

## II. PROTOCOLO LOCAL DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y SUPERVIVIENTES DE VIOLENCIA MACHISTA EN DONOSTIA

### **1. MARCO DE REFERENCIA**

<b>1.1. Marco normativo.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Marco teórico.....</b>	<b>5-10</b>
1.2.1. Definición de violencia machista	
1.2.2. Clasificación de distintas formas de violencia contra las mujeres	
1.2.3. Objeto y objetivos	
1.2.4. Principios rectores	
<b>1.3. Proceso de elaboración del protocolo</b>	

### **2. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN DESDE EL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA – SAN SEBASTIÁN**

<b>2.1. Fases.....</b>	<b>11-14</b>
2.1.1. Recepción	
2.1.2. Recogida de datos	
2.1.3. Valoración a realizar desde el SAVVM	
2.1.4. Notificación a Cuerpos de Seguridad desde el SAVVM	
2.1.5. Orden de protección	
2.1.6. Plan de intervención-Gestión de recursos	
2.1.7. Colaboración-Coordinación interservicios	
<b>2.2. Criterios de atención.....</b>	<b>14-19</b>
2.2.1. Intervención de urgencia	
2.2.2. Intervención ordinaria	
2.2.3. Flujogramas de atención	
2.2.3.1. Atención de urgencia que requiere asistencia sanitaria	
2.2.3.2. Atención de urgencia que no requiere asistencia sanitaria	
2.2.3.3. Intervención ordinaria	
<b>2.3. Sujetos de atención del protocolo.....</b>	<b>20-21</b>
2.3.1. Mujeres y todas aquellas personas a su cargo	
2.3.2. Menores de edad	
2.3.3. Resto de personas dependientes	
2.3.4. No empadronadas en Donostia	
2.3.5. Personas de otras comunidades	
2.3.6. Mujeres migradas en situación administrativa irregular	



2.3.7. El entorno de la mujer que sufre violencia machista.

### **3. RECURSOS**

<b>3.1. Ayuntamiento.....</b>	<b>21-24</b>
3.1.1. Pisos de acogida municipales	
3.1.2. Servicio de acompañamiento	
3.1.3. Programa de Inserción sociolaboral	
3.1.4. SMUS (Servicio Municipal de Urgencias Sociales)	
<b>3.2. Diputación.....</b>	<b>24-26</b>
3.2.1. Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales	
3.2.2. Servicio de atención socio-jurídica y psicossocioeducativa	
3.2.3. Servicios residenciales para Mujeres Víctimas de Violencia Machista	
<b>3.3. Gobierno Vasco.....</b>	<b>27-36</b>
3.3.1. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica 24 horas (SATEVI)	
3.3.2. Vivienda	
3.3.3. Empleo	
3.3.4. Servicio de Atención a la Víctima	
3.3.5. Orden de Protección	
3.3.6. Turno de Oficio Integral	
3.3.7. Justicia Gratuita	
3.3.8. Equipo psicossocial judicial	
3.3.9. Unidad de Valoración Forense	
<b>3.4. Prestaciones económicas.....</b>	<b>36</b>
<b>3.5. Servicios policiales.....</b>	
<b>3.6. Servicios sanitarios.....</b>	<b>36</b>
<b>3.7. Programa de Traducción e interpretación lingüística- DUALIA.....</b>	<b>36</b>
<b>3.8. Servicios comunitarios.....</b>	<b>37</b>
<b>4. ESTRUCTURAS DE SEGUIMIENTO</b>	<b>37-38</b>
<b>4.1. Mesa política de coordinación</b>	
<b>4.2. Mesa técnica de coordinación</b>	
<b>5. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>39</b>
<b>6. CONTACTOS</b>	<b>40</b>

6.1. Recursos del Ayuntamiento de Donostia



Dirección de Acción Social  
Negociado de Igualdad y Casa de las Mujeres  
Guardia Municipal

6.2. Recursos de la Diputación Foral de Gipuzkoa

Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista  
Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales (SCFUS)

6.3. Recursos del Gobierno Vasco

Juzgado de Violencia sobre la Mujer – Donostia  
Servicio de Atención a la Víctima – Donostia  
Ertzaintza

6.4. Osakidetza

**ANEXO**

**41**

Protocolo de actuación y coordinación entre la Guardia Municipal y los Servicios Sociales en la intervención en los casos de violencia machista en el municipio de Donostia

## **1. MARCO DE REFERENCIA**

### **1.1. Marco normativo**

A continuación se enumeran las normas jurídicas vigentes que engloban la atención a las víctimas de violencia machista. Para conocer en profundidad cada norma se puede acceder a ellas a través de los enlaces.

- Decreto 29/2001, 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 CAE.
- [Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.](#)
- [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.](#)
- [Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico.](#)
- [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.](#)
- [Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales de la CAPV.](#)
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujeres y violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011, ratificada en 2014 por el Estado Español.
- [Norma Foral 2/2015, de 9 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres.](#)
- Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia
- [Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.](#)
- [Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género.](#)
- IV Plan Municipal para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Donostia. 2020-2024.
- III Plan Foral para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Gipuzkoa. 2020-2023.
- [Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.](#)
- [Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género.](#)
- Ley Orgánica 2/2022, de 21 de marzo, de mejora de la protección de las personas huérfanas víctimas de la violencia de género.
- [Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.](#)
- [DECRETO LEGISLATIVO 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres](#)
- [III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la EAE. 2023.](#)
- Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia
- [IV Plan Municipal para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Donostia](#)

## 1.2. Marco teórico

### 1.2.1. Definición de violencia machista

La terminología que se utilizará en este II. Protocolo local se enmarca dentro de los dos ámbitos que directamente le afectan. Por un lado, **el texto refundido 1/2023 de la Ley de Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres**; y por otro lado, **el III. Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE.**

En la ley de Igualdad anteriormente nombrada en su artículo 54 se define la violencia machista contra las mujeres como una violación de los derechos humanos, un problema social y de salud pública de primer orden, y una manifestación de las desiguales relaciones de poder y de la discriminación contra las mujeres. Este tipo de violencia desempeña la función social de perpetuar las desigualdades estructurales que existen en función del género, y abarca toda violencia que se ejerza contra las mujeres -incluidas las niñas y adolescentes y las mujeres transexuales, por el hecho de ser mujeres—que les afecte de forma desproporcionada, tanto en el ámbito público como en el privado. La violencia se puede ejercer tanto por acción como por omisión, y los medios para ejercerla pueden ser físicos, psicológicos o económicos, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones, que tengan como resultado un daño, sufrimiento o perjuicio físico, sexual, psicológico, social, socioeconómico o patrimonial.

Constituyen violencia machista contra las mujeres la violencia en la pareja o expareja, la violencia intrafamiliar, la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, la mutilación genital femenina, los matrimonios forzados y otras prácticas tradicionales perjudiciales, la coacción o privación arbitraria de libertad, la tortura, la violencia institucional, el acoso, la violencia política de género, la violencia digital y en redes sociales, la violencia obstétrica, la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos; así como, cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres y niñas prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o autonómica. Todo ello, independientemente de que se produzcan en cualquier ámbito público o privado, se incluyen así, el ámbito familiar, laboral, educativo, sanitario, deportivo, comunitario, los medios de comunicación, los espacios de ocio y festivos y el entorno virtual.

Asimismo, se considera violencia machista contra las mujeres la violencia ejercida contra las personas que apoyan a las víctimas, así como la ejercida contra su entorno cercano o afectivo, especialmente contra los hijos e hijas u otros familiares, con la voluntad de afligir a la mujer.

El III. Acuerdo ratifica esta definición y de acuerdo con la norma añade que, además de las mujeres, adolescentes y niñas que sufren en primera persona las conductas violentas por motivos de género, *“son víctimas de la violencia machista contra las mujeres, las niñas, niños y adolescentes y otras personas dependientes que convivan en un entorno en el que se ejerza dicha violencia y que por su situación de vulnerabilidad se vean directamente afectadas por aquella”*.

El concepto *“víctima”* engloba también a las personas *“supervivientes”* de la violencia que han emprendido un proceso de recuperación, en línea con lo establecido en los tratados internacionales y en los textos legales sobre la materia.

Así mismo, cabe considerar que la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual establece que las violencias sexuales han de ser entendidas como *“cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital”*. En todo caso, se consideran violencias sexuales los delitos previstos en el título VIII del libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso con connotación sexual y la trata con fines de explotación sexual.



### 1.2.2. Clasificación de distintas formas de violencia contra las mujeres

La violencia machista constituye una violación de los derechos humanos y es la manifestación más grave de las desigualdades de género que afectan principalmente a las mujeres, así como a todas las personas que sufren violencia y discriminación por motivos de orientación sexual, identidad o expresión de género. AÑADIDO

La violencia machista se concreta en una diversidad de abusos que sufren las mujeres. A partir de aquí se distinguen distintas formas de violencia física, psicológica, sexual y económica, que tienen lugar en diferentes ámbitos concretos, en el marco de unas relaciones afectivas y sexuales, en los ámbitos de la pareja, familiar, laboral y sociocomunitario.

Estas manifestaciones concretas de violencia ya han sido denunciadas por movimientos de mujeres y han sido recogidas por diferentes normativas a nivel internacional, europeo, estatal, nacional y local.

A continuación, se definen y clasifican las distintas formas de violencia machista de manera resumida:

- **Violencia física:** Comprende cualquier acto u omisión de fuerza contra el cuerpo de una mujer, con el resultado o el riesgo de producirle una lesión física o un daño.

Conductas: Golpes, tirones de cabello, puñetazos, patadas, empujones, apretones, bofetones, arañazos, pellizcos, quemaduras, mordeduras, intento de estrangulamiento, con arma blanca, con arma de fuego, con otro objeto, privación de cuidados médicos durante una enfermedad y de las lesiones físicas resultantes del maltrato, asesinato.

- **Violencia psicológica:** Comprende toda conducta u omisión intencional que produzca en una mujer una desvaloración o un sufrimiento, mediante amenazas, humillación, vejaciones, exigencia de obediencia o sumisión, coerción verbal, insultos, aislamiento o cualquier limitación de su ámbito de libertad.

Conductas: Desvalorizaciones (críticas, humillaciones, descalificaciones, menosprecios en privado y/o en público, ridiculizaciones permanentes), hostilidad e indiferencia, insultos, posturas y gestos amenazantes, amenazas de muerte hacia ella y/o otros familiares, amenazas referentes a la guarda y custodia de las personas menores de edad, amenazas de suicidio, llamadas telefónicas intimidatorias/vejatorias, conductas de restricción (control de las amistades, impedimento de relacionarse con amistades y/o familiares, restricción de las salidas de casa), persecución y acoso, expulsión del hogar, conductas destructivas (destrucción de bienes personales: objetos de valor económico o afectivo), imposición de un sistema de creencias políticas o religiosas, culpabilización a ella de las conductas violentas de él, "stalking" u hostigamiento (llamadas telefónicas, envíos de mails, SMS,...). Asimismo, también se integran en esta categoría las conductas de ignorar, no dar respuesta a la comunicación verbal, evitar el contacto físico de forma manifiesta, avergonzar y ridiculizar por la expresión de sentimientos.

- **Violencia sexual:** Comprende cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital.

Conductas: Chistes y bromas sexuales, llamadas telefónicas ofensivas, exhibicionismo, insultos, violación, mutilación genital, agresiones sexuales, estupro, hostigamiento sexual, embarazo forzado, trata con fines de explotación sexual, imposición de conductas percibidas como degradantes por la víctima.

Se prestará especial atención a las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual, la pornografía no consentida y la infantil en todo caso, y la extorsión sexual a través de medios tecnológicos.

- **Violencia económica:** Consiste en la privación intencionada y no justificada de recursos para el bienestar físico o psicológico de una mujer y si procede, de sus hijas o hijos, y la limitación en la disposición de los recursos propios o compartidos en el ámbito familiar o de pareja.



Conductas: Impedimento de acceso a cuentas, retenci3n de dinero, impedir o limitar la participaci3n de la mujer en los bienes comunes, chantaje econ3mico; impedimento al acceso de un puesto de trabajo o a la educaci3n, negativa de derechos a la propiedad, impago de pensiones alimenticias a las hijas e hijos.

