreikusitako esleipen-procedura orokorretik salbuetsita

- Alokairu-erregimeneko babes ofizialeko eta gizarte-laguntzako etxebizitzen esleipen-prozeduretan kupo berezia erreserban sartza genero-indarkeriaren biktimentzat.
- Alokairu-erregimeneko babes ofizialeko etxebizitzak zuzenean esleitzea aparteko eta larrialdiko kasuetan. Apartekotasuna eta larritasuna baloratzeko kontuan hartuko da honakoa: udalaren edo aldundiaren harrera- pisu edota zentruak erabili izana, etxebitzita horietan egoteko epea agortu izana, etxebitzita bila aritu izana eta lortu ez izana, eta bizitzen jartzeko familiarik edo sare sozialik gabekoak izatea.
- Emakume horiei jabetzan duten edo erabili ahal duten etxebitzaren truke babes ofizialekoa emateko aukera, betiere, epaileak baimenduta. Salbuespenezko neurria da, beraz.