



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA

ERMUA HIRIKO UDALA

II PROTOCOLO LOCAL DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA

ÍNDICE

I.MARCO.....	4
II. EXPOSICIÓN DEL PROTOCOLO.....	6
II.A. Punto de Partida.....	6
II.B. Objeto y Alcance.....	8
II.C. Objetivos de la atención e intervención con víctimas de violencia machista.....	11
III. ACUERDOS DE LAS INSTITUCIONES FIRMANTES.....	15
IV. PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA.....	17
IV.1. LOS SERVICIOS SOCIALES: UNIDADES DE ACTUACIÓN MUNICIPAL EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN MATERIA DE VIOLENCIA MACHISTA.....	18
IV.1.1. Modalidades de intervención.....	18
IV.1.2. Acompañamiento durante el proceso de intervención.....	22
IV.1.3. Apoyo para el traslado durante el proceso de intervención de urgencia.....	24
IV.1.4. Información sobre los recursos.....	25
IV.1.5. Si la mujer necesita asesoramiento jurídico pre procesal.....	25
IV.1.6. Solicitud de Orden de Protección.....	26
IV.1.7. Si la mujer decide no denunciar.....	26
IV.1.8. Si la mujer, tras valorar su situación, requiere alojamiento de urgencia.....	27
IV.1.9. Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial (SISP).....	27
IV.1.10.Espacios de reflexión y procesos de empoderamiento para mujeres en su diversidad.....	28
IV.1.11. Seguimiento y finalización del proceso de intervención.....	28
IV.1.12. Solicitudes de información durante el proceso de intervención.....	29
IV.1.13. Registro y seguimiento de actuaciones.....	29
IV.2. LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD Y LA CASA DE LA MUJER EN LA PREVENCIÓN Y LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN VIOLENCIA MACHISTA.....	30
IV.2.1. Modalidades de intervención.....	30
IV.2.2. Espacios de reflexión y procesos de Empoderamiento para mujeres en su diversidad.....	31
IV.3. ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA.....	32
IV.3.1. Titularidad de la intervención.....	32
IV.3.2. Asistencia a la víctima.....	32
IV.3.3. Si la víctima requiere alojamiento de urgencia.....	35
IV. 3.4. Decisión de la víctima respecto a la denuncia.....	36
IV. 3.4. Protección y seguimiento.....	37
IV.4. ERTZAINZA.....	39
IV.4.1. Actuación en el lugar de la agresión.....	39
V.4.2. Recepción de la denuncia.....	40
IV.4.3. Asistencia a la víctima.....	43
IV. 4.4. Atención a las y los menores.....	43
IV.4.5. Actuación en caso de agresión sexual.....	44
IV.4.6. Coordinación con la Policía local.....	44

IV.4.7. Información y derivación a los Servicios Sociales.....	45
IV.5. OSAKIDETZA – OSI DEBABARRENA.....	47
IV.5.1. Pautas de actuación ante la violencia machista.....	47
IV.5.2. Pautas de actuación en casos de agresión sexual.....	49
IV.5.3. Pautas de actuación en casos de Mutilación Genital Femenina.....	50
V. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	52
V.1. COORDINACIÓN GENERAL DEL PROTOCOLO LOCAL.....	52
V.2. MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA.....	54
V.3. ENLACE ENTRE LA COORDINACIÓN GENERAL Y LA MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA.....	56
VI. PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO.....	57
VII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR VIOLENCIA DE GÉNERO O AGRESIONES SEXUALES DE UNA MUJER DEL MUNICIPIO.....	58
VIII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA MACHISTA.....	59
Listado de Anexos y enlaces.....	60

I. MARCO

En Ermua la intervención en Igualdad y la atención a las víctimas de Violencia contra las mujeres cuenta con una trayectoria de más de 30 años en el desarrollo de planes de igualdad y de programas, servicios y recursos de prevención y atención especializados.

El “I Protocolo local de actuación y coordinación interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales de Ermua” fue firmado el 26 de marzo de 2012 por el Ayuntamiento de Ermua, la Ertzaintza con base en Eibar, la Unidad de Atención Primaria de Ermua y la OSI Debarrena (Hospital de Mendaro).