- **Violencia vicaria** es un concepto acu3ado y definido desde el a3o 2012 por Sonia Vaccaro, y se define como un golpe irreversible contra las madres aquella violencia contra la madre que se ejerce sobre las hijas e hijos con la intenci3n de da3arla por interp3sita persona. Es una modalidad de violencia de g3nero que toma a las hijas e hijos como objeto para continuar el maltrato y la violencia sobre la mujer. A veces, esta violencia se ejerce sobre otra persona significativa para ella, llegando incluso a da3ar a las mascotas. El objetivo final es da3ar a la mujer, golpearla donde m3s duele.
- **Violencia LGTBIFOBICA o que enfrentan personas LGTBI**

Afecta a todas las personas y funciona presionando para limitar la pluralidad de sexualidades y g3neros y puede darse tanto fuera como dentro del propio colectivo LGTBI: transfobia, lesbofobia, homofobia, bifobia e intersexfobia

**Los 3mbitos<sup>1</sup> en los que se puede dar la violencia machista son los siguientes:**

- **Violencia en el 3mbito de la pareja:** consiste en la violencia f3sica, psicol3gica, sexual o econ3mica ejercida contra una mujer y perpetrada por el hombre que es o ha sido su c3nyuge o por la persona que tiene o ha tenido con ella relaciones similares de afectividad, a3n sin convivencia.
- **Violencia en el 3mbito familiar:** consiste en la violencia f3sica, sexual, psicol3gica o econ3mica ejercida contra las mujeres y las personas menores de edad en el seno de la familia y perpetrada por miembros de la propia familia, en el marco de las relaciones afectivas y los v3nculos del entorno familiar. No se incluye la violencia ejercida en el 3mbito de la pareja, definida en el apartado primero.
- **Violencia en el 3mbito laboral:** consiste en la violencia f3sica, sexual o psicol3gica que puede producirse en el centro de trabajo y durante la jornada laboral, o fuera del centro de trabajo y del horario laboral si tiene relaci3n con el trabajo, y que puede adoptar dos tipolog3as:
  - Acoso por raz3n de sexo: lo constituye un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona en ocasi3n del acceso al trabajo remunerado, la promoci3n en el puesto de trabajo, el empleo o la formaci3n, que tenga como prop3sito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de las mujeres y crearles un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
  - Acoso sexual: lo constituye cualquier comportamiento verbal, no verbal o f3sico no deseado de 3ndole sexual que tenga como objetivo o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una mujer o crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto.
- **Violencia en el 3mbito social o comunitario,** que comprende las siguientes manifestaciones:
  1. Agresiones sexuales: consisten en el uso de la violencia f3sica y sexual ejercida contra las mujeres y las personas menores de edad que est3 determinada por el uso premeditado del sexo como arma para demostrar poder y abusar del mismo.
  2. Acoso sexual.
  3. Tr3fico y explotaci3n sexual de mujeres y ni3as.

<sup>1</sup> Son 3mbitos que distingue y recoge la ley 5/2008 de 24 de abril del Derecho a las Mujeres a Erradicar la Violencia Machista y la Direcci3n de Atenci3n a las Mujeres V3ctimas de Violencia de G3nero en la CAV del Gobierno Vasco



4. Mutilación genital femenina o riesgo de padecerla: incluye cualquier procedimiento que implique o pueda implicar una eliminación total o parcial de los genitales femeninos o produzca lesiones en los mismos, aunque exista consentimiento expreso o tácito de la mujer.
  5. Matrimonios forzados.
  6. Violencia derivada de conflictos armados: incluye todas las formas de violencia contra las mujeres que se producen en estas situaciones, como por ejemplo el asesinato, la violación, la esclavitud sexual, el embarazo forzado, el aborto forzado, la esterilización forzada, la infección intencionada de enfermedades, la tortura o los abusos sexuales.
  7. Violencia contra los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres, como por ejemplo los abortos selectivos y las esterilizaciones forzadas.
- **Violencia en el ámbito digital:** violencia machista que se produce en las redes de comunicación digitales, entendidas como nueva ágora de interacción, participación y gobernanza mediante las tecnologías de la información y la comunicación. Entre otras prácticas, incluye el ciberacoso, la vigilancia y el seguimiento, la calumnia, los insultos o las expresiones discriminatorias o denigrantes, las amenazas, el acceso no autorizado a los equipos y cuentas de redes sociales, la vulneración de la privacidad, la manipulación de datos privados, la suplantación de identidad, la divulgación no consentida de información personal o de contenidos íntimos, el daño a los equipos o canales de expresión de las mujeres y de los colectivos de mujeres, los discursos de incitación a la discriminación hacia las mujeres, el chantaje de carácter sexual por canales digitales y la publicación de información personal con la intención de que otras personas agredan, localicen o acosen a una mujer.
  - **Violencia en el ámbito institucional:** acciones y omisiones de las autoridades, el personal público y los agentes de cualquier organismo o institución pública que tengan por finalidad retrasar, obstaculizar o impedir el acceso a las políticas públicas y al ejercicio de los derechos que reconoce la presente ley para asegurar una vida libre de violencia machista, de acuerdo con los supuestos incluidos en la legislación sectorial aplicable. La falta de diligencia debida, cuantitativa y cualitativa, en el abordaje de la violencia machista, si es conocida o promovida por las administraciones o deviene un patrón de discriminación reiterado y estructural, constituye una manifestación de violencia institucional. Esta violencia puede provenir de un solo acto o práctica grave, de la reiteración de actos o prácticas de menor alcance que generan un efecto acumulado, de la omisión de actuar cuando se conozca la existencia de un peligro real o inminente, y de las prácticas u omisiones revictimizadoras. La violencia institucional incluye la producción legislativa y la interpretación y aplicación del derecho que tenga por objeto o provoque este mismo resultado. La utilización del síndrome de alienación parental también es violencia institucional.
  - **Violencia en el ámbito de la vida política y la esfera pública de las mujeres:** la violencia machista que se produce en espacios de la vida pública y política, como las instituciones políticas y las administraciones públicas, los partidos políticos, los medios de comunicación o las redes sociales. Cuando esta forma de violencia machista ocurre en las instituciones políticas o las administraciones públicas y es tolerada y no sancionada, se convierte también en una forma de violencia institucional.
  - **Violencia en el ámbito educativo:** cualquier tipo de violencia que se produce en el entorno educativo entre los miembros de la comunidad educativa. Puede producirse entre iguales, de mayor de edad a menor de edad o viceversa. Incluye el acoso, el abuso sexual y el maltrato físico, sexual, psíquico o emocional. Entre estas violencias algunas se producen por razón de género o de identidad sexual.

- **Cualesquiera otras formas análogas** que lesionen o puedan lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres.

### 1.2.3. Objeto y objetivos

El objeto de este protocolo es describir cómo se efectúa la intervención y la articulación de recursos entre las instituciones públicas vascas implicadas en la atención a víctimas y supervivientes de las violencias machistas con el fin de prestarles una atención coordinada, integral, eficaz y de calidad a las mismas.

Los objetivos de este protocolo son:

- Describir y pautar la intervención institucional (atención, derivación y seguimiento) a víctimas y supervivientes de la violencia machista.
- Recoger los procesos de coordinación entre las y los profesionales de los centros de servicios sociales y el servicio de atención a víctimas de violencia machista en el Departamento de Donostia-San Sebastián.
- Recoger los flujos de coordinación y los recursos a activar entre los diferentes agentes de la CAE en la atención, orientación y seguimiento de las víctimas de violencia machista.
- Adecuar y coordinar la actuación institucional en materia de violencia machista en el marco de la normativa y legislación actual.
- Garantizar a las víctimas y supervivientes de la violencia machista una atención de forma integral y reparadora para evitar así la revictimización.
- Establecer las estructuras necesarias que permitan un espacio de trabajo intra e interinstitucional dirigido a identificar áreas de mejora que permitan el seguimiento de la atención realizada y la actualización continua del Protocolo. Identificar posibles carencias y analizar la actuación institucional en aras a la mejora de la calidad de los procesos y resultados de la atención.

### 1.2.4. Principios rectores

Según el III. **Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE** (aprobado el 19 de enero de 2023), los principios rectores son los fundamentos que deben guiar cualquier actuación de las instituciones públicas en respuesta al problema de la violencia machista.

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

Los poderes públicos deben garantizar una vida libre sin violencia a través de políticas transversales que tengan como objetivo prioritario prevenir y erradicar la violencia machista en sus diferentes manifestaciones. Se deberá priorizar la seguridad y protección de las víctimas, y asegurar que se dan las condiciones idóneas para garantizar la confidencialidad, intimidad y privacidad durante las actuaciones que se lleven a cabo. A fin de garantizar el interés superior de la persona menor de edad se deberá valorar siempre el efecto de las decisiones que les afecten directa o indirectamente en la preservación de sus derechos.

#### 2) **Promoción de la igualdad de género**

Es importante enfocar las intervenciones desde la premisa de la relevancia de prevenir y eliminar las desigualdades de género que subyacen a muchas de las formas en que la violencia machista puede manifestarse. Para ello resulta



imprescindible garantizar una adecuada capacitación a las y los profesionales que intervienen, especialmente dirigida a la detección de situaciones de violencia no reconocidas o verbalizadas por las propias víctimas.

### 3) **Accesibilidad a los recursos y no discriminación**

Los servicios de atención a víctimas deben garantizar el acceso en condiciones de calidad a todas las víctimas, y especialmente a las víctimas en situación de mayor vulnerabilidad.

### 4) **Reparación del daño individual y social**

Las víctimas tienen derecho a la reparación del daño de manera transversal, atendiendo a las secuelas personales y sociales derivadas de la violencia sufrida.

### 5) **Mejora continua y rendición de cuentas**

Resulta necesaria la recogida de datos en materia de atención a víctimas de violencia machista a fin de evaluar de manera continuada y sistemática la calidad de la atención y de los recursos ofrecidos.

## 1.3. **Proceso de elaboración del Protocolo**

Este II. Protocolo Local de Atención y Coordinación Interinstitucional para la Atención a Víctimas de Violencia Machista de aplicación en el Municipio de Donostia-San Sebastián es de carácter interinstitucional ya que; no solo establece pautas de coordinación entre diferentes Direcciones de este Ayuntamiento con competencias en la sensibilización, prevención, detección, atención, reparación, denuncia y respuesta pública institucional ante la violencia machista; sino que también, articula el procedimiento de coordinación de la Dirección de Acción Social con otras instituciones competentes en el ámbito de la intervención con mujeres y personas menores de edad víctimas de violencia machista.

A nivel municipal están implicadas las Direcciones de Acción Social, Guardia Municipal y la Unidad de Igualdad, quienes a su vez se pueden coordinar con otras instituciones como la Diputación Foral de Gipuzkoa, Ertzaintza, Osakidetza, Juzgado y Gobierno Vasco.

La elaboración de este protocolo se ha desarrollado durante las siguientes fases:

**1. Fase de revisión normativa:** con ayuda experta externa, en septiembre de 2022 los Departamentos de Igualdad y Acción Social iniciaron un proceso de análisis jurídico de la nueva legislación (modificaciones de la Ley de Igualdad de la CAE, Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia y Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual).

Los principales objetivos fueron identificar el impacto de los cambios legislativos en el protocolo anterior y realizar propuestas concretas para la adaptación de éste a dichos cambios. Esta fase que finalizó en mayo de 2023 supuso la creación de un grupo técnico de trabajo entre los Departamentos de Igualdad y Acción Social que se encargaron de coordinar y dirigir el proceso de trabajo. Durante este proceso se realizaron varios contrastes, tanto con departamentos municipales implicados en el protocolo como la Guardia Municipal, como con instituciones de especial relevancia con competencias en esta materia tales como la Diputación Foral de Gipuzkoa, el Servicio Foral de Urgencias Sociales, la Ertzaintza, Osakidetza y el movimiento feminista de Donostia.

**2. Actualización del protocolo:** Se ha consensado con las entidades implicadas las actualizaciones a incorporar en el protocolo.

**3. Ratificación del protocolo actualizado:** Tras la fase de actualización se presentará el nuevo protocolo en la comisión técnica y en la comisión política. A su vez, se empezará un proceso de configuración de la nueva comisión política invitando a representantes políticos de todas las instituciones implicadas.



## **2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DESDE EL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIAN**

### **2.1. Fases**

#### **2.1.1. Recepción**

El proceso se inicia con la recepción de la demanda. Esta recepción puede darse en diversos puntos ( Acción Social, Guardia Municipal, Ertzaintza, Osakidetza, Igualdad, etc). En esta fase es importante realizar una buena acogida y escucha, dar a la víctima información básica, necesaria y oportuna respecto a los recursos existentes para poder atender adecuadamente sus necesidades.

##### **2.1.1.1 Recepción de la demanda en el Departamento de Acción Social:** Servicio de Atención a Víctimas de Violencia Machista o Centro de Servicios Sociales

La persona puede dirigirse por iniciativa propia al Servicio de Atención a Víctimas de Violencia Machista (SAVVM) o a su Centro de Servicios Sociales de referencia para manifestar su demanda.

#### **Servicio de Atención a Víctimas de Violencia Machista**

Cuando la recepción de la demanda se realice en el SAVVM la administrativa del servicio facilitará a la persona una cita con una de las técnicas del Servicio en un plazo no superior a 7 días para aquellas situaciones que no requieran de una atención urgente e inmediata y garantizará siempre el acceso de la persona a comunicarse en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAE.

