



eskoriatzako  
udala

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL PARA LA  
ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y/O  
AGRESIONES SEXUALES**



## ÍNDICE DEL PROTOCOLO

INTRODUCCIÓN	Pág. 3
CONCEPTUALIZACIÓN	
✓ Definición como problema social	Pág. 6
✓ Definición como violencia	Pág. 6
✓ Actos de violencia	Pág. 8
✓ Ciclo de la violencia	Pág.11
✓ Falsas ideas en torno a la violencia	Pág.12
✓ Panorama de los y las niñas víctimas de violencia	Pág.18
✓ Datos sociodemográficos de Eskoriatza	Pág.21
✓ Prevalencia de la violencia	Pág.22
PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	
✓ Principios generales	Pág.24
✓ Personas destinatarias	Pág.24
✓ Actitudes en la recepción	Pág.24
✓ Secreto profesional	Pág.25
✓ Atención especializada	Pág.26
✓ Horario de atención	Pág.26
✓ Acceso a la atención especializada: Flujograma	Pág.26
✓ Recepción de la demanda	Pág.27
✓ Primera intervención	Pág.28
✓ Tratamiento estratégico clave	Pág.29
1. Atención integral	Pág.29
1.1 Jurídicas	Pág.29
1.1.1. Procedimiento penal	Pág.29
1.1.2. Procedimiento civil	Pág.31
1.2 Sociales	Pág.32
2. Acompañamiento durante el proceso de intervención	Pág.35
3. Información y asesoramiento a personas víctimas y su entorno	Pág.35
4. Expediente en Servicios Sociales	Pág.36
5. Coordinación	Pág.36
✓ Finalización del proceso de intervención: Flujograma	Pág.36
PREGUNTAS FRECUENTES	Pág.37
ACCIONES PÚBLICAS	Pág.39
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Pág.40
RECURSOS/INFORMACIÓN/DATOS	Pág.41
BIBLIOGRAFÍA	



## INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Eskoriatza adquiere el compromiso de impulsar la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres con la creación del **Protocolo de Actuación y Coordinación municipal para la atención a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia de género y/o agresiones sexuales** como herramienta que mejora la calidad de las actuaciones en la atención a personas víctimas en nuestro municipio, optimizando así el aprovechamiento de nuestros recursos. Tratamos así de iniciar otra etapa en la lucha contra esta grave lacra social.

Las personas que componen nuestro municipio desean e intentan crear una sociedad libre de características tradicionales que dividen a nuestra población y mantienen estructuras rígidas y relaciones desiguales en función de sexo.

Una sociedad patriarcal, misógena y androcentrista es una sociedad enferma y lo único que puede generar es desigualdad y dolor. Crea un sistema desigual en función de sexo, con asignaciones diferenciadas. La muestra del mismo son los síntomas que diariamente se constatan: la violencia contra la mujer, las niñas y los niños.

Por ello, el Ayuntamiento de Eskoriatza realiza un planteamiento de abordaje integral en aras a favorecer la implementación de estrategias de coordinación entre los diferentes ámbitos y profesionales que intervienen a lo largo del proceso como condición necesaria para proporcionar una atención de calidad a las personas víctimas de violencia de género y agresiones sexuales, sin olvidar la dimensión preventiva. Así, este Ayuntamiento apuesta por la creación de una estructura para garantizar un sistema articulado y homogéneo de atención en el cual cada agente implicado (ámbito social, sanitario, policial, judicial, educativo y asociativo) sepa qué debe hacerse, en qué momento y quién tiene competencias para hacerlo.



Este Protocolo ha sido diseñado en base a nuestra propia idiosincrasia, con las aportaciones de referentes de nuestra localidad. Planteamos con la difusión de este Protocolo la implicación de la sociedad civil en la erradicación de esta grave lacra social, la violencia de género, y facilitar así una respuesta ajustada a las necesidades de las mujeres, niñas y niños que se encuentran inmersas en una situación de violencia de género.

✓ **Objetivo:** Mejorar la calidad de las actuaciones en la atención a mujeres, niños y niñas víctimas en nuestro municipio con la elaboración de un procedimiento estándar en el ámbito de los Servicios Sociales.

✓ **Metodología:**

- **Fase I:** Realización del diagnóstico mediante reuniones y entrevistas a Instituciones, Administraciones, grupos y agentes sociales del municipio.

Durante los meses de abril, mayo, junio, julio y septiembre de 2014, se lleva a cabo esta parte del Protocolo manteniéndose entrevistas con los y las representantes de los siguientes entes:

- Ayuntamiento: Departamento de Servicios Sociales, Medio Ambiente, Museo, Urbanismo, Cultura, Euskera, Juventud, Deportes, Policía Municipal
- Centros escolares: Luis Ezeiza y Arizmendi
- Centro de Salud
- Asociación de Mujeres Amuska
- Axtroki Elkarte
- Eskoriatza Kirol Elkarte

- Ertzaintza: sección de atención a víctimas de malos tratos

- Profesionales particulares del municipio que trabajan el tema de la violencia

- **Fase II:** Participación ciudadana y recogida de aportaciones.



El 25 de noviembre de 2014, con motivo del *Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres*, se presenta el avance del Protocolo de Actuación y Coordinación municipal para la atención a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia de género y/o agresiones sexuales. Se lleva a cabo en la Casa de Cultura de Eskoriatza abriéndose así la presente fase e indicando cómo participar. Para ello se habilitó la posibilidad de hacerse de forma “tradicional”, así como con el uso de las nuevas tecnologías, garantizando así el acceso a la participación de las y los eskoitzarras. A continuación se describen:

1. Buzón de sugerencias del Ayuntamiento Eskoriatza, para la recogida de aportaciones por escrito.
2. Teléfono: 943.71.31.36
3. Web del Ayuntamiento: [www.eskoriatza.net](http://www.eskoriatza.net)

- **Fase III:** Aprobación en Pleno.

- **Fase IV:** Publicación, comunicación pública y puesta en marcha.



## CONCEPTUALIZACIÓN

### ✓ **Definición como problema social**

La afirmación de que la violencia contra la mujer es un grave problema social resulta una obviedad. Entre otros tipos de violencias que padece la mujer, la más fácil de identificar por la sociedad en general es la violencia de género en la pareja, concretamente en el ámbito familiar. Las mujeres y las niñas y niños son sus principales víctimas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1998) proclama que la violencia contra las mujeres es un asunto de salud pública y derechos humanos. “En el mundo se ha calculado que la violencia contra la mujer es una causa de muerte e incapacidad entre las mujeres en edad reproductiva tan grave como el cáncer y provoca más problemas de salud que los accidentes de tráfico y la malaria combinados”.

### ✓ **Definición de violencia contra la mujer**

El concepto genérico es **Violencia contra la Mujer**. Es la definición que efectúa Las Naciones Unidas mediante la Resolución de su Asamblea General 48/104, de 20 de diciembre, de 1993, en la cual se realizó la “Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer”. En esta Declaración se define la violencia contra la mujer, en su artículo 1º, como: “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como privada”.

Se entenderá que la violencia contra la mujer abarca los siguientes actos, aunque sin limitarse a ellos:

- ✓ La violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, incluidos el maltrato, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos



de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación.

- ✓ La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexuales en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada.
- ✓ La violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, *dondequiera que ocurra*.

Además de las mencionadas (física, sexual y psicológica), tomando como base la propuesta del “Informe del grupo de especialistas para combatir la violencia contra las mujeres” del Consejo de Europa (1997), se añaden otros tipos:

- ✓ Violencia económica: Desigualdad en el acceso a los recursos compartidos. Incluye negarle y/o controlar su acceso al dinero común, generar dependencia económica, impedir su acceso a un puesto de trabajo, a la educación o a la salud, negarle los derechos de propiedad, etc.
- ✓ Violencia estructural: Barreras intangibles e invisibles que impiden el acceso de las mujeres a los derechos básicos. Incluye la negación de la información inherente a los derechos fundamentales y las relaciones de poder en los centros educativos o de trabajo.
- ✓ Violencia espiritual: Destrucción de las creencias culturales o religiosas de las mujeres mediante el castigo, la ridiculización o la imposición de un sistema de creencias ajeno al propio. Incluye el sometimiento e invisibilidad de las creencias culturales o religiosas de las mujeres o el analizarlas desde una perspectiva etnocéntrica (Bosch Fiol, 2007, p. 5).

La Conferencia Internacional sobre la Mujer celebrada en Pekín en 1995, realiza las siguientes consideraciones:

1. “La violencia contra las mujeres es un mecanismo social fundamental, por el cual las mujeres están en una posición de subordinación respecto de los hombres. Producida a menudo en familia, se tolera y apenas se denuncia.



2. La violencia contra las mujeres es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombre, que han conducido a la dominación masculina, a la discriminación contra las mujeres por parte de los hombres, y a impedir su pleno desarrollo.
3. La violencia contra las mujeres a lo largo de su ciclo vital tiene su origen en pautas culturales, la lengua y la religión que perpetúan la condición inferior que se asigna a las mujeres en la familia, en el trabajo y en la sociedad. El tema se agrava por el miedo y la vergüenza a denunciar” (A/CONF.177/20, del 17 de octubre de 1995).