Tras seis años de vigencia, en 2018 se realizó la primera evaluación del desarrollo de los procesos y sus resultados, con la finalidad de identificar los cambios y mejoras necesarios, tal y como establece el propio texto del I. Protocolo en su acuerdo decimocuarto. El resultado de este proceso evaluativo ha sido una referencia clave para el desarrollo de planificaciones posteriores.

En febrero de 2021 se aprobó el **Plan municipal contra la violencia machista de Ermua. (enlace en pág. 60)**. El Plan proporciona el marco y las pautas para la intervención municipal en todos los ámbitos de la lucha contra la violencia machista: la prevención, la atención, el seguimiento y la reparación. En este contexto se concreta el II Protocolo, como instrumento específico que define los procesos y herramientas principalmente de la atención y la coordinación interinstitucional.

Así el presente protocolo está enmarcado en el eje III. Atención a las víctimas del plan dentro del objetivo III.A. Revisar procedimientos: *III.A.1. Actualización del documento I Protocolo por parte de la Comisión Técnica y la Comisión Política, para en su caso incorporar las mejoras y actualizaciones que se proponen en la evaluación y otras que puedan acordarse en las comisiones.*

Actualmente el Área de Políticas Sociales engloba a la Unidad Administrativa de Igualdad, los Servicios Sociales y Salud, Servicios de Empleo y el Servicio municipal de Inmigración y Cooperación, con la finalidad de facilitar un abordaje homogéneo de la intervención en los diferentes ámbitos de las políticas sociales, y en consonancia con los requisitos de la atención establecidos en el **Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales**.

Los cambios legislativos que se han ido sustanciando en la última década han supuesto la necesidad de incorporar nuevos enfoques en la organización de la lucha contra la violencia machista.

El **Convenio de Estambul**, Tratado internacional europeo de 2011 de carácter vinculante para la adaptación legislativa y normativa de todos los Estados miembros, entró en vigor en España en 2014, y es el marco principal de referencia de los desarrollos legislativos y programáticos posteriores, como **Plan municipal contra la violencia machista en Ermua**.

Ha supuesto cambios conceptuales y de Gobernanza sobre los elementos que deben contemplar además del marco legal, las políticas, el sistema de intervención y los distintos tipos de recursos policiales, judiciales y prejudiciales, así como sociales y sanitarios, en la lucha contra la violencia machista.

En septiembre de 2018 se convalidó el **Pacto de Estado contra la Violencia de Género** en el Congreso de los Diputados, definiendo orientaciones, competencias y medidas de actuación y financiación para las administraciones locales, dirigidas a prevenir y combatir **todas las formas de violencia contra las mujeres** y a mejorar la respuesta institucional. En este marco, el “**Catálogo de Medidas Urgentes del Plan de Mejora y Modernización contra la Violencia de Género**”, emitido mediante Resolución de 28 de julio de 2021, de la Subsecretaría, es un referente para el establecimiento de objetivos de actuación.

En el nivel Autonómico, en el Parlamento Vasco ha sido aprobada la ley 1/2022, de 3 de marzo de segunda modificación de la ley para la igualdad de mujeres y hombres, que pasa a denominarse “**Ley para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres**”. Tiene en cuenta aquellos aspectos y medidas que afectan de manera significativa el planteamiento de intervención institucional y social frente a la violencia machista, trasponiendo y ampliando líneas de actuación ya incorporadas en otras leyes de ámbito comunitario y estatal.

El **VII Plan de Igualdad para Mujeres y Hombres en la CAE**, incluye en su Eje III. Vidas libres de violencia contra las mujeres, el objetivo de promover una intervención coordinada entre las diferentes instituciones que abordan la violencia contra las mujeres en la CAE. Las medidas que contiene se refieren a la adaptación de la normativa y los actuales acuerdos de coordinación interinstitucional, a los avances y retos para un mayor enfoque integral y el aumento del número de habitantes que cuentan con la cobertura de protocolos de prevención y atención, adaptados a las distintas situaciones y formas de violencia machista.

Se mantiene vigente el **II Acuerdo de Coordinación Interinstitucional**, en fase de revisión y adaptación igualmente a los avances conceptuales y normativos alcanzados. (**Enlace pág. 60**)

II. EXPOSICIÓN DEL II PROTOCOLO

II. A. PUNTO DE PARTIDA

La violencia machista contra las mujeres es una grave violación de los derechos humanos basada en una situación estructural de desigualdad, y constituye un instrumento de control social para perpetuar la desigualdad.