Si la persona está siendo atendida en el Centro de Servicios Sociales la técnica del SAVVM se coordinará con su Trabajadora Social de referencia para completar una valoración integral de su situación y proceder a la toma de decisiones respecto al plan de intervención a desarrollar.

#### **Centro de Servicios Sociales**

**Cuando la persona acude** a su Centro de Servicios Sociales para solicitar apoyo y orientación entorno a una problemática relacionada con la violencia machista el/la profesional de referencia recepcionará la demanda, realizará una primera valoración de la información recogida para valorar la urgencia de la situación y procederá a su derivación al SAVVM. Esta derivación puede tener como objeto la solicitud de una valoración y orientación especializada y/o la activación de recursos especializados.

**Cuando desde los Servicios Sociales de Base se detectan, recogen e identifican una serie de indicadores que ponen de manifiesto que se pueda estar dando una situación de violencia machista** sin que la persona atendida presente un nivel de conciencia suficiente que garantice su seguridad y protección, el /la profesional de referencia podrá acordar con las técnicas del SAVVM la decisión de continuar su atención desde el Centro de Servicios Sociales en función del nivel de riesgo y la existencia de otras personas afectadas.

En cualquiera de los supuestos en los que el/la profesional del Centro de Servicios Sociales solicite la intervención del SAVVM, este/a deberá dirigirse a la administrativa del SAVVM para solicitar una cita y remitir a la técnico asignada un correo informándole de la derivación, además de recoger en notas de trabajo la valoración inicial realizada y el motivo de la derivación al SAVVM.

Por motivos de seguridad y protección para las víctimas cuando la TS sea conocedora de la existencia de una orden de protección se trasladará la atención del agresor a otro centro de servicios sociales diferente al centro en el que la víctima es atendida.



### **2.1.1.2 Recepción de la demanda o conocimiento de los hechos por parte de profesionales externos al Departamento de Acción Social o particulares**

Cuando desde otras instituciones o servicios municipales se tenga conocimiento o se hayan detectado situaciones en las que existen sospechas o indicios de violencia machista esta información deberá ponerse en conocimiento del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia Machista, servicio especializado en la intervención con víctimas de la violencia machista en el ámbito municipal.

Los agentes derivantes pueden ser :

- a) Servicios Sociales Forales, Ertzaintza, Guardia Municipal, Casa de las Mujeres, Servicios Sanitarios, Educación, Atención Ciudadana, etc.
- b) Ciudadanía
- c) Otras Instituciones

Se procederá a notificar la situación, siempre con el consentimiento informado de la víctima.

### **2.1.2. Recogida de datos**

En el momento de recabar los datos referidos a la violencia machista se recogerá toda la información pertinente y se realizará una primera valoración técnica.

Esta primera valoración sobre los indicadores de violencia machista deberá ser también realizada por parte de los y las profesionales que sean receptores en primera instancia de la información relacionada con una posible situación de violencia machista para la víctima y otras personas a su cargo.

### **2.1.3. Valoración a realizar desde el SAVVM**

Durante el proceso de valoración de la situación a realizar desde el SAVVM se analizarán el nivel de urgencia, la tipología de violencia y la gravedad del caso. Se ofrecerá y consensuará con la víctima un plan de intervención adecuado a sus necesidades que se desarrollará de manera coordinada entre las/ los diferentes profesionales intervinientes y responsables de activar los recursos necesarios y disponibles en el marco de sus competencias.

En este sentido cuando sea necesaria una intervención social para atender otras áreas de necesidad contingentes con la situación de violencia desde el SAVVM se establecerá coordinación con la referente de la persona en el Centro de Servicios Sociales para la activación de los recursos pertinentes mientras se mantiene activa la intervención por violencia machista en el SAVVM.

Las técnicas de referencia del SAVVM y profesionales de los Centro de Servicios Sociales registrarán todos aquellos datos que sean necesarios para el desarrollo de su tarea y para la coordinación entre profesionales del Departamento en el sistema informático disponible.

Cuando existan personas menores de edad expuestas a situaciones de violencia, se explorará la existencia de una posible situación de desprotección a través de la herramienta BALORA - *Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención a la Infancia y Adolescencia en la Comunidad Autónoma Vasca*- especialmente en el caso de la tipología de exposición de las personas menores de edad ante situaciones de violencia, y respecto a la capacidad y posibilidades de su madre o padre, representante legal o persona acogedora o guardadora para poder actuar de manera protectora hacia las personas menores de edad.



Cuando se confirme una situación de desprotección hacia las personas menores de edad se procederá a la derivación a los servicios especializados para garantizar la protección y bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

En cualquier caso, los servicios de las administraciones competentes deberán actuar de manera integral y coordinada contemplando conjuntamente la recuperación de la persona menor de edad y de la madre, atendiendo a la consideración de víctimas de violencia de género de ambas.

#### **2.1.4. Notificación a Cuerpos de Seguridad desde el SAVVM**

En aquellos casos donde se ha valorado un riesgo grave y las víctimas requieren de medidas de protección específicas y un seguimiento más intensivo, las técnicas del SAVVM pondrán los hechos en conocimiento de la Guardia Municipal o de la Ertzaintza. La comunicación se realizará vía telefónica y- correo electrónico-para que quede constancia y se pueda realizar un mejor seguimiento.

#### **2.1.5. Orden de protección**

En el caso de que la víctima solicite una orden de protección en los servicios sociales, las técnicas del SAVVM se coordinarán con Guardia Municipal o Ertzaintza para orientar y apoyar en la tramitación de la denuncia.

#### **2.1.6. Plan de intervención y Gestión de recursos**

2.1.6.1. Desde el SAVVM se procederá a realizar un **plan de intervención** en el que se establecerán junto con la víctima:

- Objetivos
- Recursos
- Duración de la intervención
- Revisión del Plan de Intervención
- Finalización
- Seguimiento

2.1.6.2. Los recursos disponibles en el ámbito de los servicios sociales que se pueden tramitar desde el SAVVM son:

##### **Recursos estatales**

- Ayudas económicas: RAI para víctimas de violencia
- Atención telefónica (016)

##### **Recursos del Gobierno Vasco**

- Ayudas económicas específicas para mujeres víctimas de violencia machista
- Lanbide: RGI para víctimas de violencia machista y acceso a programas de inserción socio-laboral
- Servicio de Traducción e Interpretación

##### **Recursos Forales**

- Servicio de Urgencias Foral (SFCUS)
- Centros de Acogida (de urgencia, de media o larga estancia, de autonomía, etc.)
- Servicio de Atención Psicológica para mujeres e hijos/as víctimas de violencia machista
- Servicio de orientación socio-jurídica
- Atención psicosocioeducativa, asistencia psicológica y asesoramiento socio-jurídico



## Recursos Municipales

- Prestaciones económicas: Ayudas de emergencia específicas para mujeres víctimas de violencia machista, etc.
- Programas de inserción socio-laboral
- Pisos de emergencia municipal de corta estancia
- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Programas de intervención familiar
- Programas de Parentalidad Positiva

## Recursos comunitarios

- Casa de las Mujeres

Las características y criterios de acceso a estos recursos se describen en el apartado 3 de este protocolo.

### 2.1.7. Colaboración-Coordinación interservicios

Los servicios competentes en la atención a las víctimas de violencia machista podrán requerir la colaboración y/o coordinación de otros servicios en el momento en el que lo consideren necesario.

En el caso del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia Machista (SAVMM) se procederá al seguimiento y coordinación con otros servicios y recursos municipales; así como, con los servicios especializados de otras administraciones y/o entidades cuando la atención, intervención y seguimiento de la situación así lo requiera.

## 2.2. Criterios de atención

### 2.2.1. Intervención de urgencia

#### DEFINICIÓN

La intervención de urgencia puede requerir de actuaciones en diferentes tiempos y finalidades:

1. Es prioritario dar una respuesta rápida y adecuada a las necesidades de la víctima para garantizar su protección y seguridad.
2. Posteriormente, se realizará una entrevista con el objetivo de comprender y conocer la situación actual de la víctima.
3. En los casos de violencia de género se deberá valorar la existencia de riesgo de exposición a la violencia para las hijas e hijos y se realizará la intervención necesaria para garantizar su seguridad y protección.

#### PRINCIPIOS BÁSICOS

Los principios rectores que dirigen la intervención ante una situación de urgencia son:

- Rápidez en la intervención: Se ha de buscar la forma más rápida de atender la demanda de protección y ayuda para las víctimas de violencia machista.
- Seguridad: La intervención se ha de realizar en las condiciones que ofrezcan mayor seguridad y tranquilidad a las víctimas.



- Información: Las víctimas han de ser informadas con claridad sobre sus derechos legales y los recursos a su disposición, creando las condiciones para que la persona pueda tomar decisiones con el tiempo y la tranquilidad necesarias.

## SUPUESTOS

Se deberá intervenir con carácter de urgencia ante las siguientes situaciones:

- Si la víctima presenta lesiones que requieren asistencia sanitaria o se sospecha de su existencia aunque no resulten visibles, como consecuencia de las agresiones físicas y/o sexuales sufridas.
- La víctima manifiesta la intención de finalizar la convivencia con el agresor quien puede intentar, como consecuencia de esa decisión, ejercer de nuevo la violencia contra ella y/o sus hijos con igual o mayor intensidad.
- Se constata un riesgo para la integridad física de la víctima y /o la de sus hijas e hijos.
- La víctima presenta un estado emocional crítico como consecuencia de la violencia sufrida.
- Existen indicios suficientes para valorar un alto riesgo de que la mujer y/o personas a su cargo sean objeto de nuevos episodios de violencia y no sean capaces de tomar medidas de autoprotección sin ayuda profesional.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIA

Cuando una mujer víctima de violencia machista acude al SAVVM -o es derivada por otro u otra profesional de referencia con carácter de urgencia - se le atenderá a la mayor brevedad posible y de forma prioritaria. En función de su problemática se procederá de la siguiente manera:

- Si la víctima presenta **lesiones que requieren asistencia sanitaria** se contactará con el Servicio de Urgencias Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa para el acompañamiento a un centro sanitario, para la continuidad de la intervención de urgencia y activación de los recursos que se valoren necesarios. Se podrá solicitar presencia policial si existe riesgo para su seguridad e integridad física. Si la víctima desea interponer denuncia, una vez finalizados los trámites pertinentes, se continuará la atención y se le ofrecerán los recursos existentes que pudiera necesitar para su protección, así como para las personas que estén a su cargo.
- En caso de que se trate de una **agresión sexual** reciente, se pondrán los hechos en conocimiento del Servicio de Urgencias Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa para que valoren la situación y realicen las gestiones oportunas que correspondan a la valoración realizada, como acompañamiento a la víctima al Hospital, solicitud de envío de ambulancia, solicitud de presencia policial, etc. La víctima será informada de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal, a efectos de evitar que se eliminen las pruebas esenciales para un futuro proceso judicial, según se recoge en el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE.  
  
Si la víctima es conducida al Hospital, se dará aviso telefónico previo para el avance en la preparación del dispositivo de atención y serán los/las profesionales del Hospital quienes realicen las gestiones oportunas siguiendo el protocolo de Osakidetza para estos casos.
- **Si la víctima acude al Centro de Servicios Sociales de base y requiere atención de urgencia, independientemente de si precisa asistencia sanitaria o no**, la profesional de referencia se coordinará con el SAVVM desde donde se le prestará la asistencia que precisa con carácter urgente.



### **2.2.2. Intervencion ordinaria**

Desde el SAVVM se atenderá a las personas, mujeres, niños y niñas que estén siendo o hayan sido víctimas de violencia machista que estén empadronadas o con domicilio habitual en el municipio de Donostia-San Sebastián.