La violencia por razones de género se distingue de otros tipos de violencia en cuanto a que está enraizada en comportamientos prescritos, en normas y actitudes basadas en el género y la sexualidad. Está enraizada en discurso de género sobre masculinidad y feminidad y en el lugar que ocupan los hombres y las mujeres con relación a sí mismos y a otros grupos de mujeres y hombres. Se centra en el patriarcado –un sistema que coloca al hombre sobre la mujer e instala un sentido de derecho y privilegio en muchos hombres-. No obstante, es un término que perversamente es utilizado para realizar consideraciones ambiguas e incluso maliciosamente para infiltrar mensajes en la sociedad del tipo “también hay hombres maltratados”. Sin embargo, estamos ante el tipo de violencia que se ejerce contra las mujeres por el mero hecho de ser mujeres.

La Violencia contra la Mujer es un concepto muy amplio y abarca muchos tipos de violencia que padecen las mujeres por el mero hecho de ser mujer.

En la Declaración de Beijing (1995), en su párrafo 113, empieza definiendo la violencia contra la mujer como “todo acto de violencia basado en el género...”.

Es por ello que de aquí en adelante utilizaremos la denominación de “violencia de género” en vez de “violencia contra la mujer”.

✓ **Actos de violencia contra la mujer**

- *Violencia física*

Este tipo de maltrato se manifiesta en agresiones intencionales y repetitivas que conllevan riesgo o daño para la integridad física de la víctima. El agresor mediante la



utilización del propio cuerpo (boca, manos y/o piernas) inflinge a la mujer víctima: golpes, tirones de cabello, puñetazos, patadas, empujones, apretones, bofetones, arañazos, pellizcos, quemaduras, mordeduras, intento de estrangulamiento. También el maltratador puede usar un objeto, arma (arma blanca y/o arma de fuego) o incluso sustancias peligrosas, para someter, inmovilizar o controlar, infligiendo daños leves o severos. Se incluye la privación de cuidados médicos durante una enfermedad y de las lesiones físicas resultantes del maltrato.

Es la forma más fácil de identificar. Puede tener consecuencias graves, llegando hasta la muerte.

- *Violencia psicológica*

Son los actos u omisiones que tienen como finalidad anular, degradar o controlar las acciones, comportamientos, conductas, creencias y decisiones de la mujer, por medio de la intimidación, manipulación, amenazas en forma directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que suponga un perjuicio en la salud psíquica, autodeterminación o el desarrollo personal de la víctima.

Incluye, por tanto, el abuso emocional: desvalorización (críticas, humillaciones, descalificaciones, menosprecios en privado y/o público, ridiculizaciones permanentes), hostilidad, indiferencia, insultos, posturas y gestos amenazantes, amenazas de muerte hacia ella y/o otros familiares, amenazas referentes a la guarda y custodia de las/os hijas/os menores de edad, amenazas de suicidio, llamadas telefónicas intimidatorias, conductas de restricción, persecución y acoso, expulsión del hogar, conductas destructivas (destrucción de bienes personales: objetos de valor sentimental, de valor económico, maltrato de animales domésticos), imposición de un sistema de creencias políticas o religiosas, culpabilización a ella de las conductas violentas de él, uso de las nuevas tecnologías para acosar (colgar fotografías íntimas, creación de perfiles falsos, intrusismo en cuentas...).

- *Violencia social*

Son aquellas conductas que provocan el aislamiento y/o autoaislamiento de la mujer víctima. El autoaislamiento tiene un grado mayor si cabe de perversión motivado a que la propia mujer víctima le resulta difícil de identificar como consecuencia de la experiencia ya que suele referir “no me lo prohíbe sin embargo no salgo para evitar....”. Son conductas restrictivas de salidas de casa



así como el impedimento de relacionarse con amistades y/o familiares. La destrucción de expectativas futuras así como el pensamiento de “no puedo hacer nada para cambiar la situación” al no disponer de otros modelos de relación, son entre otras, los puntales que busca este tipo de violencia.

- *Violencia económica*

Entre otras se engloba el:

- Impedir el acceso a la información de bienes y/o dinero.
- Impedir el manejo del dinero o la fiscalización de cada gasto realizado.
- La asignación de cantidades mínimas con la exigencia de tener que cubrir todos los gastos.
- Ser apartadas del mercado laboral bajo diferentes criterios (se les ofrece una supuesta elección entre el cuidado familiar y el trabajo, se les acusa de estar mucho tiempo fuera de casa y eso produce “nerviosismo” en el maltratador, acusaciones de que el entorno laboral es una amenaza en la relación...).
- El control incluso de las propias herencias de la mujer...

El hecho de dejar a la mujer sin recursos económicos es una manera de controlar su autonomía y conseguir la dependencia hacia el maltratador.

- *Violencia sexual*

Es todo comportamiento de naturaleza sexual realizado sin el consentimiento válido de la otra persona. Incluye conductas como el exhibicionismo, palabras obscenas, tocamientos, violación, burla tras mantener relaciones sexuales, etc.

La violencia sexual, además de daños físicos, suele producir graves consecuencias psicológicas en las víctimas (ansiedad, pesadillas, depresión, estrés...), que se prolongan mucho tiempo después de la agresión y que requieren, para poder superarlas, de ayuda psicológica especializada.

En muchos casos la violencia sexual no se denuncia. Ello se debe a que tradicionalmente ha existido una amplia tolerancia social respecto de esta conducta, sobre todo de aquellas agresiones que se dan dentro de la relación matrimonial y/o convivencial y no se consideran como tales sino más bien como parte del cumplimiento de un acuerdo tácito. También se debe a otros factores interrelacionados como: el miedo a represalias por parte del agresor o a ser considerada culpable de lo ocurrido, la



vergüenza de que el hecho sea conocido públicamente, la falta de apoyo familiar o social, el estado de confusión o conmoción psicológica generada por la agresión, temor a no poder demostrarlo, etc.

Existen tres tipos de violencia sexual:

- Agresiones sexuales: Son aquellas que se producen mediando violencia o intimidación. El caso más paradigmático es la violación en sus diferentes formas.

- Abusos sexuales: Son aquellos que se realizan sin violencia o intimidación. Se incluirían aquí los abusos cometidos sobre personas que no pueden prestar consentimiento válido por tener limitada su capacidad volitiva o intelectual (personas menores de edad, personas con determinadas diversidades funcionales, sensoriales y psíquicas, etc.). Los abusos sexuales se solapan frecuentemente con los abusos emocionales.

- Acoso sexual: Se trata de comportamientos verbales, no verbales o físicos de índole sexual y no deseado, que se producen en el marco de una relación laboral, docente o similar, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona o de crear un entorno intimidatorio hostil, degradante, humillante y ofensivo.

#### ✓ **Ciclo de la violencia**

En las situaciones de violencia de género se identifica un proceso en el que aparecen de manera cíclica, reiterada e intencionalmente tres fases dentro de la dinámica del maltrato:

- *Fase de acumulación de tensión*

Las tensiones se construyen, se manifiestan de forma específica como determinadas conductas de agresión generalmente verbal y/o física (empujones, retenciones físicas...) a partir de pequeños incidentes e incluso de demandas irracionales. Las acciones del maltratador van dirigidas a desestabilizar a la mujer víctima para que no pueda manejar la situación (aunque en sí está fuera de su alcance), ni adquirir mecanismos de autodefensa psicológicos de anticipación o evitación de la agresión.



- *Fase de estallido de la violencia*

La explosión y la agresión se caracterizan por una fuerte descarga de las tensiones que el maltratador ha ido provocando durante la primera fase. El maltratador continúa con su conducta y comportamientos violentos, sin embargo en esta ocasión pasa a la acción. Una mayor capacidad lesiva distingue a este episodio de los incidentes más o menos frecuentes ocurridos en la primera fase. Es una fase más breve que la primera y la tercera. Aquí la mujer puede buscar ayuda si ha sufrido importantes lesiones que requieran asistencia médica inmediata (en los supuestos en que el agresor lo permita) y si no es necesaria esta atención la mujer sufre un agravamiento de alteración psicológica por la situación vivida ya que “no ha conseguido” (ya se ha aclarado que no depende de ella) evitar la agresión.

- *Fase de falso arrepentimiento del agresor*

Se caracteriza por una situación de amabilidad, conductas cariñosas por parte del maltratador y declaraciones de intención de cambio (atenciones, regalos, promesas de cambio con la búsqueda de apoyo profesional, justificaciones tipo “yo no quería”, “no era yo”, “no sé qué me ha pasado”..., e incluso puede llegar a aseverar “¡antes me mato que volver a hacer algo así!”). Es una fase imprescindible para provocar la victimización total de la mujer ya que actúa como refuerzo positivo para el mantenimiento de la relación. La mujer evoca momentos “buenos” e instaura la esperanza de cambio de la situación.

Con el paso del tiempo esta fase se va haciendo más breve y las agresiones son cada vez más graves y frecuentes, lo que disminuyen los recursos psicológicos de las mujeres para salir de la espiral de la violencia.