1. La comprensión del alcance y el impacto en las personas y sociedades producido por esta violencia, se amplía hasta reconocer **otras formas específicas** más allá de la violencia en el ámbito de la pareja y expareja, o relaciones afectivas informales, las agresiones sexuales y el acoso.
2. Se tiene presente que la violencia contra las mujeres, según la Organización Mundial de la Salud, es una causa de muerte e incapacidad entre las mujeres en edad reproductiva tan grave como el cáncer, y es una causa de mala salud mayor que los accidentes de tráfico y la malaria combinados.
3. Se tiene en cuenta que la violencia machista, aunque nombrada de diversas maneras, afecta a las mujeres independientemente de su condición social, estatus familiar, edad, religión y nacionalidad, confirmado unánimemente en los análisis de las entidades de todos los niveles competenciales.
4. Se identifican de manera específica a **otras víctimas directas de esta violencia machista**:
 - **Los y las menores dependientes de sus madres o tutoras, con exposición a la misma.** Las niñas, niños y adolescentes con exposición a la violencia de género y víctimas de la violencia vicaria, cuentan con el reconocimiento legal como víctimas de violencia de género, por lo que son titulares de derechos, también a recibir un tratamiento específico, individualizado e independiente.
 - **Sectores de población cuyas circunstancias presentan formas de maltrato con menor visibilidad social** y necesidades de atención distintas a las medidas generales y estándar, como es el caso de personas con discapacidades funcionales, sensoriales y/o intelectuales, migrantes o pertenecientes a minorías culturales.
5. Se incorpora una **mirada interseccional**, que permita identificar en todas las personas atendidas, circunstancias y variables que pueden determinar una mayor vulnerabilidad a la violencia machista y necesidades en la comprensión de su situación, el enfoque y la atención

que ha de proporcionarse, como puede ser la edad, autopercepción de la identidad sexual, formación, etc.

6. El respeto a la autonomía de la mujer en la toma de decisiones y a su voluntad para acogerse a las medidas de protección u otras contempladas en este documento o en desarrollo del mismo, constituye un pilar básico que sustenta este protocolo. En el caso de concurrencia de una situación extrema, ya sea propia o de personas dependientes de ella, se atenderá a lo marcado en la normativa vigente.

7. Se incorpora en la atención y coordinación el principio de **intervención reparadora**, que ayude desde la organización y la intervención al logro de la **reparación** de las mujeres sobrevivientes. La reparación implica la compensación a las víctimas por las consecuencias derivadas del daño sufrido mediante, además del enjuiciamiento de los agresores, la puesta a su disposición de medidas económicas y mecanismos de reparación públicos de restitución, restablecimiento de su dignidad, compensación y/o reconocimiento público de los hechos.

8. Si bien el Plan Municipal de Violencia Machista recoge las actuaciones de **prevención**, el protocolo refleja este eje mediante una actuación integral y coordinada que incorpora **a todos los ámbitos y entidades que desarrollan alguna función en la detección de la violencia machista**, principalmente Educación y Empleo.

9. La **Participación del movimiento asociativo local y las mujeres sobrevivientes**, en la reflexión, información y búsqueda de apoyos, se integra en el Plan Municipal de Violencia Machista y sus aportaciones son una transversal en el seguimiento del II Protocolo.

10. Dentro del Área de Políticas sociales, teniendo en cuenta la Cartera de Servicios, se integra en todos los recursos y procedimientos, la intervención coordinada de la Unidad de Igualdad:

- Ámbito de sensibilización, participación ciudadana y desarrollo normativo de la igualdad.
- Ámbito de promoción: Formación, empoderamiento, asesoramiento y orientación laboral.
- Ámbito de la atención.

11. Incorpora nuevos ámbitos previamente no presentes en el I Protocolo para su seguimiento: Educación; Empleo, Justicia y Abogacía.

12. Para establecer los procesos y pasos de las intervenciones se cuenta, además de la trayectoria previa del I Protocolo y los referentes de diferente alcance y nivel normativo mencionados, con aquellos procedimientos intersectoriales de revisión reciente, que inciden en mayor o menor medida en las intervenciones y la coordinación, como es la *“Propuesta de*

protocolo y pautas para la coordinación entre la policía del País Vasco para mejorar el proceder contra la violencia machista”.