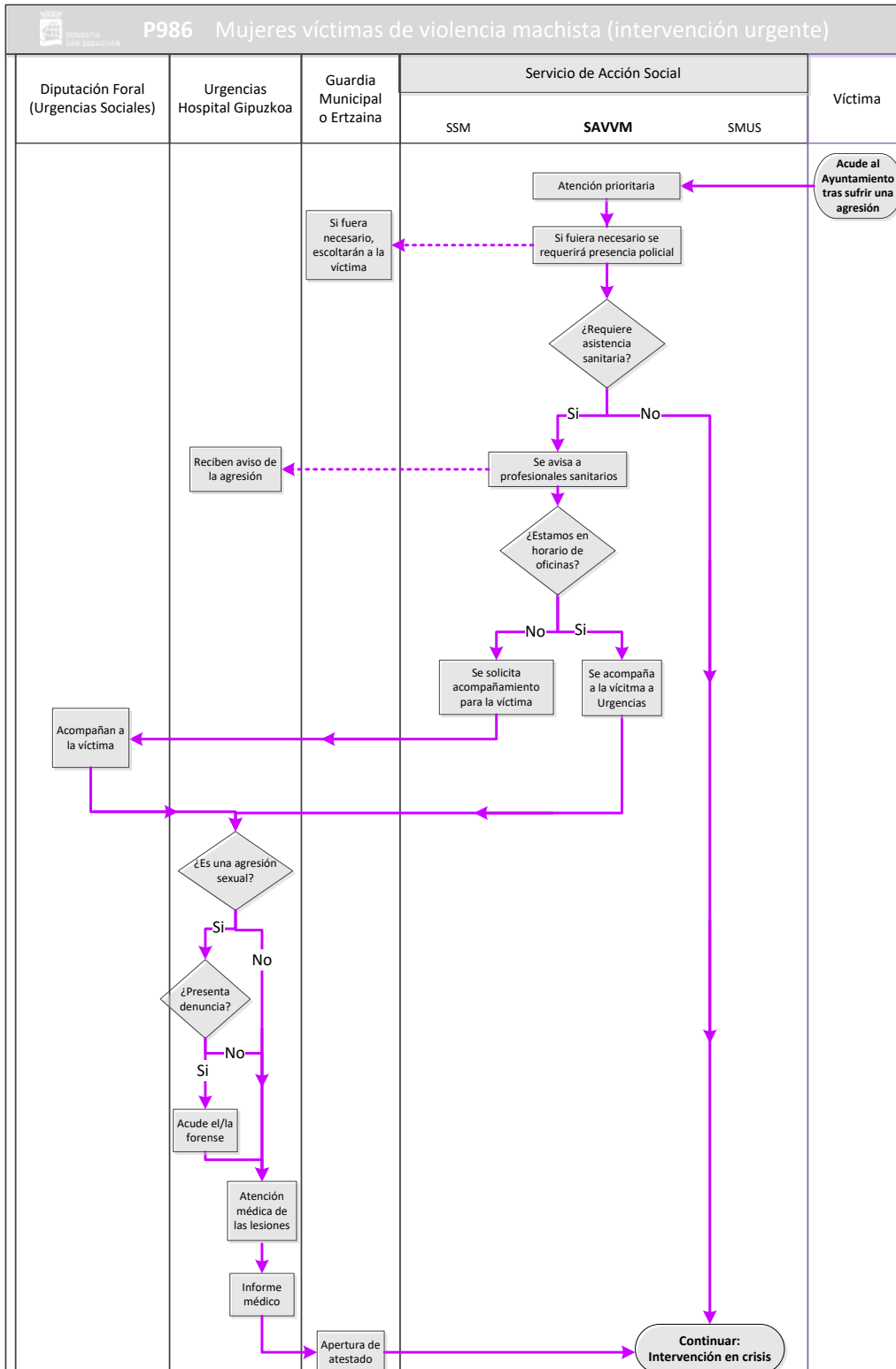
Si la demanda no requiere una intervención urgente ni asistencia sanitaria se prestará la atención desde el SAVVM que llevará a cabo las fases del procedimiento anteriormente desarrollado en el Punto 2.1.

Una vez finalizadas en el SAVVM las actuaciones relacionadas con la seguridad, protección, asistencia a la víctima y valoración del riesgo de las personas menores a su cargo - u otras- , si las hubiera, ésta podrá ser orientada al Centro de Servicios Sociales de referencia para recibir orientación e información respecto a otras necesidades que pudiera presentar.



### 2.2.3. Flujogramas de atención

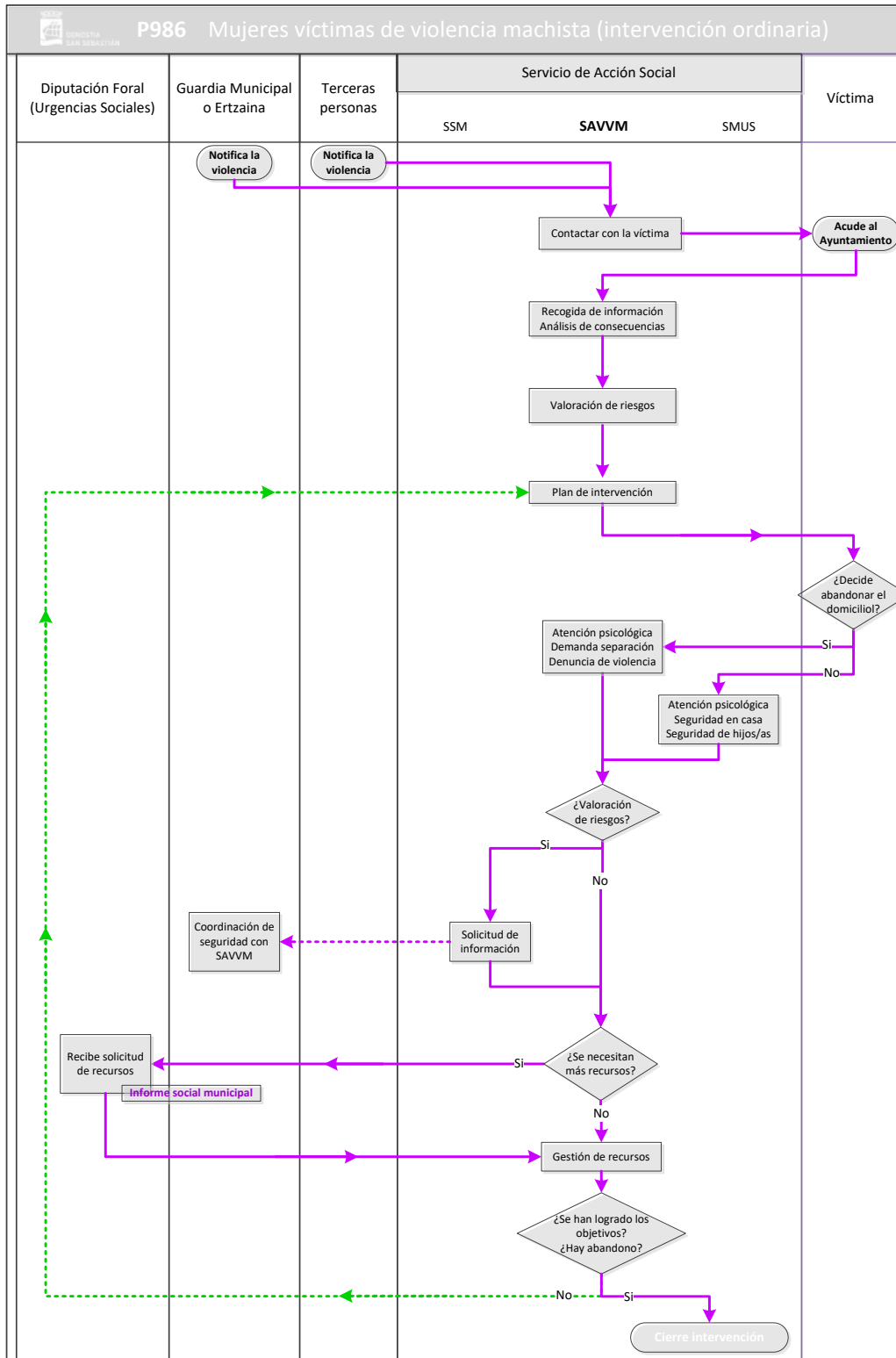
#### 2.2.3.1. Atención de urgencia que requiere asistencia sanitaria







2.2.3.3. Atención ordinaria





## 2.3. Sujetos de atención del protocolo

### 2.3.1. Mujeres y todas aquellas personas a su cargo

Todas aquellas mujeres que sufren o han sufrido violencia machista en cualquiera de sus diferentes manifestaciones y nivel de intensidad y todas las personas a su cargo serán sujetos de derechos que deberán de poder beneficiarse de los procesos de atención y recursos recogidos en este protocolo.

### 2.3.2. Menores de edad

Todas aquellas personas menores de edad que sean hijas, hijos o menores a cargo de mujeres víctimas de violencia machista son nombradas legalmente como víctimas de violencia machista, y en tanto que personas reconocidas como sujetos de derechos son objeto de aplicación de este protocolo de atención.

La Ley Orgánica 8/2021 de 4 de junio, de protección Integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia da un paso relevante e incluye a hijas/os, familiares y allegados de la mujer como víctimas de violencia de género. Así, la disposición final Núm. 10, introduce un nuevo apartado 4 al Art. 1º de la Ley de Medidas integrales (LO 1/2004), extendiendo las formas de violencia contra la mujer también a lo que comprende la violencia vicaria. Sin darle ese mismo nombre, pero sí estableciendo su alcance como violencia de género, la define diciendo en el artículo 1.4: *“La violencia de género a que se refiere esta Ley también comprende la violencia que con el objetivo de causar perjuicio o daño a las mujeres se ejerza sobre sus familiares o allegados menores de edad por parte de las personas indicadas en el apartado primero.”*

### 2.3.3. Resto de personas dependientes

La Ley Orgánica del Poder Judicial en su artículo 87. Ter establece que son víctimas de violencia machista aquellas personas dependientes de la mujer que haya sufrido esa violencia. Y lo dice así: *“a) De la instrucción de los procesos para exigir responsabilidad penal por los delitos recogidos en los títulos del Código Penal relativos a homicidio, aborto, lesiones, lesiones al feto, delitos contra la libertad, delitos contra la integridad moral, contra la libertad e indemnidad sexuales, contra la intimidad y el derecho a la propia imagen, contra el honor o cualquier otro delito cometido con violencia o intimidación, siempre que se hubiesen cometido contra quien sea o haya sido su esposa, o mujer que esté o haya estado ligada al autor por análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, así como de los cometidos sobre los descendientes, propios o de la esposa o conviviente, o sobre los menores o personas con la capacidad modificada judicialmente que con él convivan o que se hallen sujetos a la potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho de la esposa o conviviente, cuando también se haya producido un acto de violencia de género.”*

### 2.3.4. No empadronadas

Cuando las mujeres víctimas de violencia machista acuden por iniciativa propia a los Servicios Sociales Municipales y no residen ni están empadronadas en Donostia se procederá a su derivación a los servicios sociales del municipio de empadronamiento, excepto en los casos en que se valore necesario intervenir desde los Servicios Sociales Municipales de Donostia en base a criterios de seguridad y confidencialidad. **En caso de no empadronamiento y presentar una situación de urgencia, se atenderá la urgencia y se valorará la demanda de la mujer para su derivación al Servicio de Urgencias Sociales SFCUS de la Diputación Foral de Gipuzkoa.**

### 2.3.5. Personas de otras comunidades

Cuando la demanda de atención de una mujer víctima de violencia machista sea realizada por otra Administración se procederá a solicitar de dicha Administración un informe sobre la persona interesada respecto a su situación y la demanda realizada para su atención y apoyo. Las técnicas del SAVVM valorarán en base a la información recibida la viabilidad del ademanda recibida en relación a los recursos disponibles y criterios de acceso a los mismos teniendo en cuenta como criterio principal el de seguridad y protección de la víctima.

### **2.3.6. Mujeres migradas en situación administrativa irregular**

La especial vulnerabilidad de las mujeres migradas en situación administrativa irregular será tenida en cuenta a la hora de realizar la intervención. La condición de situación irregular administrativa de una mujer víctima de violencia machista en ningún caso exime a las administraciones públicas de su obligación de atenderlas, por lo tanto las mujeres que se encuentren en esta situación también serán sujetos de derechos en la aplicación de este protocolo.

El Gobierno Vasco dispone de un Servicio de Teletraducción mediante telefonía móvil denominado DUALIA para la atención a mujeres migrantes que desconocen el idioma de la sociedad de acogida.

### **2.3.7. El entorno de la mujer que sufre violencia machista**

La Ley para la Igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres reconoce al entorno de la mujer que sufre violencia machista como víctimas de esa violencia. Y lo dice así en el artículo 54.4 del Decreto legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de dicha ley: *“Se considera asimismo violencia machista contra las mujeres la violencia ejercida contra las personas que apoyan a las víctimas, así como la ejercida contra su entorno cercano o afectivo, especialmente contra los hijos e hijas u otros familiares, con la voluntad de afligir a la mujer”*.

## **3. RECURSOS**

### **3.1. Ayuntamiento**

#### **3.1.1 Pisos de acogida municipales**

Los pisos de acogida para mujeres víctimas de violencia machista son servicios que ofrecen alojamiento a personas y unidades de convivencia que requieren una estancia de corta duración para poder hacer frente a la carencia de alojamiento derivado de una situación de emergencia o urgencia social, o para disponer de un contexto estable y seguro desde el que poder recuperarse y superar una situación de violencia machista siempre y cuando no se requieran medidas de protección.

La estancia es de carácter temporal hasta un máximo de 4 meses y, con carácter excepcional, se puede prorogar hasta otros cuatro meses más.