✓ **Falsas ideas en torno a la violencia**

Son muchas las corrientes de pensamiento y las teorías que intentan explicar el fenómeno de la violencia contra las mujeres en el ámbito familiar. Sin embargo, en este documento nos vamos a centrar en facilitar herramientas de detección de situaciones de violencia de género describiendo algunos mitos y realidades. Estos mitos son un mecanismo más que nos impide ver esta realidad ya que su



objetivo es encubrir y desvirtuar la esencia de la violencia de género y mantener este sistema desigual entre mujeres y hombres. Podríamos concluir que los mitos cumplen su objetivo a la perfección con el resultado final que busca “mantener un sistema que beneficia exclusivamente a los hombres”. Podríamos describir ese resultado, la justificación de la violencia, con un famoso dicho popular “si repites muchas veces una mentira se convertirá en realidad”, aunque las pruebas y los datos objetivos fulminen cada mito con su intencionalidad adyacente. Además, debemos recalcar que estos mitos generan un grave perjuicio a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia de género y suponen una grave carga para que mujeres víctimas no puedan afrontar la ruptura de la relación de violencia de manera más temprana. Quien defiende y proclama estos mitos sobre la violencia de género a pesar de los datos objetivos que demuestran su falsedad, se convierte en aliados/as de los maltratadores así como sustentadores/as de esta grave lacra social.

Mito: La violencia de género se da en sectores socialmente desfavorecidos o marginales y con escasos recursos económicos.

Realidad: La escasez de recursos económicos y la falta de recursos en general son factores que pueden agravar las situaciones de violencia de género. Sin embargo, el principal de esos factores de riesgo es uno: ser mujer. De ninguna de las formas la escasez de recursos económicos genera violencia de género. Las mujeres sin recursos económicos no sufren más violencia pero sí tienen menos medios para salir de ella. Las mujeres con posibilidades económicas suficientes podrían, salvando otras cuestiones comunes entre las mujeres víctimas de violencia de género, alejarse de su maltratador "sin escándalo" y, salvo casos muy puntuales, su situación de mujeres víctimas no se hace pública. Diversos estudios aportan datos al respecto en el que mencionan que más del 40% de las mujeres maltratadas tienen un nivel socioeconómico medio o alto.



Mito: Los malos tratos a mujeres son actos o comportamientos aislados.

Realidad: Al contrario, se trata de un proceso de violencia constante y continuada en el tiempo y que aumenta en intensidad, gravedad y frecuencia, no un incidente aislado. De ahí la existencia del ciclo de la violencia.

Mito: Los malos tratos los sufren las mujeres con unas características determinadas de personalidad o que tienen un comportamiento provocador.

Realidad: Cualquier mujer puede sufrir violencia por el mero hecho de ser mujer. La violencia ejercida hacia la mujer no depende de lo que haga o no, sino de la atribución de significado que el hombre da a la mujer. La violencia no se puede justificar bajo ningún pretexto ni tan siquiera, aunque no es el caso, cuando se acusa a una persona de “provocar”. El único responsable de ejercer violencia es la persona que la ejerce y decide ejercerla.

Mito: El ejercicio de la violencia es natural en las personas por eso hay hombres que son maltratados por mujeres.

Realidad: Tras este mito viene toda un sistema de mensajes reiterativos de [mitos machistas](#): las estadísticas de violencia están falseadas, la mayor parte de las [denuncias son falsas](#), denuncian para conseguir dinero, hay muchos hombres maltratados... todas desmentidas una y otra vez con [pruebas](#) que los grupos que las manifiestan se niegan a admitir e incluso a omitir y tergiversar. Existen múltiples tipos de violencia entre la que se incluye la que las mujeres ejercen y son necesarias condenar, recogidas además en el Código Penal. Incluso podríamos concluir que la violencia ejercida por mujeres está condenada en todos los países del mundo, cosa que no se puede decir de la violencia de los hombres hacia las mujeres. Ni se desea ni se plantea hacer comparativas en términos de gravedad o de resultados; la violencia se debe condenar en todas sus modalidades. Sin embargo, la violencia de la que este protocolo se hace eco es sobre el tipo de violencia que se ejerce contra las mujeres por el mero hecho



de ser mujer. Un dato innegable pese a la necesidad imperiosa de aquellos y aquellas que lo niegan, y aportado por el Consejo General del Poder Judicial es:

DENUNCIAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO- ENERO 2007 A SEPTIEMBRE DE 2014		
Total denuncias	100,0	1.020.746
Año 2007	12,4	126.293
Año 2008	13,9	142.125
Año 2009	13,3	135.540
Año 2010	13,1	134.105
Año 2011	13,1	134.002
Año 2012	12,6	128.477
Año 2013	12,2	124.893
De enero a septiembre de 2014	9,3	95.311

En los últimos diez años, desde que se realiza el cómputo de mujeres asesinadas por el mero hecho de ser mujer a raíz de la puesta en marcha de la Ley Integral, un total de 641 mujeres han sido asesinadas.

Con estos datos nuevamente es necesario plantearse cómo es posible que se siga poniendo el foco en los hombres no como maltratadores que es el mayor número de casos sino como víctimas. Sin embargo, y a pesar de ello, haremos referencia a los hombres asesinados dentro del ámbito doméstico y con la misma fuente de información, Consejo General del Poder Judicial, en el que se recogen que 7 hombres fueron asesinados por sus parejas o exparejas en 2011 al igual que en 2010 (son las cifras más elevadas entre los años 2004 y 2014), de los que cinco murieron a manos de una mujer y dos a manos de otro hombre. Nuevamente debemos hacer hincapié en que no son comparables al tratarse de



un tipo de violencia que nada tiene que ver con la violencia de género ejercida hacia la mujer por el mero hecho de ser mujer.

Mito: Las mujeres no rompen las relaciones de violencia porque no quieren, son masoquistas. Las mujeres maltratadas pueden denunciar y pueden separarse por lo que no tienen por qué aguantar una situación de maltrato.

Realidad: Las mujeres que sufren violencia no pueden romper la relación sin apoyo. Existen varios motivos que lo explican:

- Porque temen que el maltratador cumpla sus amenazas. Sienten miedo e incluso sentimiento de pánico hacia sus agresores. Además, es real que cuando intentan irse se produzca una escalada de la violencia. Fruto de las amenazas vertidas por él y cuando no lo ha verbalizado el agresor, ella lo deduce por las acciones y experiencias diarias durante la convivencia con él. Aquí se recoge además las amenazas vertidas por el agresor hacia las personas que importan a la víctima. No debemos olvidar que también es una realidad del aumento del riesgo para la mujer en el momento de romper la relación.
- Porque tienen dependencia emocional hacia el agresor derivado del daño que éste les produce durante la convivencia violenta. Padecen un estado de indefensión aprendido por la vivencia de la agresión continuada que va a desarrollar en la mujer este estado, caracterizado por



la percepción de que, sea cual sea su actitud, es incapaz de manejar o resolver la situación por la que atraviesa.

- Porque creen en los falsos arrepentimientos del agresor y las peticiones que éste les hace de nuevas oportunidades,
- Porque el aislamiento que sufren en la convivencia violenta imposibilita el plantear una ruptura,
- Porque existen razones socio-económicas, como son la falta de alternativas reales como alojamiento, empleo y recursos económicos; el temor a la desaprobarción de sus familiares y amistades, quienes en muchos casos animan a las mujeres a mantener unida la familia a toda costa; el temor de la mujer a perder su hogar y a sus hijos/as y la dependencia económica.
- Porque todavía están arraigados en la sociedad ciertos valores tradicionales, tratándose de mujeres que sienten que es su responsabilidad que la relación funcione. Los valores tradicionales indican que entre otros roles, el peso específico del rol es el de esposa y madre, de modo que la sociedad coloca todo el peso de la armonía familiar en la mujer, con la connotación de que ella es la única culpable y responsable de un matrimonio fallido.
- Porque temen a la falta de credibilidad. Muchas mujeres temen no ser creídas, (imagen pública del agresor).
- Porque todavía existe un concepto equivocado del amor en nuestra sociedad. Hay muchos autores que consideran que esta idea equivocada del amor es fruto de la glorificación que en nuestras sociedades se hace del mismo, ya que, hay todo un espectro cultural compuesto por canciones populares y películas, libros, novelas, cuentos..., que constantemente refuerzan la idea de que el amor es lo más importante del mundo, y de que la gente debería estar dispuesta a hacer y a soportar cualquier cosa por amor, ideas éstas que son particularmente reforzadas en el caso de las mujeres.



Mito: Las mujeres hacen un uso malicioso de la Ley Integral denunciando falsamente a los hombres para obtener un beneficio.

Realidad: Rotundamente falso. Continuando con los datos objetivos proporcionados desde el Consejo General del Poder Judicial, resultaron que el 0'01% fueron denuncias falsas. Las denuncias falsas es una situación que se da en todos los delitos recogidos en el Código Penal, sin embargo en este tipo de casos resulta residual.