13. Se protege el derecho a la protección de los datos de carácter personal. En el marco de la coordinación interinstitucional, con carácter general, se necesitará el consentimiento de la mujer como llave que autorice la transmisión de información entre entidades y servicios firmantes del presente protocolo. En todo caso, estos datos se tratarán para fines concretos y sobre la base del consentimiento de la persona afectada o en virtud de otro fundamento legítimo previsto por la ley.

14. La **participación en otros foros** como Berdinsarea, el Observatorio de la Violencia Machista en Bizkaia y redes territoriales de distintos ámbitos de actuación, constituyen un apoyo y una suma en la búsqueda de mejora de la intervención coordinada contra la violencia machista

15. Este protocolo quiere subrayar su vocación de **mejora continua**, esto es, no se trata de un documento cerrado, sino que irá adaptándose a las diferentes necesidades detectadas en los espacios previstos para el seguimiento del protocolo. De igual modo, quiere poner de relieve la importancia de la **formación** en torno a la violencia machista como elemento esencial para garantizar la mejora de la atención a mujeres víctimas de estos tipos de violencia y la **atención psicológica para profesionales que atienden a víctimas de manera directa**.

II. B. OBJETO Y ALCANCE

OBJETO

Establecer el enfoque, los procedimientos y la coordinación interinstitucional junto con sus instrumentos, en continuidad actualizada del I Protocolo, necesarios para abordar la prevención y la atención a los casos de violencia machista contra las mujeres que se produzcan en el municipio de Ermua y/o que sufran las personas residentes en el municipio.

ALCANCE

Formas de Violencia machista contra las mujeres

Las agresiones físicas, emocionales y psicológicas por acción u omisión, ejercidas por hombres sobre las mujeres en su diversidad, y sus menores y personas adultas dependientes.

Tipos de violencia machista contra las mujeres

- **DE HOMBRES SOBRE MUJERES PAREJAS EX PAREJAS Y RELACIONES INFORMALES**

Agresiones físicas, psicológicas, económicas y de carácter sexual. Definido como Delito de “Violencia de género” por la LO1/2004, cuenta con un marco de actuación legal y estructura propias, mediante los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y el Turno Específico de Asistencia Letrada, entre otros, además de la participación de los operadores jurídicos generales.

- **AGRESIONES SEXUALES**

Violencia sexual, incluyendo a cónyuges o parejas actuales o anteriores. Incluye el Abuso sexual: Actos que atenten contra la libertad o indemnidad sexual de otra persona, y Agresión sexual: Actos que atenten contra la libertad sexual de otra persona, utilizando violencia o intimidación.

Cuenta con el Turno Específico de Asistencia Letrada, y procedimiento policial específico de la Ertzaintza.

- **ACOSO: SEXUAL Y SEXISTA**

Su objeto o resultado es violar la dignidad de una persona, en particular cuando se cree un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Incluye conductas reiteradas que menoscaban gravemente la libertad y sentimiento de seguridad de la víctima.

En el Código Penal se circunscribe a las situaciones de superioridad laboral, docente o jerárquica.

- **MUTILACIÓN GENITAL FEMENINA**

Supone obligar a una mujer o niña a someterse a escisión, infibulación o cualquier otra mutilación genital, de la totalidad o parte de los labios mayores, labios menores o clítoris de una mujer o de proporcionarle los medios para dicho fin.

En España, la mutilación genital femenina constituye un delito de lesiones tipificado y sancionado en el Código Penal, de acuerdo con la reforma introducida mediante Ley Orgánica 11/2003, Art. 149. En el año 2005, se aprobó la Ley Orgánica 3/2005 que persigue esta práctica extraterritorialmente, es decir, cuando la comisión del delito se produce en el extranjero.

El Artículo 13 de la L.O. 1/1996 de Protección Jurídica del Menor pone de manifiesto que las personas o profesionales que detecten situaciones de riesgo o desamparo de un o una menor, están obligadas tanto a prestarles auxilio, como a poner los hechos en conocimiento de los representantes legales correspondientes.

En la CAE existe una “Guía de Actuaciones recomendadas en el Sistema Sanitario de Euskadi” publicada por el Gobierno Vasco en 2016.

- **MATRIMONIO FORZOSO**

Obligar a una mujer, ya sea adulta o menor de edad, a contraer matrimonio, así como engañarla para llevarla a otro territorio distinto a aquel en el que reside, dentro o fuera del Estado con la intención de obligarle a contraer matrimonio.