Es un servicio con baja intensidad de apoyo profesional, que no cuenta con personal presente en los pisos de forma permanente ni con personal específicamente adscrito al mismo. En los casos en los que fuera necesario se podrán activar y coordinar desde el SAVVM los apoyos externos que resulten idóneos, así como el seguimiento y coordinación con los diferentes servicios y programas de atención a las víctimas de violencia machista.

Podrán acceder a este servicio las mujeres que cumplan los siguientes requisitos:

- Mujeres víctimas de violencia machista en proceso de superación de la violencia y desvinculación con el agresor que precisan una alternativa temporal de alojamiento y no requieren de medidas de protección.
- Ser mayor de 18 años y, en su caso, todas aquellas personas a su cargo bajo tutela o guarda que convivan habitualmente con ella, sean mayores o menores de edad.
- Prescripción técnica de la idoneidad del servicio.
- Requerir un apoyo de baja intensidad que pueda prestarse en un servicio de alojamiento sin presencia permanente de personal.
- No precisar una asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de la red de servicios sociales.



- No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan interferir negativamente en el funcionamiento del servicio, en la convivencia en el mismo o que puedan suponer un riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las y los profesionales que intervienen.
- No rechazar el tratamiento prescrito por los profesionales de referencia en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental.

### Prestaciones y recursos de apoyo

En el marco del plan individual o familiar de atención las personas usuarias de los pisos de acogida deberán participar en un programa socioeducativo o de acompañamiento y ser orientadas hacia los recursos sociales que mejor se ajusten a su perfil y a sus necesidades:

- Ayuda psicológica.
- Atención e intervención psicológica, terapéutica y socio-educativa con hijas e hijos.
- Orientación y asesoramiento sociojurídico.
- Ayudas económicas.
- Actividades formativas encaminadas a la inserción sociolaboral y a su autonomía económica y personal.
- Recursos de atención a las personas que se encuentren a cargo de las mujeres acogidas, en particular guarderías para los niños y niñas y servicios de atención diurna domiciliaria para personas adultas dependientes.
- Escolarización inmediata de las personas en edad de escolarización obligatoria.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN		
PISO DE ACOGIDA		
FASES	ACCIONES	RESPONSABLE
Acceso	A propuesta de los servicios sociales	<i>Técnica del SAVVM o profesional del CSS</i>
Solicitud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar la adecuación de la propuesta al recurso demandado, la disponibilidad de plazas adecuadas y otras variables.</li><li>• Devolución motivada de la valoración realizada indicando si procede o no el acceso al recurso.</li><li>• Si se estima la solicitud se le dará el alta en la base de datos y se numerará el recurso.</li></ul>	Técnica del SAVVM
Acogida	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevista de acogida y firma de contrato de estancia para el primer trimestre cuando accede a piso de acogida.</li><li>• Siempre se procederá a la coordinación con los profesionales que estén interviniendo para diseñar el plan de intervención individualizado conjunto.</li><li>• Revisión Plan de Intervención</li><li>• Devolución a la mujer de la valoración realizada y renovación, si procede, del contrato trimestral de estancia.</li></ul>	Técnica del SAVVM
Ampliación plazo de estancia	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>EL PLAZO DE ESTANCIA</b> es de tres meses, prorrogable en función de las características y necesidades de cada caso.</li><li>• Valorar la ampliación de estancia superado el plazo.</li></ul>	<i>Técnica del SAVVM</i>
Intervención	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toda la intervención será supervisada por la responsable técnica del SAVVM</li></ul>	Técnica del SAVVM
Finalización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al finalizar la estancia el expediente permanecerá en el SAVVM</li></ul>	<i>Técnica del SAVVM</i>

### 3.1.2 Servicio de acompañamiento

El servicio de acompañamiento es la herramienta principal para llevar a cabo la consecución de los objetivos del Plan de Intervención. Es un recurso que tiene lugar principalmente en la primera fase de intervención cuando se acompaña a la víctima a realizar diferentes trámites, consultas, solicitudes...etc.

No se aplica si no es estrictamente necesario, ya que se procura fomentar la autonomía de la persona usuaria.

Entre sus objetivos se encuentran:

- Acompañar a la mujer a realizar las gestiones necesarias para normalizar su situación.
- Capacitar y empoderar a la mujer desde una perspectiva educativa para realizar este tipo de gestiones de forma autónoma.
- Informar de los resultados de las gestiones al /la profesional responsable del caso.

### 3.1.3 Programa de inserción sociolaboral

El Servicio de Inserción Social gestiona algunos programas propios y se coordina con otras entidades que trabajan en el ámbito de la inserción socio-laboral. Estos programas están destinados a personas atendidas en los servicios sociales municipales y no son específicos para mujeres víctimas de violencia machista. No obstante, estas mujeres son uno de los colectivos para los que se contempla el **acceso prioritario** a estos programas. La unidad de inserción socio-laboral envía anualmente información detallada acerca de los programas concretos que se desarrollan, así como del procedimiento de derivación a los mismos.

El objetivo de este programa es el diseño y puesta en marcha de itinerarios de inserción socio-laboral en coordinación con los recursos de empleo y/o formación. Se proponen itinerarios de trabajo diferentes en función de las necesidades de las personas.

El acceso a estos programas se realiza siempre a través de la derivación de el/la técnico del Servicio de Acción Comunitaria o SAVVM referente de la persona. El/la técnico de referencia valora y determina la necesidad. En algunos casos, el procedimiento supone derivar a la persona directamente a algún recurso externo, y en otros casos enviar una Ficha Socio-Laboral (FSL) con la información de la persona a la Técnica del Servicio de Inserción Social para su adecuación a los recursos propios del servicio.

En el caso de las mujeres víctimas de violencia machista, se ha establecido un protocolo de trabajo con Lanbide tanto para la atención, información, orientación como para la gestión de prestaciones económicas.

### 3.1.4 Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS)

Fuera del horario de atención de los Servicios Sociales de Base y SAVVM, a nivel municipal serán los profesionales del SMUS quienes haga la primera recepción de la usuaria en situación de urgencia, pero deberán ponerse en contacto con el Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales-SFCUS- servicio especializado de atención a las mujeres víctimas de violencia machista en situación de urgencia. No obstante, la propia víctima u otros agentes (asociaciones, policías, etc.) podrán también contactar directamente con el SFCUS para solicitar atención de urgencia.

En esta primera recepción las funciones del SMUS son:

- Ofrecer atención presencial e inmediata a la víctima.
- Contactar con el SFCUS para su valoración y atención.
- Informar al SAVVM de la atención de urgencia realizada.



### 3.2. Diputación Foral de Gipuzkoa

#### 3.2.1. Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales (SFCUS)

Es un servicio que presta atención 24 horas durante 365 días al año y que atiende de manera inmediata las situaciones de urgencia social que se producen en Gipuzkoa, y que posibilita el acceso a los servicios sociales fuera del horario ordinario de atención a la ciudadanía.

Las funciones de atención inmediata o primera atención de urgencia consisten en proceder a una valoración provisional de necesidades y diagnóstico inicial de carácter polivalente (DIP), sujeta a valoración posterior.

Además, y siempre que resulte necesario, podrán realizarse las siguientes actuaciones.

- Desplazarse al lugar en el que se haya producido la urgencia o emergencia para atender “in situ” a la o las personas afectadas por la misma.
- Detectar “in situ” las situaciones de necesidad.
- Acompañar a la o las personas afectadas a centros sanitarios, dependencias policiales o judiciales u otras instancias.
- Derivar la atención del caso, cuando resulte necesario y tan pronto como sea posible, a los servicios que correspondan y en particular, en su caso, a los servicios de alojamiento y centros residenciales del sistema de servicios sociales.
- En la actualidad, además desarrolla funciones complementarias al SFVES en la realización de las valoraciones especializadas de la exclusión social.

Para la articulación de sus intervenciones, el servicio contará como mínimo con un servicio telefónico de alerta y un dispositivo que, en su caso, se desplazará al lugar en el que se haya producido la urgencia social para atender “in situ” a la personas o personas afectadas por la misma.

#### SERVICIO FORAL DE COORDINACIÓN A URGENCIAS SOCIALES

**Horario:** 24 horas y 365 días al año

**Teléfono contacto:** 943224411 (7:00 a 22:00) / 112 (22:00 a 7:00)

**Ubicación del recurso:** Se personan en el lugar de la necesidad de la urgencia

#### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

##### SERVICIO FORAL DE COORDINACIÓN A URGENCIAS SOCIALES

FASES	ACCIONES	RESPONSABLE
<b>Acceso</b>	<p>Contactar con el SFCUS exponiendo la situación de urgencia. Este contacto puede darse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directamente por la víctima</li> <li>• A propuesta de los Servicios Sociales</li> <li>• A solicitud de otro agentes (asociaciones, policía, etc.).</li> </ul>	Técnica de Servicios Sociales Forales
<b>Solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención psicosocial inmediata.</li> <li>• Apoyo psicosocial de Centro Sanitario durante la espera al parte de lesiones.</li> <li>• Apoyo psicosocial en el juicio rápido (si procede).</li> </ul>	Técnica de Servicios Sociales Forales



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivación al SAVVM</li> </ul>	
<b>Coordinación y derivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le derivará a los servicios que requiera la mujer</li> </ul>	

### 3.2.2. Servicio de atención psicosocial, socioeducativa y sociojurídica de las situaciones de violencia machista y de agresiones sexuales.

Servicio que integra diferentes programas que pretenden el abordaje psicosocial y, en su caso, terapéutico, así como las necesidades de asesoramiento socio-jurídico, derivadas de situaciones de violencia machista y actos contra la libertad sexual.

Por un lado, están los programas orientados a mujeres víctimas de violencia machista, así como sus hijas e hijos que se encuentran bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida, por considerarlas también víctimas directas.

Por otro lado, también incluye un programa de atención psicológica orientado a victimarios, autores de actos de maltrato o delitos contra la libertad sexual.

De manera complementaria, se ofrece un programa de atención psicológica a personas en situación de exclusión.

Las personas destinatarias de este servicio son las siguientes:

- Mujeres víctimas de violencia machista, e hijas e hijos que se encuentran bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida.
- Personas victimarias autoras de actos de maltrato o delitos contra la libertad sexual
- Personas en situación de exclusión que precisan de apoyo psicológico complementario a su proceso de inclusión social, con episodio activo en alguno de los servicios forales para la inclusión.

#### SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIO-JURÍDICA Y PSICOSOCIAL

**Horario:** Lunes a Viernes- 9:00 a 14:00h.

**Ubicación del recurso:** Dpto. Política Social- Paseo Zarategi, 99 - Edificio Txara 2 - Donostia-San Sebastián - 20015

**Teléfono:** 943112572

#### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

##### PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIO-JURÍDICA Y PSICOSOCIAL

FASES	ACCIONES	RESPONSABLE
<b>Acceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A propuesta de los Servicios Sociales</li> </ul>	Diputación Foral de Gipuzkoa
<b>Solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informar</b> del servicio a la persona atendida . Recabar su consentimiento para remitir información sobre su situación al mismo.</li> <li>• <b>Solicitar el servicio correspondiente</b></li> </ul>	Técnica de Servicios Sociales Municipales
<b>Seguimiento</b>	Se llevará a cabo un seguimiento del servicio junto con la mujer	



### 3.2.3 Servicios residenciales para Mujeres Víctimas de Violencia Machista

#### - Centro residencial de acogida inmediata para MVVM, “Urrats 1”

Es un centro que ofrece atención y alojamiento de urgencia, que acoge a mujeres víctimas de violencia machista con inmediatez y durante el periodo necesario para la valoración de sus necesidades, con carácter previo a su derivación al recurso más idóneo. Ofrece un apoyo que consiste en intervenciones de primera acogida durante las 24 horas del día, incluidas la valoración, el diagnóstico, la orientación, y el alojamiento de urgencia. El tiempo más idóneo, salvo que la persona usuaria renuncie a ello de forma voluntaria, sin poder, salvo supuestos excepcionales, ser superior a treinta días hábiles.

#### - Centro residencial de atención a MVVM, “Urrats 2”

Son alojamientos colectivos de carácter institucional destinados a mujeres víctimas de violencia machista que ofrecen atención de alta intensidad consistente en la provisión de un alojamiento con apoyos intensivos de intervención psicosocial, socioeducativa y de acompañamiento social, que requieren la presencia permanente de personal técnico especializado.

#### - Viviendas con apoyos

Son viviendas destinadas a mujeres víctimas de violencia machista en procesos de mejora y empoderamiento en los recursos para mujeres víctimas de violencia machista de la Diputación Foral de Gipuzkoa, que requieren de un apoyo de baja intensidad y de corta duración, que les permita incorporarse al medio comunitario con seguridad y autonomía.