Mito: La violencia de género es ejercida por hombres con adicciones.

Realidad: El uso o abuso del alcohol o las drogas puede ser un desencadenante, pero no es la causa. Según la OMS, menos del 10% de los casos de violencia de género son ocasionados por trastornos psicopatológicos. Sí podríamos destacar que padecen una grave enfermedad social: machismo como enfermedad virulenta y contagiosa. Invitamos a realizar un ejercicio de análisis; ¿por qué entonces las personas adictas atacan a "sus" mujeres y no a otras personas, ¿por qué atacan exclusivamente dentro de casa para que no sea pública la situación?.

✓ **Panorama de las víctimas menores de edad en las situaciones de violencia de género**

La realidad del alcance de niños y niñas víctimas de violencia de género todavía no está reflejada fidedignamente ya que los estudios específicos al respecto han sido muy posteriores a los iniciados desde la Ley Integral. La primera cifra estimada en España fue aportada por UNICEF y Body Shop en su estudio *Tras las puertas cerradas* (2006), cuantificando en 188.000 los/as menores expuestos/as a la violencia de género. Save The Children dentro del "Manual de atención a niños y niñas víctimas de violencia de género en el ámbito familia" (2008), incrementa la estimación hasta los/as 800.000 niños/as afectados/as por este tipo de violencia en nuestro país.



En diciembre de 2011 facilitó el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad del Gobierno de España, un avance sobre una macroencuesta sobre violencia de género que realizó, concluyendo que 840.000 menores (hijos e hijas) habían estado expuestos a la violencia de género durante ese año. De ellos/as, 517.000 habían sufrido agresiones físicas directas. Éste dato resulta objetivo, ya que la agresión física es fácilmente detectada e identificada, no así con el resto de violencias padecidas, violencia psicológica/emocional, social y económica.

Las niñas y los niños que viven en una atmósfera de miedo e intimidación son conscientes de las agresiones; oyen, ven las lesiones resultantes, ven a su madre dolida, triste, sufren agresiones por intentar desviar la atención del agresor interponiéndose para evitarla, etc.; en definitiva, son víctimas de la violencia.

En cuanto a la relación con el agresor, éste es el adulto, generalmente el padre, el que “para bien o para mal” tiene asignadas las funciones paternas, de quien depende para sobrevivir, sin tener otra alternativa ante ello. Los/as niños/as maltratados desarrollan lazos de apego como forma de supervivencia, independientemente del hecho de que el vínculo sea adecuado o no, sea de dependencia, violento, etc.

Otra parte perversa de este tipo de violencia viene por el proceso de violencia que se detalla con el ciclo de la violencia. Es un proceso cíclico que se inicia con una fase de acumulación de tensión por parte del agresor (agresiones verbales y psíquicas), seguida de una fase de estallido de la violencia física (golpes, descontrol), y que culmina en una fase de falso arrepentimiento del agresor (“no era yo..”, “...no volverá a ocurrir...”, “antes de hacer más daño me mato...”, “...todo cambiará...”, “...necesito ayuda...”, “...no puedo vivir sin ti...”, “cambiaré por vosotros/as...”, etc.). Esta fase de falso arrepentimiento es la que evoca a la mujer el recuerdo de momentos de felicidad, interiorizando que todo puede cambiar y que está en sus manos el lograrlo. El niño/a recibe tanto el mensaje del agresor como el de la madre, víctima, de forma simultánea. La evocación de



“si me esfuerzo, conseguiré que me quiera como aquel momento en que... y dejaré de maltratarme a mí y a mi madre”, se repetirá en su interior. (Sagaseta, 2012).

Barudy, nos describe perfectamente lo que los/as niños/as víctimas de violencia de género experimentan:

*“Los niños golpeados reciben golpes que duelen,..., los reciben en un contexto de terror y de desprotección donde las relaciones de poder son profundamente desiguales y asimétricas... Lo más profundamente traumático es el ambiente de tensión y terror latente que existe en estas familias...En este ambiente, el niño vive casi de una forma permanente en un clima de extrema inseguridad e indefensión, donde repentinamente emergen momentos de terror intenso provocados por las reacciones imprevisibles del padre violento o por la proximidad del momento en que el niño sabe que va a recibir una paliza... El otro componente es la impotencia porque está completamente en manos de su padre agresor. La indiferencia de otros adultos, maestros, vecinos... que no hacen nada por cambiar la situación le encierra aún más en esa situación de impotencia... Todo intento de resistir al carácter injusto de los golpes, de denunciarlos o de huir se ve bloqueado por sentimientos de culpabilidad, la dependencia hacia la familia y la indiferencia del medio. Cuanto más pequeño es mayor es su angustia e impotencia. El dolor es otro de los componentes del maltrato físico. Las víctimas de este tipo de violencia a menudo no tienen un recuerdo claro de ese dolor. Es como si la experiencia de terror y de miedo ocupara todo el espacio de su memoria”.*

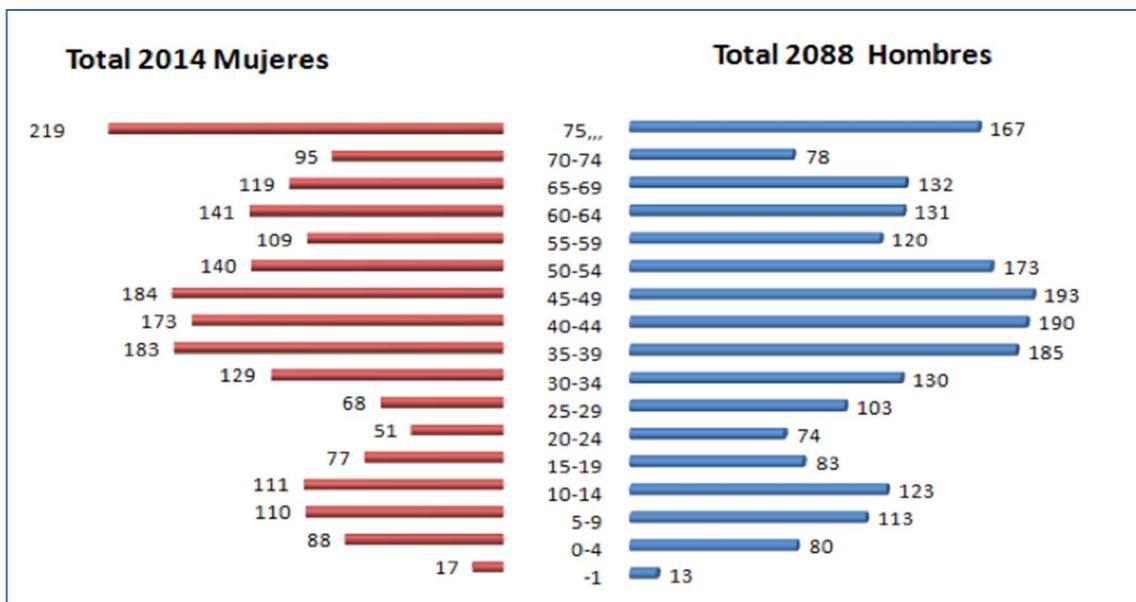
Lizana, en 2012, realiza una clasificación que obedece a un modelo que busca poder explicar y presentar las diferentes consecuencias y daños producto de la violencia de género en la pareja en estos niños y niñas. Entre los ámbitos que refleja están:



- **Ámbito afectivo.** Con problemas con la empatía, problemas de ansiedad, estrés y miedo, problemas vinculados a la depresión, problemas con la rabia, problemas con la culpa y vergüenza, problemas de autoestima y problemas ligados al síndrome de estrés postraumático.
- **Ámbito social.** Con problemas en el contacto social, problemas de rechazo social, problemas para crear y mantener vínculos cercanos, problemas vinculados a conflictos y victimización, y problemas vinculados al aislamiento y a la soledad.
- **Ámbito cognitivo y del aprendizaje.** Donde recoge problemas en algunas habilidades cognitivas, problemas de atención y concentración, problemas de aprendizaje y problemas en el rendimiento escolar.
- **Ámbito de las creencias y valores.** Recopila problemas vinculados a creencias y valores sexistas, problemas vinculados a creencias y valores abusivos, y problemas vinculados a creencias y valores sobre un mundo peligroso y dañino.
- **Ámbito físico.** Entre los que se encuentran problemas de hiperactivación e hipervigilancia, problemas de salud y problemas vinculados a daños físicos y posibilidad de muerte.
- **Ámbito sexual.** donde existe la posibilidad de que sufran abusos sexuales por parte de los maltratadores.
- **Ámbito económico o de subsistencia básica.** Se engloban en problemas de empobrecimiento y precariedad económica y problemas de pérdida de bienes y/o del hogar.
- **Ámbito del desarrollo general.** relacionados con el desarrollo y el ciclo vital donde pueden existir retrocesos en las tareas de desarrollo.

✓ **Datos sociodemográficos de Eskoriatza**

El término municipal de Eskoriatza tiene una extensión de 40,41 km<sup>2</sup> y actualmente alrededor de 4.100 habitantes. El 50´9% de la población son hombres y el 49´1% mujeres. El gentilicio, idéntico para los dos sexos, es *eskoriatzarra* o (más informalmente) *eskoitzarra*.