- **ABORTO Y ESTERILIZACIÓN FORZOSOS**

Sufrir una mujer una intervención quirúrgica de aborto o con el fin de eliminar la capacidad de reproducirse de modo natural, sin su consentimiento previo e informado o sin su entendimiento del procedimiento y sus consecuencias.

▪ **TRATA DE PERSONAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL**

Lo sufren mujeres de fuera y de dentro de los países que son captadas con la idea de desempeñar trabajos de diverso tipo, e incluso explícitamente la prostitución, pero desconocen las condiciones finales de explotación, privación de libertad y coacción. Mujeres y niñas están sobreexpuestas a la trata y corren más riesgos de abusos añadidos.

En la CAE se elaboraron protocolos específicos para la atención a las víctimas de Trata con Fines de Explotación Sexual entre 2010 y 2012, y actualmente hay un grupo específico de trabajo, en el marco del II Acuerdo Interinstitucional.

▪ **OTROS TIPOS DE VIOLENCIA MACHISTA**

- **Delitos cometidos supuestamente en nombre del «honor».**

- **Prácticas tradicionales perjudiciales para mujeres y niñas.**

El Art.42 del Convenio del Consejo de Europa, insta a que no se considere a la cultura, la costumbre, la religión, la tradición o el supuesto «honor» como justificación de actos de violencia y no se consideren las alegaciones según las cuales la víctima habría transgredido las normas o costumbres culturales, religiosas, sociales o tradicionales relativas a un comportamiento apropiado.

La Ley Orgánica 1/2014, de 13 de marzo, de modificación de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, relativa a la justicia universal introduce un cambio legislativo que debe interpretarse de la siguiente manera:

“4. Igualmente, será competente la jurisdicción española para conocer de los hechos cometidos por españoles o extranjeros fuera del territorio nacional susceptibles de tipificarse, según la ley española, como alguno de los siguientes delitos cuando se cumplan las condiciones expresadas:

1. Delitos regulados en el Convenio del Consejo de Europa de 11 de mayo de 2011 sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, siempre que:

- El procedimiento se dirija contra una persona española.

- “El procedimiento se dirija contra una persona extranjera que resida habitualmente en el Estado Español”.

- El delito se hubiera cometido contra una víctima que, en el momento de comisión de los hechos, tuviera nacionalidad española o residencia habitual en el Estado Español, siempre que la persona a la que se impute la comisión del hecho delictivo se encuentre en España (...).

Entornos y ámbitos de la violencia machista que aborda

Además de en las vías e itinerarios estándar para **todos los espacios tanto públicos como privados**, se sitúa el foco de atención de manera específica, en los siguientes entornos y circunstancias:

- **ÁMBITO FESTIVO Y DE OCIO:** Con actuaciones y procedimientos abordados en el marco del Plan de violencia machista.
- **ÁMBITO COMUNITARIO:** Abordando las posibles actitudes acosadoras hacia la mujer por parte de familiares del agresor o personas vinculadas a él.
- **ÁMBITO EDUCATIVO:** Mediante actuaciones de prevención, detección y atención.
- **ÁMBITO LABORAL:** En detección y atención
- **AGRESORES REINCIDENTES:** Con medidas de intervención para la prevención de nuevas conductas violentas

II. C. OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN E INTERVENCIÓN CON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA

📦 **Vivir sin violencia.** La finalidad de la intervención deberá ser siempre que la mujer atendida pueda vivir libre de violencia e igualmente las demás víctimas directas dependientes se sitúen en un marco de vida afectiva no violento.

- Para ello la primera pauta se resume en: “Entender para atender”, que implica identificar, conocer y tener en cuenta todas las circunstancias y variables que definen y afectan a la realidad de las mujeres atendidas.
- La denuncia es una parte del proceso en la que prevalece también la decisión final adoptada por la víctima. Si bien es un instrumento importante para conseguir una vida libre de violencia, deberá valorarse siempre en primer lugar su influencia en la **seguridad de la víctima**.
- La separación de la pareja en casos de “violencia de género” y del entorno familiar y afectivo en otros supuestos, es una decisión que corresponde a cada mujer, no un fin de la intervención.