#### - Centro residencial para mujerEs en riesgo grave de desprotección y/o exclusión, “Haurtxoak”

Centro residencial que ofrece apoyos y alojamiento de carácter colectivo institucional para mujeres solas en periodo de gestación, o con menores de 5 años o menos a su cargo, manifestando una situación de riesgo grave de desprotección y/o exclusión social, sin recursos personales y sin apoyo sociofamiliar, que precisen de un apoyo intensivo consistentes en intervenciones socioeducativas, psicosociales, terapéuticas y acompañamiento social para su desarrollo personal, así como el cuidado adecuado de las personas menores de edad a su cargo.

#### - Centro residencial para mujeres en situación de exclusión y/o desprotección derivada de la violencia machista, “Itsas Etxea”

Centro residencial que ofrece atención y alojamiento de carácter colectivo institucional a mujeres en situación de desprotección y/o exclusión. En particular mujeres que se encuentran en situaciones críticas asociadas a causas socio económicas, personales, y relacionales, así como a mujeres víctimas de violencia machista.

CENTROS RESIDENCIALES	CARACTERÍSTICAS
URRATS 1	Acogida Inmediata
URRATS 2	Alojamiento colectivo de alta intensidad
VIVIENDAS CON APOYO	Viviendas de baja intensidad y corta duración
HAURTXOAK	Alojamiento colectivo para embarazadas y/o con hijas/os
ITSAS ETXEA	Alojamiento colectivo para mujeres en situación de desprotección y/o exclusión



### **3.3. Gobierno Vasco**

#### **3.3.1. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica 24 horas (SATEVI)**

La Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco gestiona Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica 24 horas 900 840 111. Es un servicio disponible 24 horas al día y 365 días al año. Es un inmediato, anónimo, confidencial y gratuito y no deja rastro en la factura telefónica.

#### **3.3.2. Vivienda**

En materia de vivienda el Gobierno Vasco contempla una serie de medidas de acción positiva para mujeres víctimas de violencia de género como son:

- La asignación directa en régimen de alquiler en los casos graves y excepcionales, valorando esta gravedad excepcionalidad en función de lo siguiente: haber sido la solicitante usuaria de pisos y centros de acogida municipales o forales, una vez cubierto su tiempo de estancia y constatada la imposibilidad de permanencia en ellos; haber buscado vivienda un tiempo oportuno sin conseguirlo; y carecer de red social o familiar con la que poder establecerse.
- Asimismo en esta orden se prevé una medida más relacionada con la permuta de la vivienda de la que la solicitante sea copropietaria en aquellos casos en la que el o la jueza lo haya autorizado

Las víctimas de la violencia de género podrán inscribirse en Etxebide como demandante de vivienda en alquiler y con la acreditación de violencia de género, se le otorgará 10 puntos más en la baremación general durante 2 años y además, no tendrá que acreditar ingresos mínimos ni se le exigirá el empadronamiento en cualquiera de los municipios que solicite.

#### **3.3.3. Empleo**

En materia de empleo Lanbide, Servicio Vasco de Empleo, ofrece itinerarios personalizados para la inserción activación laboral de las víctimas de violencia de género inscritas como demandantes de empleo en su red de oficinas, dándoles prioridad para el acceso a los programas de empleo y formación con el objeto último de mejorar su empleabilidad y, con ello, facilitar su incorporación al mercado de trabajo.

#### **3.3.4. Servicio de Atención a la Víctima**

La Dirección de Justicia del Gobierno Vasco pone a disposición de las mujeres víctimas de violencia de género este servicio gratuito, confidencial, individual y personalizado, tanto si se ha denunciado como si no.

En el SAV las víctimas pueden:

- recibir orientación antes de interponer la denuncia y realizar un seguimiento de la misma hasta la fiscalización del proceso.
- recibir orientación sobre la solución mas satisfactoria a las consecuencias generadas por el delito.
- recibir información sobre los trámites procesales, los derechos que en ellos corresponden, el derecho de asistencia jurídica gratuita, las ayudas económicas y recursos sociales que se pueden disponer.
- recibir asistencia psicológica y social.
- ser derivadas a los servicios sanitarios o sociales competentes y adecuados si fuera necesario.
- ser acompañadas en todos estos procesos y, fundamentalmente, en los judiciales.



## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

FASES	ACCIONES	RESPONSABLE
Solicitud	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciativa usuaria</li><li>• A propuesta de Guardia Municipal o la Ertzaintza</li><li>• A propuesta de los Servicios Sociales Municipales.</li><li>• A propuesta de otros agentes que intervienen con mujeres víctimas de violencia de género o con hombres agresores (casa de las mujeres, abogadas/os, servicios sanitarios, etc )</li></ul>	Técnica del SAV
Solicitud desde SSM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proponer el servicio a la persona atendida en SSM. Recabar su consentimiento para remitir información sobre su situación al mismo</li><li>• Llamada telefónica al SAV para concertar primera cita.</li></ul>	
Seguimiento	Coordinación con SAV de actuaciones y seguimiento	
Finalización tratamiento	Registrar en Intranet	

#### 3.3.5. Orden de protección

La **Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica** pretende que a través de un **rápido y sencillo procedimiento sustanciado ante el Juzgado de Instrucción** se pueda obtener:

- Un estatuto integral de protección para la víctima
- La aplicación de medidas cautelares civiles y penales
- Medidas de asistencia y protección social establecidas en el ordenamiento jurídico

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### ORDEN DE PROTECCION: SOLICITUD EN SSM

FASES	ACCIONES	RESPONSABLE
Solicitud	<ul style="list-style-type: none"><li>• A iniciativa propia víctima</li><li>• Personas que guarden relación de parentesco con la víctima (según art. 153 del Código Penal)</li><li>• Puede ser acordada de oficio por la Jueza o Juez o a instancia del Ministerio Fiscal.</li></ul>	
Recepción	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ORIENTAR EN CUALQUIER CASO</b> sobre los siguientes aspectos:<ul style="list-style-type: none"><li>• La orden de protección <b>equivale a una denuncia</b>.</li><li>• La orden de protección requiere siempre de un atestado policial.</li><li>• Para que se resuelva es preciso la comparecencia de todas</li></ul></li></ul>	



	<p>las partes (víctima y agresor).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Su aplicación <b>depende de la resolución</b> acordada por el Juez o la Jueza (favorable o no, y de las medidas que estime).</li><li>• <b>Consecuencias de la solicitud:</b> medidas cautelares penales (arresto, alejamiento...), medidas cautelares civiles (uso del domicilio, régimen de custodia y visita de hijos...) y medidas de asistencia social.</li></ul> <p>El Juzgado podrá implementar todas las medidas previstas en el estatuto integral de protección.</p> <p>Si es una mujer inmigrante extranjera que no tenga regularizada su residencia en España, puede solicitar la orden de protección o interponer denuncia sobre la situación que sufre. Se puede abrir expediente de expulsión, pero éste queda en suspenso hasta la resolución judicial. Si la resolución es favorable la mujer tendrá derecho a regularizar su situación administrativa y la de sus hijos/as.</p>	Guardia Municipal o Ertzaintza
<b>Comunicación y colaboración entre entidades</b>	Recabar consentimiento de la víctima para dar a conocer datos sobre su situación y otros que considere de interés para la valoración de riesgo y la adopción de medidas judiciales.	
<b>Tramitación</b>	<p>La persona expresa su deseo de solicitar la orden de protección</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informar sobre la importancia de la asistencia letrada para rellenar la solicitud y el derecho a ser asesorada gratuitamente por un letrado/a del Turno de Oficio.</li></ul> <p>Si lo acepta</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Llamada al Turno de Oficio solicitando presencia de un letrado o letrada para asesoramiento letrado.</li><li>• Asesoramiento y ayuda para cumplimentar la solicitud.</li><li>• Remitir la solicitud original al Juzgado de Guardia.</li><li>• Entregar copia de la solicitud a la persona solicitante.</li><li>• Guardar una copia de la misma en el expediente social.</li></ul>	



### 3.3.6. Turno de Oficio Integral

Creado con la finalidad de garantizar e incrementar los medios de protección a las víctimas desde el mismo momento que sufren la agresión, interviniendo en las mismas actuaciones policiales y en el ámbito de los procesos judiciales tanto civiles como penales que se puedan derivar.

La asistencia jurídica será presencial, pudiéndose hacer efectiva en el despacho profesional del/la letrado/a, en el Servicio Social Municipal, en la Comisaría o en el Juzgado y en el plazo máximo de tres horas. Sólo con carácter absolutamente excepcional se podrá prestar el asesoramiento por vía telefónica.

Gratuidad de la asistencia jurídica y especializada de forma inmediata comprenderá:

- El asesoramiento presencial previo a la interposición, en su caso, de la denuncia y de la solicitud de Orden de Protección.
- La asistencia en la formulación de la denuncia, así como en la solicitud de la Orden de Protección
- La comparecencia para la Orden de Protección, así como el Juicio Rápido en el caso de que se produjere en el propio acto de la comparecencia o en los días posteriores.
- Asesoramiento en la solicitud del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita

#### TURNO DE OFICIO INTEGRAL

**Ubicación del recurso:** Colegio de Abogados/as de Gipuzkoa

**Dirección:** Pº Duque de Mandas 11

**Teléfono Turno Oficio:** 902 103 908

#### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

##### TURNO DE OFICIO INTEGRAL

FASES	ACCIONES	RESPONSABLE
<b>Solicitud</b>	Desde las dependencias policiales, judiciales o servicios sociales.	
<b>Recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar de la conveniencia de la asistencia letrada y la posibilidad de contar con la actuación gratuita letrada en:</li><li>• El asesoramiento previo a la interposición de la denuncia y/o de la solicitud de Orden de Protección.</li><li>• La asistencia en la formulación de la denuncia y/o solicitud de la Orden de Protección</li><li>• La comparecencia para la Orden de Protección y Juicio Rápido en el caso de que se produjere en el propio acto de la comparecencia o en los días posteriores</li><li>• Recabar la voluntad de la mujer víctima de utilizar el asesoramiento.</li><li>• Llamada telefónica al Turno de Oficio.</li></ul>	Colegio Oficial de Abogados y Abogadas de Guipuzcoa
<b>Seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar a la mujer víctima nombre del Letrado/a que sigue los procedimientos judiciales y número de teléfono para contacto, previo consentimiento de la interesada.</li><li>• Llamada telefónica al Letrado/a para recabar información sobre el estado de los procedimientos de cara implementar los recursos más adecuados.</li></ul>	



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar información al Letrado/a sobre el estado de tramitación de los servicios y recursos puestos a disposición de la mujer, así como otros datos relevantes para la evolución de los procesos.</li></ul>	
--	---	--

### 3.3.7. Justicia Gratuita

La asistencia letrada incluye la inmediata designación de un letrado o letrada del turno de oficio específico para la defensa integral de la víctima en los procedimientos penales y/o civiles que hayan de iniciarse. La mujer tiene el derecho a asistencia jurídica gratuita desde la interposición de denuncia por violencia de género y durante la tramitación de la causa. Siempre y cuando no se dicte sentencia absolutaria y/o se archive el procedimiento.

### 3.3.8. Equipo psicosocial judicial

Es un órgano técnico cuyo objetivo es auxiliar y prestar asesoramiento técnico en su campo de especialización a los Juzgados, Tribunales y Fiscalías de todas las jurisdicciones, y de forma especial en la jurisdicción penal y de familia.

### 3.3.9. Unidad de Valoración Forense

Las UVFIs (Unidades de Valoración Forense Integral) son órganos de carácter pericial dependientes de los servicios clínicos de los IML (Institutos de Medicina Legal) y cuya función es asesorar y atender las demandas de informe pericial integral realizadas por los Juzgados competentes en materia de violencia machista, llevando a cabo la evaluación forense tanto de las víctimas (mujeres e hijos/as) como de los imputados.

## SERVICIOS JURÍDICOS DEL CAPV

Palacio de Justicia Donostia- San Sebastian  
Pza, Teresa de Calcuta 1,  
Tfno: 943004353  
20012 DONOSTI- SAN SEBASTIAN

## 3.4. Prestaciones económicas

### 3.4.1. Renta de Garantía de Ingresos (Gobierno Vasco)

Se tramita en Lanbide con la acreditación correspondiente. Las víctimas de violencia doméstica y de género puede ser beneficiarias de la RGI. En el cálculo no se tendrá en cuenta la ayuda de pago único del gobierno Vasco, ni la Renta Activa de Inserción. Además, se contemplan otras excepciones para las víctimas de violencia de género respecto a los requisitos para ser perceptoras de la RGI:

- No tienen que constituir una unidad convivencial con un año mínimo de antelación
- Pueden ser personas entre 18 y 23 años con un año de empadronamiento y residencia efectiva.
- Se aceptará en casos excepcionales la no reclamación de la pensión de alimentos si existe un informe del servicio social municipal que justifique el no reclamarlo. Con carácter general sí deberán reclamarla.
- Excepción para las mujeres víctimas de violencia ingresadas en centros de acogida temporal.