Datos obtenidos de padrón municipal Eskoriatza 2014

Una particularidad del municipio de Eskoriatza es el tema de las anteiglesias. Las [anteiglesias](#) son antiguas aldeas que quedaron adscritas a la localidad de Eskoriatza, cuando se formó la Universidad de Eskoriatza en [1630](#). De hecho las anteiglesias son anteriores en su existencia al casco urbano del pueblo. A lo largo de la historia han mantenido una fuerte personalidad propia; así por ejemplo constituyen todavía parroquias diferentes a Eskoriatza. En la actualidad el crecimiento del núcleo urbano del municipio, unido al despoblamiento de las anteiglesias, las ha convertido en pequeños barrios rurales que suman algo más del 11% de la población del municipio. La mayor parte del término municipal de Eskoriatza es territorio de las anteiglesias, que en total son 7: Apotzaga, Bolibar, Gellao, Marín, Mazmela, Mendiola y Zarimutz.

Eskoriatza cuenta con los siguientes servicios: Biblioteca municipal, Casa de Cultura, Centros educativos de preescolar, primaria, secundaria y bachillerato, Euskaltegi, Frontón, Gazteleku, Juzgado de Paz, KZgune, Ludoteka, Museo Ibarraundi, Polideportivo y Hogar del Jubilado Olazar.



### ✓ **Prevalencia de la violencia de género y/o agresiones sexuales**

Resulta difícil estimar la verdadera incidencia de la violencia de género y de la violencia sexual en nuestra sociedad. La mayoría de las situaciones no llegan al conocimiento de las autoridades policiales y judiciales. Existen múltiples factores que pueden explicar esta circunstancia: el miedo, la vergüenza, la esperanza de cambio, la dependencia económica, la dependencia emocional, el desconocimiento de sus derechos y de los recursos existentes, etc. Todavía el maltrato psicológico apenas se denuncia y la mayoría de las denuncias se interponen tras años de padecerlos.

En el reciente informe, octubre 2014, de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la UE, el mayor informe realizado hasta ahora, destaca que 62 millones de europeas han sido víctimas de violencia de género (1 de cada 3 mujeres); otras 62 millones la han padecido durante la infancia; 100 millones han sido acosadas sexualmente; 80 han sufrido violencia psicológica y 10 millones han sido privadas de su libertad, incluso dentro de sus propias casas. Si miramos a nivel mundial la realidad nos obliga a “dejar de mirar a otro lado” ya que las cifras de mujeres y niñas, datos disponibles por la ONU a 2014 donde se incluyen otras formas de violencia hacia la mujer (por ejemplo la mutilación genital femenina, la violación como arma/táctica de guerra...), son:

- El 38% de los asesinatos de mujeres en el mundo son cometidos por su pareja, siendo el ámbito familiar y de pareja donde se produce el mayor número de casos de violencia contra la mujer, ya sea física, psicológico, sexual, económica y/o social.

- Unos 120 millones de niñas de todo el mundo, más de 1 de cada 10, han sufrido en algún momento una agresión o abuso sexual.

- La trata de personas se convierte en una trampa para mujeres y niñas que son en un 98% objeto de explotación sexual (se calcula más de 4'5 millones de mujeres y niñas en el mundo).

- Más de 133 millones de niñas y mujeres han sufrido algún tipo de



mutilación genital.

Desde el Consejo General del Poder Judicial se han emitido anualmente informes sobre datos estadísticos de las denuncias interpuestas por violencia de género ejercida hacia la mujer. Los datos recopilados entre el primer trimestre de 2006 y el tercer trimestre de 2014 recogen que las denuncias interpuestas ascienden a más de un millón, exactamente 1.179.695 denuncias.



## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y/O AGRESIONES SEXUALES**

### ✓ **Principios generales**

- Asistencia integral y personalizada.
- Igualdad.
- Prevención.
- Defensa del interés de las personas menores de edad.
- Empoderamiento y normalización.
- Eficacia y agilidad.
- Mínima victimización.
- Seguridad y protección.

### ✓ **Personas destinatarias**

La atención se garantizará a todas las víctimas de violencia de género sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de presentar diversidad funcional, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social.

Así mismo, tendrá en cuenta la adopción de las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos las personas víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso a la asistencia integral y, en especial, las mujeres con diversidad funcional/psíquica/sensorial y las mujeres inmigrantes, con independencia de su situación administrativa.

### ✓ **Actitudes en la recepción y/o atención de personas víctimas de violencia de género**

- Establecer una comunicación fluida con la mujer empleando técnicas como la escucha activa.
- Generar procesos adecuados para que la mujer pueda verbalizar o relatar su historia de maltrato, sus experiencias y sentimientos, sus necesidades y demandas.



- Apoyar la expresión de sus sentimientos, su canalización y la comprensión de lo que le está ocurriendo, que permita afrontar el problema, lo que le ayudará a generar el proceso de ruptura y a adoptar la determinación de solicitar ayuda externa.
- Promover una relación profesional de apoyo a la mujer en la toma de decisiones.
- Orientar e informar sobre sus derechos y las oportunidades que tiene a su alcance para poner fin al círculo de la violencia. La orientación consiste en estimular los procesos de análisis, abriendo el abanico de posibilidades para salir de la situación, pero nunca debe ser una imposición por parte del/la profesional.
- Desarrollar actuaciones encaminadas a una atención que incluya información, orientación y asesoramiento, al menos en las áreas social, psicológica, jurídica y sanitaria.
- Poner en comunicación a la mujer con los recursos especializados en esta materia, si no se dispone de los medios y programas apropiados en los recursos de base, al objeto de que pueda recibir la asistencia social integral que precisa.

✓ **Secreto profesional**

El secreto profesional aparece recogido en el Código Deontológico de la profesión de Trabajo Social, concretamente en sus artículos 35, 36, 40. La profesional debe guardar secreto de todo lo que las personas usuarias le transmitan y confíen, así como de lo que conozca en su ejercicio profesional. Sin embargo, no se vulnera el secreto profesional en los siguientes supuestos:

- Por la realización de la actividad profesional en equipo, siempre que lo que revele sea necesario para la intervención profesional.
- En la relación y colaboración con otras profesionales de distinto ámbito técnico o de otras disciplinas, siempre que dicha colaboración se produzca en el marco de la intervención profesional.
- Si con el mantenimiento del secreto profesional se produjera un perjuicio a la propia persona usuaria, por causa de su diversidad física, psíquica o sensorial, o se dañaran los intereses de terceros.

Este último supuesto, en materia de violencia de género y agresiones sexuales, cuando la profesional referente precise poner en conocimiento del Juzgado o del Ministerio Fiscal los hechos, previamente informará de la gestión a la persona interesada, mujer víctima, con la finalidad de que ésta pueda establecer las medidas de protección que precise.



✓ **Atención especializada**

- La profesional de los Servicios Sociales referente en el Ayuntamiento de Eskoriatza realizará la atención de las personas víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.
- Así mismo será la profesional responsable de realizar el seguimiento del caso durante todo el proceso, en coordinación con los diferentes servicios y programas de atención a las víctimas, a fin de apoyar a la mujer y a sus hijas e hijos en el proceso de recuperación de la situación experimentada.
- Cuando consideren que existe una situación de desprotección infantil de gravedad elevada, que pudiera requerir una intervención especializada o incluso la separación de la persona menor de edad de su ámbito familiar, deberán derivar el caso al servicio especializado de protección a la infancia y la adolescencia.
- Durante la jornada laboral de la profesional tendrá carácter prioritario.

✓ **Horario de atención**

- Los Servicios Sociales municipales de Eskoriatza atenderán estas situaciones de lunes a viernes entre las 8 y 15 horas.
- Las intervenciones fuera de estos horarios y cuando se precise una atención social urgente así como cuando precise un alojamiento alternativo por motivos de seguridad será a través del Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa que cuenta con un Centro de Acogida de Urgencias las 24 horas.

✓ **Acceso a la atención especializada**

- Acude por iniciativa propia a Servicios Sociales.
- Derivada desde las dependencias policiales y centros de salud. Generalmente las agresiones físicas hacen de detonante para que las personas víctimas soliciten protección y atención sanitaria (amenazas y agresiones físicas).
- Conocimiento de la situación de manera indirecta: las personas víctimas de violencia de género no suelen acudir exclusivamente al sector formal en busca de atención, sino que buscan muy habitualmente el apoyo de familiares, amistades, vecindario y/o asociaciones.
- Detección por parte del entorno de las y los hijos de las mujeres víctimas de violencia de género: otra vía para la detección, con gran capacidad en la



prevención, son los centros escolares y grupos de actividades de ocio y tiempo libre.

### FLUJOGRAMA



#### ✓ **Recepción de la demanda**

- La recepción de la demanda es realizada por personal municipal de Servicios Sociales de Eskoriatza y será la persona responsable de recoger los datos relevantes :

1. Datos de identificación
2. Situación atendida previamente o nueva
3. Datos para establecer contacto y horario preferente para contactar
4. Naturaleza de la demanda

- Será la profesional de Servicios Sociales referente en esta atención la que evalúe la situación y determine el tratamiento de la atención (urgente u ordinaria).