📦 **Enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes y una atención individualizada con mirada interseccional.** La diversidad de las víctimas que son atendidas y las distintas facetas que pueden suponer vulnerabilidades y necesidades distintas, requieren de una atención específica que facilite su identificación y la atención necesaria a las circunstancias particulares en función de la edad, sexo, orientación sexual, autopercepción, origen y preferencias lingüísticas, la diversidad funcional y otros factores de discriminación múltiple.

Es importante tener presente que a pesar de los avances en el sistema de intervención con mujeres maltratadas, los servicios y recursos existentes tienen limitaciones y están diseñados pensando sobre todo en mujeres que tienen un cierto grado de autonomía y control personal. Los colectivos femeninos con dificultades añadidas como discapacidades, mayores, enfermedades mentales, mujeres que ejercen la prostitución y aquellas con consumo crónico de drogas ilegales y/o de alcohol, tienen menos posibilidades de acceder a estos recursos.

- La atención deberá garantizarse a todas las víctimas sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social.
- Se adoptarán las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia y, en especial, las mujeres con discapacidad y las mujeres inmigrantes, con independencia de su situación administrativa, derivándolas a recursos supramunicipales si fuera preciso.
- Para ello se les facilitará el acceso a los servicios y prestaciones que resulten más idóneas, municipales o supramunicipales, en función de las circunstancias personales y sociales que concurran en cada caso.

 **Confianza.** Todas las mujeres que sufran algún tipo y forma de violencia machista, sea ésta física, psicológica, económica o sexual, serán atendidas, hayan o no interpuesto una denuncia, estén o no en capacidad de tomar decisiones, puedan explicar su situación o no puedan ponerle nombre a su vivencia.

- El que se acerquen repetidamente a los servicios será contemplado como un indicador de confianza y se les ofrecerá siempre la misma cobertura de servicios disponibles.
- Evitar prejuicios sobre la víctima, contruidos en torno a su forma de vestir, su mayor o menor resistencia de cara a presentar denuncia, la concurrencia de episodios reiterativos a los mismos hechos denunciados en varias ocasiones, la historia sexual de la víctima, su estado emocional en el momento de la entrevista, sus antecedentes penales, la creencia de que la víctima tiene una enfermedad mental, la creencia de que la víctima puede estar bajo el influjo de alcohol o drogas, la falta de signos evidentes de daño físico en la víctima, la orientación sexual o la identidad de género de la víctima.

- En ningún caso se podrá condicionar el uso de alguno de los recursos existentes a que las mujeres actúen en determinada dirección o al cumplimiento de las pautas acordadas en el proceso de intervención.
- 📦 **Prioridad.** La atención a las mujeres que pidan apoyo se hará de manera prioritaria, pudiendo el servicio solicitado o de referencia desplazarse hasta el lugar donde está ella y facilitando en todo momento las condiciones para una rápida intervención.
- 📦 **Seguridad y protección.** Las obligaciones jurídicas que devengan del ejercicio profesional son un compromiso ético fundamental así como la garantía de protección que las mujeres merecen.
- Las intervenciones deberán guiarse de manera que prevalezca su integridad personal sin fomentar la impunidad de los hechos violentos que viven o hayan vivido.
 - Las medidas de protección dispuestas por las instituciones deberán contemplar en sus instalaciones físicas, espacios de seguridad para las mujeres mientras se encuentran en ellas, procurando evitar que la víctima y el agresor coincidan durante la realización de los trámites de denuncia, atención y seguimiento.
 - En toda la intervención se deberá asegurar a la mujer la confidencialidad y se deberá informar del uso que se va a dar a los datos recabados y sus derechos al respecto.
- 📦 **Empoderamiento y normalización.** En el contexto de la intervención se respetará la propia capacidad de la mujer víctima de la violencia, para desarrollar un modo de vida normalizado. La articulación de las medidas idóneas a cada caso se orientará al reconocimiento y refuerzo de su valor, a su autonomía y empoderamiento personal y a su capacidad para tomar las decisiones que le permitan afrontar tales situaciones.
- 📦 **Detección temprana.** Consolidar los servicios públicos de proximidad como puertas de entrada fundamentales para la detección temprana, con especial atención a los centros de salud, a los servicios sociales, a los servicios especializados y al ámbito educativo.
- 📦 **Cercanía.** Se procurará establecer una atención cercana a las mujeres, ya que esta cercanía (geográfica, emocional y de conocimiento del caso) supone una mejor intervención, facilitando el seguimiento y la coordinación del caso, así como la generación de confianza en el apoyo institucional.