### **3.4.2 Ingreso Mínimo Vital (Seguridad Social)**

Las condiciones son más flexibles para mujeres mayores de edad víctimas de violencia de género o víctimas de trata de seres humanos y explotación sexual. También se tienen en cuenta si han abandonado el domicilio habitual por ser víctimas de violencia de género y/o han iniciado trámites de separación o divorcio. Tienen derecho a la prestación aunque sean usuarias de una prestación de servicio residencial, de carácter social, sanitario o sociosanitario, con carácter permanente. Se puede solicitar mediante Lanbide, presentado la acreditación de víctima de violencia de género.

### **3.4.3. Renta Activa de Inserción (SEPE)**

Es un programa de apoyo a la inserción laboral de las mujeres VVG o doméstica por parte de padres o hijos, que conlleva el pago de una renta mensual durante 11 meses. Se pueden solicitar hasta un máximo de 3 programas de RAI, siempre que se justifique la condición de VVG y se sigan cumpliendo el resto de requisitos. Para poder solicitar la RAI como víctima de violencia de género es necesario haber solicitado previamente el Pago Único de Gobierno Vasco. La RAI por VG no computa como ingreso de cara a la RGI.

### **3.4.4. Prestación complementaria de vivienda**

Esta prestación periódica, de naturaleza económica articulada como complemento de la RGI en cualquiera de sus modalidades, se dirige a responder a las necesidades relacionadas con la vivienda o alojamiento habitual de las personas titulares de la RGI, dando cobertura a los gastos de arrendamiento de la vivienda o alojamiento habitual en cualquiera de sus modalidades de arrendamiento, subarriendo, coarriendo, hospedaje y alquiler de habitaciones.

### **3.4.5. Subsidio de Unidades monoparentales**

El artículo 13,c del Decreto 147/2010 de 25 de mayo de la Renta de Garantía de Ingresos recoge que *“en el caso de la Renta Básica por la Inclusión y la Protección Social destinada a las unidades de convivencia monoparentales, la prestación se verá complementada con un subsidio mensual equivalente a un 6,4% del SMI anual. A tales efectos, tendrán la consideración de unidades monoparentales las constituidas exclusivamente por la madre o el padre con uno o varios hijos o hijas menores de edad a su cargo y sin relación conyugal o análoga ni en el momento de presentación de la solicitud ni con posterioridad a la misma.*

### **3.4.6. Ayudas de emergencia social (AES)**

Las AES son prestaciones no periódicas de naturaleza económica y subvencional destinadas a aquellas personas cuyos recursos resulten insuficientes para hacer frente a gastos específicos, de carácter ordinario y extraordinario necesarios para prevenir, evitar o paliar situaciones de marginación social.

### **3.4.7. Ayuda económica de emergencia (Ayuntamiento)**

Destinada a hacer frente de una manera inmediata a las necesidades básicas de supervivencia de las víctimas de violencia machista, mientras se tramita la concesión del resto de prestaciones económicas a las que pueden tener derecho.

### **3.4.8. Ayudas de Apoyo al Plan de Trabajo Compartido Municipales (AAPTIC) (Ayuntamiento)**

Ayudas municipales dirigidas a apoyar a las personas/familias en los gastos generados como consecuencia de las actuaciones derivadas de su plan de inserción así como atender situaciones de urgencia económica. Se prima por encima de otros criterios, el interés de las personas que puedan estar en riesgo o situación de desprotección como las víctimas de violencia machista. Tienen carácter subsidiario y complementario de otro tipo de recursos y prestaciones sociales.



### 3.4.9. Ayudas económicas a las mujeres víctimas de violencia de género (pago único) (Gobierno Vasco)

El Gobierno Vasco concede una ayuda económica a las mujeres víctimas de violencia de género, ejercida por su pareja o expareja, para salir así de esa situación de maltrato y facilitar tanto su independencia económica como su inclusión social.

### 3.4.10. Bono social de electricidad (Gobierno de España)

Es un bono descuento en la factura eléctrica. Entre los requisitos para solicitarlo, se tienen en cuenta circunstancias especiales, entre las cuales se encuentra la acreditación de víctima de violencia de género. El bono social se solicita alguna de las comercializadoras de referencia, quienes tienen la obligación de ofrecer y financiar el bono social.

PRESTACIÓN	SOLICITUD
Renta De Garantía De Ingresos R.G.I.	Lanbide
Ingreso Mínimo Vital	Lanbide
Renta Activa De Ingresos	Sepe (Servicio Estatal Público De Empleo)
Prestación Complementaria de Vivienda P.C.V.	Lanbide
Subsidio de Unidades Monoparentales	Lanbide
Ayudas de Emergencia Social (A.E.S.)	Centro de Servicios Sociales
Ayuda Económica de Emergencia	Centro de Servicios Sociales
Ayudas De Apoyo Al Plan De Trabajo Compartido (A.A.P.T.C.)	Centro de Servicios Sociales
Ayudas Económicas A Las Mujeres Víctimas De Violencia De Género (Pago Único)	Gobierno Vasco (Zuzenean)
Bono Social De Electricidad	Comercializadoras

### 3.5. Servicios policiales

Las relaciones de Coordinación operativa para la colaboración y cooperación entre la Ertzaintza y la Guardi Municipal se llevan a cabo mediante Convenio acordado para la Gestión de los casos de Violencia de Género.

Con carácter general, y salvo determinadas excepciones, para los casos de delitos de violencia machista y la protección a víctimas o personas con riesgo /amenazadas tienen la consideración de gestión compartida entre ambos cuerpos policiales.

Desde Servicios Sociales se puede solicitar intervención policial y una actuación coordinada con el objetivo de:

- Dar apoyo a las profesionales del SAVVM en aquellos casos de violencia machista que están siendo atendidos y que precisen de una recogida de información para verificar los hechos que se le han dado a conocer, bien por terceras personas bien por la propia víctima.



- Dar protección a los y las profesionales de los servicios sociales, siempre que se valore peligrosidad (real o potencial), en las siguientes situaciones:
  - Acompañamiento en las entrevistas en los servicios sociales municipales.
  - Acompañamiento en las visitas domiciliarias
- Acompañar y proteger a aquella mujer víctima que a valoración compartida entre servicios sociales municipales y Guardia Municipal se considere que está en una situación de riesgo (real o potencial), en las siguientes circunstancias:
  - Acompañamiento al domicilio para recoger las pertenencias (según Orden Judicial)
  - Acompañamiento al juzgado
- Acompañar a recursos y servicios de uso común de la víctima y el agresor (centro de salud, Servicio de Asistencia Psicológica, puesto trabajo...)

A su vez, desde los cuerpos policiales se podrá solicitar intervención social y una actuación coordinada en el caso en que el o la agente que reciba a la mujer que presente una denuncia o solicite una orden de protección indagará si está siendo atendida por algún servicio social municipal y solicitará consentimiento de ésta para contactar con los mismos.

Esta comunicación a los servicios sociales se hará siempre, con 2 objetivos:

- Solicitar información para completar la valoración del riesgo
- Comunicar la intervención policial, al objeto de que el servicio social valore la información y lleve a cabo las acciones pertinentes para brindar a la mujer la atención psicosocial necesaria.

Esta comunicación de la intervención policial se hará siempre, esté o no esté atendida la mujer en servicios sociales. Contactará con la responsable del SAVVM (943-481400/943.481411) en el horario de servicios sociales municipales (de 8h a 15h, de lunes a viernes).

El personal profesional de los SSM facilitará la información requerida por la GM y a la Ertzaintza para la redacción del atestado adjunto a la denuncia, con el fin de valorar el riesgo de la situación y realizar propuestas oportunas al juez/a.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN		
SOLICITUD DE APOYO Y COLABORACIÓN A GM Y ERTZAINZA DESDE LOS SSM		
FASES	ACCIONES	RESPONSABLE
<b>Acceso</b>	A través de los Servicios Sociales Municipales.	Guardia Municipal y/o Ertzaintza
<b>Ampliación de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimentar solicitud concretando la información solicitada. En el apartado de <i>Motivo de la petición</i> enunciar las cuestiones que se demandan.</li> <li>• Remitir por e-mail a Responsable del SAVVM</li> <li>• Enviar a la persona de referencia de GM o Ertzaintza (Oficiales Unidad de Jefatura). Llamada telefónica para confirmar la recepción de la solicitud.</li> </ul>	
<b>Protección a profesionales de los SSM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar correo electrónico (con acuse de recibo) a la persona de referencia en Guardia Municipal y/o en Ertzaintza solicitando la presencia de personal de GM/Ertzaintza tanto en una entrevista</li> </ul>	



	<p>como en una visita domiciliaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar que se prestará el servicio por medio de llamada telefónica.</li> </ul>	
<b>Acompañamiento a víctima</b>	Al lugar que se requiera previa valoración de la necesidad en función del riesgo existente para la mujer víctima.	
<b>Puntual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamada telefónica a la persona de referencia en GM o en ERTZAINZA solicitando el acompañamiento a la víctima en los siguientes supuestos:</li> <li>• Al domicilio a recoger las pertenencias básicas</li> <li>• Al juzgado</li> <li>• A dependencias policiales para denunciar</li> <li>• A servicios o recursos</li> <li>• A aquellos lugares donde fuera necesario en virtud al riesgo valorado para la mujer</li> </ul> <p>La forma de realizar el acompañamiento será decidido por la GM/ERTZAINZA previa valoración del riesgo</p>	
<b>Continuado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remitir por correo electrónico el motivo y el calendario para los acompañamientos a la persona de referencia en Guardia Municipal o en Ertzaintza</li> <li>• Verificar mediante llamada telefónica que se realizará el servicio.</li> </ul>	
<b>Reuniones de coordinación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración durante el proceso de protección a la víctima</li> <li>• Finalizado el proceso</li> </ul>	

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### SOLICITUD DE APOYO Y COLABORACIÓN A LOS SSM DESDE GM Y ERTZAINZA

FASES	ACCIONES	RESPONSABLE
<b>Ampliación y/o verificación información en la valoración de riesgo</b>	<p>Desde Guardia Municipal o Ertzaintza.</p> <p>En caso de considerar insuficientes o necesitar contrastar los datos aportados en la entrevista que mantienen para redactar el atestado.</p>	
<b>Solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la propia mujer no facilita la información, se realizará llamada al SAVVM para comprobar si está siendo atendida o no.</li> <li>• Recabar el consentimiento de la mujer para solicitud de datos y al SAVVM.</li> <li>• Llamada telefónica a responsable SAVVM (en su ausencia se hará cargo TM del SAVVM) y/o TS referente (en su</li> </ul>	GM o ERTZAINZA-Agente atestados y /o oficial de Jefatura



	<p>ausencia se hará cargo el o la responsable de zona) para precisar información que requieren.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Remitir por correo electrónico solicitud de antecedentes que se precisa ampliar o cumplimentar, siempre con el objetivo último de valorar el nivel de riesgo para la mujer.</li></ul>	
<b>Devolución de la información</b>	<p>Cumplimentar Informe y remitir por correo electrónico a la mayor brevedad y/o dentro del plazo previsto para la remisión al Juzgado del atestado.</p> <p>Se pueden realizar sugerencias sobre medidas a adoptar por la o el juez en el ámbito social (p.e . PEF)<sup>20</sup></p>	
<b>A iniciativa SAVVM</b>	<p>Cuando la mujer víctima se encuentra en SAVVM con intención de proceder a denunciar o solicitud Orden de Protección (orientar a hacerlo en policía).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recabar consentimiento para dar a conocer datos sobre su situación y otros que considere de interés para la valoración de riesgo o la adopción de medidas judiciales.</li><li>• Cumplimentar el <i>Informe de Notificación</i>, que entregará a la mujer para que lo facilite al o la agente que tome el atestado. El objetivo es favorecer la seguridad de la mujer, hijos y/o hijas y procurarle las medidas ajustadas a su situación.</li></ul> <p>Si se considera necesario porque exista riesgo (real o potencial) se solicitará a Guardia Municipal o a la Ertzaintza que facilite una patrulla para el traslado de la mujer desde el servicio social hasta la comisaría.</p>	

### 3.6. Servicios sanitarios

Osakidetza cuenta con una [guía de actuación ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi](#) que ofrece pautas de actuación a todo el personal sanitario en el ámbito de la prevención, detección precoz e intervención. Dichas pautas además se desarrollan en función de los contextos asistenciales: atención domiciliaria, atención primaria, urgencias, hospitalización o salud mental.

A su vez, mantiene coordinación con el resto de insituciones implicadas como son Ertzaintza, Ayuntamiento, Diputación y Justicia.