- Atendiendo al principio de PRIORIDAD, el procedimiento de atención se hará conforme a los criterios de **Atención de urgencia y Atención ordinaria**.

**Atención de urgencia:** Son aquellas en las que se debe tomar una decisión inmediata y realizar acciones a la mayor brevedad posible una vez que se conoce la situación porque la persona víctima reconoce que puede estar en riesgo su integridad personal o porque ha padecido una agresión que precise atención médica. En ambos casos se procederá, si no se ha intervenido al respecto, a contactar con los cuerpos de seguridad, y coordinarse, si fuese preciso, con el Centro de Salud para comunicar la situación.

**Atención ordinaria:** Son aquellas en las que no hay necesidad de tomar una decisión inmediata, sea porque la persona víctima no quiere interponer como primera medida una denuncia y necesita tiempo para tomar esa decisión, porque la agresión no es un hecho aislado sino que forma parte de una historia en la que la persona víctima necesita asimilar repasando sus estrategias de afrontamiento, porque requiere algún apoyo continuado de los servicios específicos previa a la toma de alguna decisión que signifique ruptura o separación de la pareja que la maltrató o maltrata, o por alguna otra situación.

#### ✓ **Primera intervención**

Se tendrá presentes los siguientes objetivos:

- Aumentar la seguridad de la mujer, niña/o
- Ayudar en el proceso de la toma de decisiones
- Ayudar a superar el trauma provocado por el maltrato

La finalidad de esta primera entrevista es comprender y conocer la situación actual e identificar el momento del ciclo de la violencia en la que se encuentra para poder iniciar el apoyo destinado a la toma de decisiones.



Para conocer la situación se precisa recopilar la información necesaria y por ello se propone el “Modelo de recogida de información para casos de maltrato doméstico en el ámbito de los Servicios Sociales. Comisión de seguimiento del Acuerdo Interinstitucional” (Anexo II).

✓ **Tratamiento estratégico clave**

**1.- Atención integral**

Una de las claves para garantizar una atención integral ajustada a la realidad es facilitar la información sobre aquellos aspectos que favorezcan la decisión en la ruptura de la relación de violencia o para apoyar el proceso de recuperación. Aspectos relevantes sobre cuestiones:

**1.1 Jurídicas**

**1.1.1 Procedimiento penal**

La denuncia

La denuncia es un documento por el que la denunciante pone en conocimiento de la autoridad competente la presunta comisión de un hecho constitutivo de delito o falta. La intención de la denuncia penal es que el acusado cumpla la pena o pague la multa que le corresponda.

Para la interposición de la denuncia podemos acudir a las autoridades policiales o al Juzgado.

La denuncia puede ser escrita o verbal, mediante la comunicación de los hechos al funcionario correspondiente quien lo plasmará todo en un acta.

La orden de protección

Es una resolución judicial que adopta el/la juez/a competente en los casos en que existan sospechas fundadas de la comisión de un delito o falta de violencia de género y además exista una situación objetiva de riesgo para la mujer víctima.



Cuando el/la juez/a dicta la protección de la víctima adopta las medidas cautelares civiles y/o penales, además de adoptar las medidas de asistencia y protección social necesarias.

1. Medidas cautelares penales:

- a. Privativas de libertad
- b. Orden de alejamiento
- c. Prohibición de comunicación
- d. Prohibición de volver al lugar del delito ó residencia de la victimaz
- e. Retirada de armas u otros objetos peligrosos

2. Medidas cautelares civiles:

- a. Atribución del uso y disfrute de la vivienda
- b. Régimen de custodia, visitas, comunicación con los hijos
- c. Prestación de alimentos
- d. Medida de protección al menor para evitar un peligro ó perjuicio

Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita

Por Ley se reconoce a todas las mujeres víctimas de violencia de género, la asistencia jurídica inmediata, en todos los procedimientos relacionados con su situación.

Además, el derecho a la asistencia jurídica gratuita comprende las siguientes prestaciones:

- Asesoramiento y orientación gratuitos previos al proceso.
- Inserción gratuita de anuncios o edictos en periódicos oficiales.
- Exención del pago de depósitos necesarios para interponer recursos.



- Asistencia pericial gratuita.
- Obtención gratuita o reducción del 80% de los derechos arancelarios de los documentos notariales.

### **1.1.2. Procedimiento civil**

#### **Separación**

Significa el fin de la vida en pareja establecido por una decisión tomada por las partes o por una resolución judicial (sentencia), sin que ello suponga la disolución del matrimonio, es decir la pareja continúa casada.

La separación puede ser una separación de hecho (acordada entre los cónyuges, sin que el vínculo se haya disuelto a través del Juzgado) o una separación judicial (que se realiza a través del juzgado y tiene efectos legales sobre los integrantes de la pareja).

#### **Divorcio**

Significa la disolución del matrimonio, procedimiento judicial que tiene como finalidad dar término a la unión del matrimonio.

El divorcio puede ser de mutuo acuerdo (acordado entre los/as cónyuges) o contencioso (promovido por uno/a sólo/a de los/as cónyuges), pero en ambos casos el divorcio tiene efectos legales sobre los esposos.

#### **Patria potestad**

La Patria Potestad son los deberes y derechos en relación con los/as hijos/as. A efectos prácticos, sería la capacidad de decidir sobre ellos/as y representarlos/as a ellos/as y a sus bienes. Normalmente, a excepción de malos tratos o similares, la patria potestad será siempre compartida entre los cónyuges.



### Guarda y custodia

Por guarda y custodia se entiende vivir, cuidar y asistir a los/as hijos/as. Es independiente de la patria potestad. La guarda y custodia se puede atribuir a uno/a de los cónyuges, puede ser compartida entre ambos/as o ser atribuida a una tercera persona.

## 1.2 SOCIALES

### Prestaciones económicas

Además de las prestaciones económicas destinadas a la población en general, como puede ser la Renta Activa de Inserción (RAI) o la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) se articula de forma específica la Ayuda económica a las mujeres víctimas de violencia de género, prevista en el artículo 27 de la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género

En concreto es la ayuda económica, que se modulará en función de las responsabilidades familiares de la víctima y tiene como objetivo fundamental el de paliar temporalmente su ausencia de ingresos con el fin de facilitarle unos recursos mínimos de subsistencia que le permitan independizarse del agresor y estabilizar su situación. Pretende garantizar el derecho a la percepción de una ayuda económica a las mujeres víctimas de violencia de género que se sitúen en un determinado nivel de rentas y respecto de las que se presume que, debido a su edad, falta de preparación o especialización y otras circunstancias sociales, tendrán especiales dificultades para obtener un empleo con el fin de facilitar su integración social.

### Recursos residenciales

La Diputación Foral dispone de un Centro Foral de Acogida de Urgencias (Urrats) que presta una acogida inmediata a todas las víctimas de maltrato y violencia sexual en el Territorio Histórico de Gipuzkoa que deban abandonar su domicilio.



### Programas específicos: Ayuda jurídica y psicológica.

Tanto la ayuda jurídica como la psicológica son servicios dependientes de la Diputación Foral de Gipuzkoa y se ofrecen desde los Servicios Sociales Municipales.

#### **Servicios de orientación jurídica**

A través de los servicios de atención jurídica se pretende dar conocer a las mujeres víctimas de malos tratos o de violencia sexual las posibilidades que el ordenamiento jurídico les otorga ante este tipo de situaciones: cuáles son sus derechos; cómo y ante quién denunciar los hechos; cómo acceder a los recursos jurídicos y sociales existentes, etc., así como, llegado el caso, intervenir en el proceso judicial. A este respecto hay que tener en cuenta que, en muchos casos, se consiente el mantenimiento de la situación de maltrato debido al desconocimiento por parte de las víctimas de los derechos que les asisten y de los recursos sociales existentes.

#### **Programas de atención psicológica a mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o violencia sexual**

Estos programas tienen como finalidad ayudar a las víctimas a superar los trastornos psicológicos derivados del maltrato doméstico y/o de la violencia sexual, mediante la aplicación del tratamiento psicológico que se estime más oportuno. Las consecuencias psicológicas son habitualmente muy graves, hasta el punto de que muchas mujeres maltratadas presentan alteraciones psicopatológicas, como trastorno de estrés postraumático, depresión, déficits en la autoestima, etc. El tratamiento que reciben les permite rehacer su vida, superar sus miedos y, en definitiva, reaccionar ante la situación que han vivido.



### Ayudas en materia de vivienda

Son las medidas de acción positiva en materia de vivienda para mujeres víctimas de violencia de género: inclusión de un cupo especial en los sorteos de VPO en régimen de alquiler; la asignación directa de viviendas en régimen de alquiler en situaciones excepcionales; o la posibilidad de la permuta del uso de la vivienda de la que la solicitante sea copropietaria, en aquellos casos judicialmente autorizados. Es responsabilidad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco.

### Derechos laborales y de Seguridad Social

Los derechos laborales son derechos de las trabajadoras por cuenta ajena para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral.

- Derechos de las trabajadoras por cuenta ajena. Comprenden desde derecho a la reducción de la jornada laboral, reordenación del tiempo de trabajo, cambio de centro de trabajo con reserva del puesto de trabajo durante los primeros 6 meses, suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo, extinción del contrato de trabajo con derecho a las prestaciones por desempleo, la no consideración de faltas de asistencia al trabajo.
- Derechos de las trabajadoras por cuenta propia. Comprende para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, el cese en su actividad por lo que no estarán obligadas a cotizar durante un periodo de 6 meses, que serán considerados como de cotización efectiva a efectos de las prestaciones de la Seguridad Social. Su situación será considerada como asimilada a la de alta y se mantiene el derecho a la prestación de asistencia sanitaria de la Seguridad Social.
- Derechos de las funcionarias públicas. Comprende desde el derecho a la reducción de la jornada laboral, a la reordenación u organización del tiempo de su trabajo, cambio de centro con reserva del puesto de trabajo, a la excedencia y a la no consideración de faltas de asistencia al trabajo.

### Servicio telefónico de atención y protección a las víctimas de la violencia de género (ATENPRO)

Es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, ofrece a



las víctimas de violencia de género una atención inmediata, ante las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren. [L] [SEP] El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización. Permite que las mujeres víctimas de violencia de género puedan entrar en contacto en cualquier momento con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a sus necesidades. Además, ante situaciones de emergencia, el personal del Centro está preparado para dar una respuesta adecuada a la crisis planteada, bien por sí mismos/as o movilizándolo otros recursos humanos y materiales. Para la gestión del Servicio, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, titular del mismo, suscribe con carácter anual, un Convenio de Colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias.

#### Teléfono Bortza

Es un teléfono que se pone a disposición de las mujeres víctimas de violencia de género con el único requisito de estar inmersa en la situación de violencia. Se hace entrega en las comisarías de la Ertzaintza. Se encuadra dentro del Departamento de Interior de Gobierno Vasco.

### **2.-Acompañamiento durante el proceso de intervención**

La profesional de los Servicios Sociales realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso, en coordinación con los diferentes servicios y programas de atención a las personas víctimas, a fin de apoyar a la mujer y a las niñas y niños en el restablecimiento de sus vidas libres de violencia.

### **3.- Información y asesoramiento a personas víctimas y a su entorno**

La desorientación, las limitaciones, frustraciones por no conseguir que la persona víctima rompa la relación de violencia y el miedo e incertidumbre de lo que pueda suceder son las demandas del entorno de las personas víctimas. Es por ello que precisan información y asesoramiento para afrontar estas



situaciones. Para ello, es preciso que se pueda informar sobre los procesos en la violencia de género, los procedimientos a seguir y los recursos que disponen. Las consignas para facilitar el tratamiento en el entorno de la persona víctima que así lo soliciten son: respeto y apoyo incondicional, es decir, respeto al momento de la mujer y apoyo para disminuir el impacto de la violencia para que pueda tomar la decisión de ruptura.

#### **4.- Expediente en Servicios Sociales**

- Para las situaciones no atendidas con anterioridad en Servicios Sociales de Eskoriatza: se abre expediente.
- Para las situaciones atendidas en Servicios Sociales de Eskoriatza con expediente activo y conjunto con maltratador o supuesto maltratador: se separa expediente siendo titular de un expediente la mujer víctima de violencia y titular de otro expediente el hombre maltratador o supuesto maltratador.
- Para las situaciones atendidas en Servicios Sociales de Eskoriatza sin expediente activo: se activa expediente.

#### **5.- Coordinación**

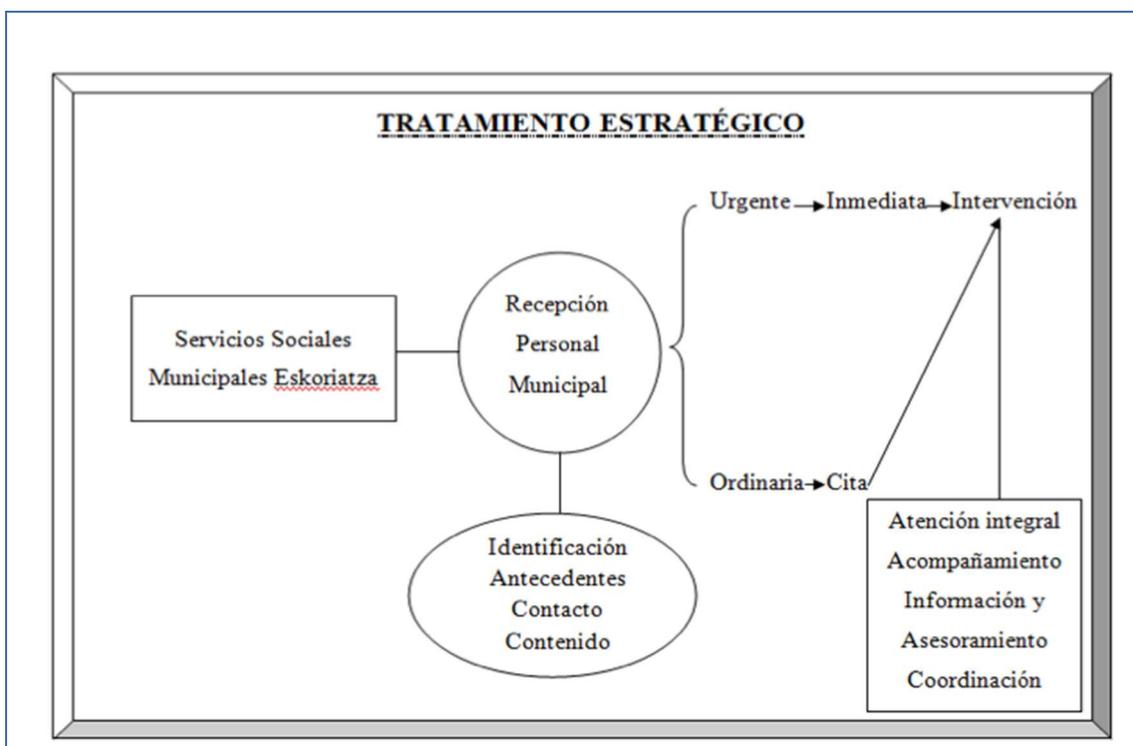
Con otras áreas del Ayuntamiento, cuerpo de seguridad (policía local y/o Ertzaintza), Centro de Salud, Juzgado, centros escolares, asociaciones...

#### **✓ Finalización del proceso de intervención**

- Éxito en el proceso de recuperación. La decisión de ruptura de la relación de violencia ha sido firme y la mujer ha afrontado la misma. Para ello ha experimentado un apoyo real no solo en el plano material sino sobretodo en el plano emocional: apoyo psicológico; apoyo en la relación con sus hijas e hijos; orientación y apoyo en los procesos administrativos y judiciales que se emprendieron.
- Reinicio de relación violenta. Es importante ser consciente de que una mujer que ha sido atendida ha podido vivir la experiencia de forma positiva, y esto puede suponer para ella un aliciente para afrontar una decisión de ruptura de la relación en un futuro.



## FLUJOGRAMA



### **PREGUNTAS FRECUENTES Y QUE SON PARTE DETERMINANTE EN LA TOMA DE LA DECISIÓN EN PROCESOS DE RUPTURA**

#### **Me va a quitar a mis hijos/as**

Tras valoración del informe del Equipo Psicosocial y de las pruebas que se practiquen en el procedimiento el/la juez/a será quien determine cuál de los/as progenitores ostentará la guarda y custodia de los/as menores.

#### **Me va a dejar en la calle**

Lo habitual es que el uso y disfrute de la vivienda conyugal se atribuya, por tiempo indeterminado, al padre/madre en cuya compañía queden las/os hijas e hijos.

El uso de la vivienda familiar se concede con independencia de quién sea titular o propietario/a de la misma y con el fin de garantizar el bienestar de los/as hijos/as.



### Me va a denunciar a mí

Es una amenaza más, el objetivo que persigue es el mantenimiento de la situación de violencia ejercida hasta el momento.

En el caso de que la amenaza llegue a materializarse, será el/la juez/a quien finalmente decida mediante resolución judicial (sentencia) si el procedimiento continúa adelante o por el contrario determina el archivo del mismo.

### Me van a expulsar del país

En ningún caso es posible la expulsión de una persona extranjera del país, salvo cuando su situación administrativa sea irregular, es decir, salvo cuando no se encuentre legalmente residiendo en España. La ley contempla que por circunstancias excepcionales, violencia de género, se puede regularizar documentalmente a las mujeres víctimas de la misma.

### Nadie me va a creer

La veracidad de las partes es la misma, es decir, tu palabra vale tanto como la de él.