### 3.7. Programa de Traducción e interpretación lingüística- DUALIA

Servicio prestado por un convenio entre EUDEL y Gobierno Vasco. Consiste en un teléfono que permite la traducción directa de otro idioma al castellano, normalmente en una conversación a tres, en dos situaciones:

- a) Llamada de teléfono: se solicita hablar con una persona por teléfono
- b) Entrevista: se solicita hablar con alguien en la entrevista

Existen 6 terminales telefónicas distribuidas entre los Centros Sociales de Base, SMUS, CMAS y Guardia Municipal para el uso de cualquier profesional de la Dirección que lo necesite.

El convenio con este teléfono no cubre el servicio de traducción las 24 horas en todos los idiomas. En algunos idiomas, es conveniente reservar el servicio mediante llamada en el teléfono general.

### **3.8. Servicios comunitarios**

La casa de las Mujeres de Donostia es un equipamiento municipal que se caracteriza por ser un espacio de empoderamiento de acción y reflexión para las mujeres.

Los objetivos principales de este recurso son generar un espacio propio para las mujeres donde se fomente la relación de asociaciones de mujeres y colectivos feministas, además de fomentar la capacidad individual y colectiva a la hora de tomar decisiones y en la participación política.

Los servicios y recursos con los que cuenta la Casa de Mujeres son:

- Servicios y actividades puntuales propias de la casa y promovidas por otras asociaciones
- Recursos permanentes, como servicio psicológico, jurídico, etc
- Cursos formativos

Se procederá a informar de este recurso a las personas atendidas, y a su derivación, si procede, para que puedan participar de las actividades y servicios que proponen. Para ello, se mantendrán los contactos y coordinaciones oportunas con el Dpto. de Igualdad del que depende la Casa de las Mujeres para poder disponer de la información actualizada y facilitar las derivaciones y su atención. A su vez, la Casa de las Mujeres derivará a servicios sociales en los casos que la mujer y su entorno tengan necesidades en el ámbito de la intervención social, policial y etc.

A su vez, cabe señalar que existe en la actualidad diversidad de asociaciones de mujeres y colectivos de lucha feminista las cuales, promueven servicios y actividades, que son idóneas para el colectivo de mujeres víctimas de violencia machista y pueden ser un punto de entrada de mujeres víctimas de la violencia machista.

## **4. ESTRUCTURAS DE SEGUIMIENTO**

A los efectos de mejorar la coordinación entre las instituciones participantes y de hacer un seguimiento y evaluación de la ejecución de los contenidos del presente Protocolo, existirán las siguientes figuras de coordinación: la Mesa Política de Coordinación y Mesa Técnica de Coordinación.

### **4.1. Mesa política de coordinación**

#### **Composición:**

Concejalías de las áreas de Acción Social, de Igualdad y de Protección Civil del Ayuntamiento de Donostia

Responsable política de las áreas de Acción social y de Igualdad de la Diputación foral de Gipuzkoa

Responsable político de la Ertzaintza

Responsable político de Osakidetza

#### **Funciones:**

- Aprobar el presente Protocolo, y las modificaciones del mismo que se consideren pertinentes en su período de vigencia, y las evaluaciones anuales que se presenten por parte de la Mesa Técnica.



- Dinamizar y apoyar el trabajo de los servicios responsables de intervenir, desde los diferentes ámbitos, en el problema de la violencia machista.
- Adoptar las decisiones que procedan a cada departamento, una vez analizados los informes y propuestas emitidos por la Mesa Técnica de Coordinación.
- Garantizar la coordinación interáreas y promover la colaboración con otras instituciones competentes en la materia.
- Promover los recursos municipales necesarios para la adecuación del protocolo a las necesidades reales.
- Tomar la decisión en el caso de las denuncias de oficio que se considere necesario interponer.

**Funcionamiento:**

La Mesa Política de Coordinación se reunirá anualmente, una vez emitidos los informes correspondientes por parte de la Mesa Técnica.

**4.2. Mesa técnica de coordinación**

**Composición:**

- Servicios Sociales del Ayuntamiento
- Igualdad del Ayuntamiento.
- Guardia Municipal
- Ertzaintza
- Diputación Foral de Gipuzkoa
- Osakidetza

A esta Mesa se podrán incorporar personal técnico de recursos especializados cuando se considere necesario.

**Funciones:**

- Promover la coordinación de las actuaciones interdepartamentales para la consecución de los objetivos del protocolo.
- Diseñar y gestionar indicadores que permitan una evaluación coordinada y constante a las diferentes áreas participantes, para que sea posible una adaptación permanente de la actuación municipal a los objetivos planteados
- Reunirse periódicamente para intercambiar información, coordinarse entre sí y con otras entidades y valorar los casos de violencia machista que se presenten. Particularmente, detectarán aquellos casos que han abandonado el recorrido asistencial y analizarán las causas para elaborar las estrategias de actuación y también aquellos casos que presenten indicadores de riesgo alto para su seguridad. Se respetará siempre la confidencialidad de los datos y sólo se dispondrá de la información de las personas que hayan dado su consentimiento.
- Gestionar y facilitar la información necesaria para poder hacer seguimiento de los casos de violencia machista que se presenten y valoración de la evolución de la situación en el tiempo.
- Elaborar y coordinar el plan anual de formación.
- Elaborar informes de necesidades que permitan adaptar el programa de intervención a las necesidades cambiantes que plantea la violencia machista.

**Funcionamiento:**

- La Mesa Técnica se reunirá cada seis meses o cuando así lo solicite alguno de sus participantes y se harán actas de cada reunión con los temas abordados.
- La responsabilidad de la convocatoria, el orden del día, los contenidos de las reuniones y la redacción de las actas de reunión serán de los Departamentos de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento, para que estos acuerdos sean conocidos por la Mesa Política de Coordinación de este protocolo.

## **5. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

Se prevé una herramienta de trabajo que sirva para hacer un correcto seguimiento y una evaluación continua en materia de violencia machista. Esta herramienta será un informe de cifras y datos para la rendición de cuentas.

Cumpliendo con lo aprobado en el Protocolo de Respuesta Pública en materia de violencia machista, se elaborará un informe con los datos recabados por el Ayuntamiento relativos a la atención en dicha materia, el documento incorpora las variables acordadas y al mismo tiempo este trabajo servirá para mejorar la sistemación.

Este informe se completará con la actividad anual realizada de la mesa técnica, las conclusiones recogidas en las actas de las reuniones y propuestas de mejora acordadas entre todas las insituciones.

## **6. CONTACTOS**

### **6.1. Recursos del Ayuntamiento de Donostia**

- Dirección de Acción Social  
Dirección: C/ Urdaneta 13  
Tlf: 943- 481400  
e-mail: [edurne\\_agirrezabala@donostia.eus](mailto:edurne_agirrezabala@donostia.eus)
- Negociado de Igualdad y Casa de las Mujeres de Donostia  
Dirección: C/ Okendo 9  
Tlf: 943- 483470  
e-mail: [berdintasuna@donostia.eus](mailto:berdintasuna@donostia.eus)
- Guardia Muncipal  
Dirección: C/ Morlans 1  
Tlf: 943- 481324  
e-mail: [udaltzaingoa\\_eba@donostia.eus](mailto:udaltzaingoa_eba@donostia.eus)

### **6.2. Recursos de la Diputación Foral de Gipuzkoa**

- Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista  
Dirección: Pº Zarategi 99, planta baja  
Tfl de contacto: 943112572
- Servicio foral de Coordinación a urgencias sociales (sfcus)  
Teléfono: 943 224 411 o a traves del 112  
e-mail: [sfus@gipuzkoa.eus](mailto:sfus@gipuzkoa.eus)

### **6.3. Recursos del Gobierno Vasco**

- Juzgado De Violencia Sobre La Mujer , Donostia  
Dirección: Palacio de Justicia, Pl/ Teresa de Calcuta 1, 2ª  
Tlf: 943 004383
- Servicio De Atención A La Víctima, Donostia  
Dirección: Palacio de Justicia, Pl/ Teresa de Calcuta 1, 1º piso



➤ Gizarte Ekintza  
Acción Social

Tlf: 943 000768 / 900 100928

e-mail: [sav20-1@aju.ej-gv.es](mailto:sav20-1@aju.ej-gv.es)

- Ertzaintza

Dirección: C/ Infanta Cristina 28, Donostia

Tlf: 943 538606

e-mail: [adm\\_donostia@ertzaintza.eus](mailto:adm_donostia@ertzaintza.eus)

#### **6.4. Osakidetza**

OSI Donostialdea

## ANEXO

### Protocolo de actuación y coordinación entre la Guardia Municipal y los Servicios Sociales en la intervención de urgencia en los casos de violencia machista en el municipio de Donostia.

La Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica ha definido un protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de la violencia doméstica y de género, en este protocolo se establece la actuación de la Guardia Municipal en estos casos, por lo que a continuación se recogerán la articulación de estas acciones con las de los servicios sociales de urgencia en el municipio de Donostia.

Las situaciones en las que existe violencia de género y que requieren la intervención de la policía y de los servicios sociales pueden ser muy diferentes, pero, en cualquier caso, los principios básicos que han de regir cualquier actuación son:

- **Rapidez en la intervención.** Se ha de buscar la forma más rápida de atender a las demandas de protección y ayuda de las víctimas de violencia de género.
- **Seguridad.** La intervención se ha de realizar en las condiciones posibles que ofrezcan mayor seguridad y tranquilidad a las víctimas.
- **Información.** Las víctimas han de ser informadas con claridad sobre sus derechos legales y los recursos a su disposición, creando las condiciones para que la persona pueda tomar decisiones con el tiempo y la tranquilidad necesaria.

### **Definición de intervención social de urgencia en casos de violencia de género**

La intervención de urgencia social en los casos de violencia de género se ha definido como aquella motivada por la necesidad de protección inmediata de la víctima, y recoge todas las actuaciones derivadas de esa necesidad, que se realizaran en un plazo de dos a cinco días desde su inicio (acompañamiento en la toma de declaración, orientación y contención emocional, acompañamiento a centros de salud...).

### **Servicios sociales responsables de la actuación en la intervención de urgencia**

En el ámbito social los servicios responsables de intervenir y complementar, en el ámbito de sus competencias, la intervención de la Guardia Municipal y la Ertzaintza es el Servicio de Atención a Víctimas de la Violencia Machista

### **Acciones en la atención de casos de urgencia de violencia de género de los servicios de urgencia social:**

- Apoyo y orientación inmediata presencial
- Acompañamiento a/en dependencias policiales y presencia en la toma de declaración, si la víctima decide denunciar y requiere explícitamente ese apoyo
- Garantizar que se ofrezca a la víctima el asesoramiento legal correspondiente
- Acompañamiento a los servicios de atención sanitaria



- Si la víctima necesita alojamiento se hará la solicitud al Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista y Urgencias Sociales, y al SFUS si es fuera del horario de los SSB.
- Acompañamiento al juicio que tendrá lugar en el plazo de 72 horas, desde que se haya interpuesto denuncia
- Las solicitudes para adoptar medidas de protección a petición del SAVVM a GM se canalizarán siempre a través de la Jefatura de la Sección de Protección Ciudadana y Policía Judicial de la GM.
- Las solicitudes para adoptar medidas de protección del SAVVM a Ertzaintza se canalizarán siempre a través de las Agentes de Seguimiento de las víctimas de la violencia de género.
- Otras actuaciones que puedan derivarse de las anteriores

#### **Acciones de la Guardia Municipal en la atención de casos de violencia de género :**

- Se informará a la víctima de sus derechos legales y de los recursos sociales existentes.
- Cuando la víctima requiera, o sin requerir, se estime necesario ofrecer apoyo social a la víctima, se llamará al SAVVM dentro del horario de SSB y al SFUS fuera del horario de SSB, para que un/a técnico de esos servicios pueda personarse en la Comisaría o lugar de los hechos e iniciar las acciones necesarias dentro de su ámbito de actuación (descrito en el punto anterior).
- Tramitación de la denuncia.
- Gestión de la Orden de Protección.
- Solicitar, si es necesario para valorar el riesgo, al SAVVM , informe de actuaciones o situaciones de violencia previas conocidas y atendidas desde el SAVVM.
- Evaluación del riesgo para la vida y/o integridad física de la víctima.
- Las entrevistas para el seguimiento de la valoración del riesgo, con las víctimas alojadas en los pisos de emergencia, cuyo expediente de protección recaiga en la GM serán efectuadas por la Agente de Seguimiento de la GM y en las dependencias de la GM.
- Adopción de medidas de protección de la víctima:
  - Protección en caso de ingreso hospitalario. (Según Protocolo de Osakidetza)
  - Protección en desplazamientos desde el domicilio al Juzgado, u otros lugares.
  - Protección durante la estancia en el Juzgado.
  - Protección integral 24 horas
- Aplicación de las medidas cautelares dispuestas por la Autoridad Judicial.
- Seguimiento periódico de la situación de la víctima.
- Adopción de planes específicos de protección cuando no se adopten medidas de protección integral.