## **ACCIONES PÚBLICAS**

- ✓ Compromisos. A continuación se detallan las propuestas de mejora tras el análisis y evaluación del diagnóstico:
  - Respaldo a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Eskoriatza como la instancia que garantiza la atención a la que cualquier mujer, niña y niño víctima de violencia de género y/o agresiones sexuales tiene derecho, así como el acompañamiento en el proceso iniciado para romper con esa relación de violencia, coordinando las actuaciones que sean necesarias establecer con otras entidades, minimizando al máximo la victimización secundaria.
  - Cuando una persona víctima de alguno de los delitos recogidos en este Protocolo acuda a cualquier área del Ayuntamiento de Eskoriatza, se ofrecerá la posibilidad de seguir como pauta unificada la derivación a los Servicios Sociales.
  - Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Eskoriatza propondrán coordinar las actuaciones interinstitucionales para atender las situaciones de violencia de género y agresiones sexuales que sufran las vecinas de Eskoriatza así como aquellas que se produzcan en nuestro municipio, independientemente del lugar de referencia de la persona.
  - La incorporación de transversalidad de género en las políticas públicas del Ayuntamiento de Eskoriatza. Es decir, aplicación del Principio de Igualdad de Trato y de Oportunidades entre mujeres y hombres a las Políticas Públicas, de modo que se garantice el acceso a todos los recursos en igualdad de condiciones.
  - Existiendo procedimientos y protocolos específicos para la atención de personas menores de edad, se atenderá a todas las adolescentes que recurran a Servicios Sociales del Ayuntamiento de Eskoriatza para recoger su demanda, brindarles información y derivarlas a los recursos adecuados, garantizando de este modo su atención inmediata.
  - Prestar especial atención a las mujeres con diversidad funcional, psíquica o sensorial, las mujeres inmigrantes, con independencia de su situación



administrativa, cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso a la asistencia integral.

- Conseguir que los Servicios Sociales de Eskoriatza sean un referente para aquellas personas del entorno más cercano a las personas víctimas de violencia de género para el tratamiento adecuado a las mismas con el objetivo de apoyar la decisión de ruptura de la relación.
- Impulsar la prevención de la violencia contra las mujeres en todas sus manifestaciones y particularmente la que se da hacia las niñas y jóvenes.
- Impulsar una guía de buenas prácticas en el tratamiento de víctimas de violencia de género y/o agresiones sexuales.
- Impulsar la creación de recursos específicos para víctimas de violencia de género y/o agresiones sexuales.
- Incluir a las mujeres víctimas de violencia de género y/o agresiones sexuales, con carácter preferente y/o específico, en los programas de inserción laboral municipal.

## **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Los Servicios Sociales de Eskoriatza serán los responsables de evaluar el impacto del presente Protocolo, y para ello se propone una evaluación de la puesta en marcha y desarrollo semestral:

- Valorar carencias y/o dificultades del Protocolo
- Evaluar propuestas de mejora.
- Analizar las actuaciones desarrolladas en materia de igualdad y violencia de género en el municipio de Eskoriatza.



## RECURSOS / INFORMACIÓN / DATOS

RECURSO	INFORMACIÓN / DIRECCIÓN	TELÉFONO
Servicios Sociales Municipales	<p>El Servicio Social de Base es la unidad básica del sistema de servicios sociales de nuestra Comunidad y su labor se dirige a toda la población. Entre sus funciones están la informar, valorar, orientar, derivar y, en su caso, gestionar el acceso a los servicios y prestaciones de la red de protección social. El acceso a los Servicios Sociales se realiza a través del Ayuntamiento correspondiente.</p> <p>Fernando Eskoriatza Plaza,1 20540 Eskoriatza</p>	943 71 31 36
Servicio Foral de Urgencias Sociales de Donostia	<p>El Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un servicio, que da respuesta a las demandas urgentes de seguridad de las mujeres víctimas de maltrato doméstico y violencia sexual del Territorio Histórico de Gipuzkoa, que, tras realizar una valoración, si la situación lo requiere, acompaña al recurso de acogida en función del lugar de residencia de la víctima. El horario del servicio es de 24 horas todo el año y funciona de 7:00 a 21:00 con presencia física del personal y de 21:00 a 7:00 localizables a través de “busca”.</p>	688 81 70 67  La vía de acceso a este recurso es:  En horario de 7 a 21 horas: 943 224 411  En horario nocturno, de 21 a 7 horas: 112 (SOS-Deiak)
Servicio de atención telefónica 24 horas	<p>El Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco gestiona este servicio a través de cual se informa y asesora a las víctimas de maltrato y/o violencia sexual. El servicio es de cobertura autonómica y tiene carácter gratuito. Está operativo las 24 horas del día en varios idiomas y es accesible a personas con discapacidad auditiva.</p>	900 840 111



Centro Foral de Acogida de Urgencias (Urrats)	Este Centro presta una acogida inmediata a todas las víctimas de maltrato y violencia sexual en el Territorio Histórico de Gipuzkoa que deban abandonar su domicilio, así como, aquellas personas de la unidad familiar que dependan de la mujer víctima. Quedan excluidas las mujeres residentes en Donostia-San Sebastián que serán atendidas por el Servicio Municipal de Atención de Urgencias.	El acceso a este recurso se realiza a través del Servicio Foral de Urgencias Sociales.  934 224 411
Diputación Foral de Gipuzkoa. Departamento de Política Social	Paseo de Zarategi, 99, Edificio Txara II 20015 Donostia	943 11 25 76 943 11 25 72
Centro de Salud	Eduardo Gorosarri,7 bajo 20540 Eskoriatza	943 71 44 52
Hospital Comarcal del Alto Deba (Arrasate)	Nafarroa Etorbidea, s/n 20500 Arrasate	943 03 53 00
Colegio de Abogados	Duque de Mandas, 11, bajo 20012 Donostia	943 44 01 18
Juzgado. 1ª Instancia e Instrucción Nº 2 de Bergara (Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Bergara)	Ariznoa Enparantza,1 20570 Bergara	943 03 80 55
Policía Local	Fernando Eskoriatza Plaza,1 20540 Eskoriatza	943 71 31 36
Ertzaintza	Ibargarai,56 20570 Bergara	943 53 47 20
SOS Deiak		112

el Ayuntamiento de Eskoriatza realiza un planteamiento de abordaje integral en aras a favorecer la implementación de estrategias de coordinación entre los diferentes ámbitos y profesionales que intervienen a lo largo del proceso como condición necesaria para proporcionar una atención de calidad a las personas víctimas de violencia de género y agresiones sexuales, sin olvidar la



dimensión preventiva. Así, este Ayuntamiento apuesta por la creación de una estructura para garantizar un sistema articulado y homogéneo de atención en el cual cada agente implicado (ámbito social, sanitario, policial, judicial, educativo y asociativo) sepa qué debe hacerse, en qué momento y quién tiene competencias para hacerlo.

Este Protocolo ha sido diseñado en base a nuestra propia idiosincrasia, con las aportaciones de referentes de nuestra localidad. Planteamos con la difusión de este Protocolo la implicación de la sociedad civil en la erradicación de esta grave lacra social, la violencia de género, y facilitar así una respuesta ajustada a las necesidades de las mujeres, niñas y niños que se encuentran inmersas en una situación de violencia de género.

✓ Objetivo: Mejorar la calidad de las actuaciones en la atención a mujeres, niños y niñas víctimas en nuestro municipio con la elaboración de un procedimiento estándar en el ámbito de los Servicios Sociales.

✓ Metodología:

- **Fase I:** Realización del diagnóstico mediante reuniones y entrevistas a Instituciones, Administraciones, grupos y agentes sociales del municipio.

Durante los meses de abril, mayo, junio, julio y septiembre de 2014, se lleva a cabo esta parte del Protocolo manteniéndose entrevistas con los y las representantes de los siguientes entes:

- Ayuntamiento: Departamento de Servicios Sociales, Medio Ambiente, Museo, Urbanismo, Cultura, Euskera, Juventud, Deportes, Policía Municipal
- Centros escolares: Luis Ezeiza y Arizmendi
- Centro de Salud
- Asociación de Mujeres Amuska
- Axtroki Elkartea
- Eskoriatza Kirol Elkartea



- Ertzaintza: sección de atención a víctimas de malos tratos
- Profesionales particulares del municipio que trabajan el tema de la violencia
- **Fase II:** Participación ciudadana y recogida de aportaciones.

El 25 de noviembre de 2014, con motivo del *Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres*, se presenta el avance del Protocolo de Actuación y Coordinación municipal para la atención a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia de género y/o agresiones sexuales. Se lleva a cabo en la Casa de Cultura de Eskoriatza abriéndose así la presente fase e indicando cómo participar. Para ello se habilitó la posibilidad de hacerse de forma “tradicional”, así como con el uso de las nuevas tecnologías, garantizando así el acceso a la participación de las y los eskoitzarras. A continuación se describen:

4. Buzón de sugerencias del Ayuntamiento Eskoriatza, para la recogida de aportaciones por escrito.
  5. Teléfono: 943.71.31.36
  6. Web del Ayuntamiento: [www.eskoriatza.eus](http://www.eskoriatza.eus)
- **Fase III:** Aprobación en Pleno.
  - **Fase IV:** Publicación, comunicación pública y puesta en marcha.