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

📄 **Defensa del interés superior de las personas menores de edad.** En la aplicación del Protocolo local se adoptarán las medidas necesarias a la atención y protección de las personas menores a cargo de las mujeres víctimas, en orden a garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral.

- Se articularán los recursos y/o derivaciones necesarias, para que los y las menores de edad con exposición a la violencia machista, y víctimas de la violencia vicaria, reciban la atención especializada a la que tienen derecho como víctimas directas.
- Se garantizará que las hijas e hijos de mujeres víctimas no estén presentes en ningún procedimiento donde la víctima declare sobre la violencia que sobre ella ejerce su pareja y, si la acompañan durante la interposición de la denuncia o tramitación de algún recurso, se debe procurar la existencia de un espacio en donde las y los menores puedan recibir una atención adecuada a sus necesidades.

📄 **Mínima victimización.** Se evitará la victimización secundaria de las mujeres que han sufrido la violencia a que se refiere el presente Protocolo, reduciendo al mínimo las molestias de las víctimas derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones.

- En este sentido, la iniciativa para el cumplimiento de las pautas e itinerarios de atención previstos en el presente Protocolo, y para la coordinación de las diferentes instituciones implicadas, ha de ser de las y los profesionales, sin que quepa hacer recaer en las víctimas tal responsabilidad.
- De igual modo, hay que recordar que la demanda y la participación en este tipo de recursos de atención, por parte de la mujer víctima, es de carácter voluntario, no obligatorio.

📄 **Responsabilidad para la mejora.** Se ha de tener presente la idea de mejora continua ante las necesidades apreciadas, lo que apela a la responsabilidad de las personas profesionales intervinientes en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y agresión sexual, para que trasladen a su correspondiente dirección y/o superior aquellas lagunas o carencias que pudieran detectar en su trabajo, señalando los recursos necesarios para subsanar dichas lagunas.

III. ACUERDOS DE LAS INSTITUCIONES FIRMANTES

Las instituciones firmantes del presente protocolo, acuerdan:

PRIMERO: Firmar el II Protocolo Local de Actuación y Coordinación Institucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de violencia machista en el municipio de Ermua.

SEGUNDO: Designar una persona encargada de la coordinación política de este protocolo local, por cada entidad firmante, que designará posteriormente a las personas representantes de referencia y sustitutas, para su participación en el seguimiento y coordinación del protocolo.

TERCERO: Las entidades participantes serán:

- AYUNTAMIENTO DE ERMUA: Alcaldía; Áreas de Políticas Sociales, Seguridad Ciudadana (Policía local) y Educación.
- ERTZAINZA: Ertzain- Etxea de Eibar
- OSAKIDETZA: OSI- Debabarrena. Centro de Salud de Ermua; Hospital de Eibar; Hospital de Mendaro
- ILUSTRE COLEGIO DE LA ABOGACÍA DE BIZKAIA: Turno Específico de Violencia Doméstica y de Agresiones Sexuales.
- DECANATO JUDICIAL DE DURANGO: Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción Nº 4

CUARTO: Realizar y coordinar la actuación de las instituciones participantes de acuerdo al enfoque, pautas y principios del marco expositivo; así como a los procedimientos y mecanismos desarrollados en el presente Protocolo.

QUINTO: Difundir los contenidos de este II Protocolo de Actuación y Coordinación Interinstitucional entre todas y todos los profesionales que integren o dependan de cada una de las instituciones firmantes, y que a su vez tengan implicación en la atención a potenciales víctimas de violencia machista.

SEXTO: Establecer como prioridad la definición, obtención y traslado de datos periódico y en los plazos que se acuerden, para obtener un registro lo más exhaustivo posible que permita el análisis de la población afectada, de las necesidades de medidas, recursos; tendencias

respecto a la realidad de la violencia machista en el municipio, y las dificultades en el proceso de solicitud de información y apoyo.

Para ello, siguiendo el Plan Municipal de Violencia contra la Violencia Machista en Ermua, cada institución de común acuerdo establecerá una Agenda común con los pasos y plazos específicos por cada institución, que recoja y remita las medidas de seguimiento y los datos que se acuerden entre las entidades según el alcance objetivo del procedimiento.

SÉPTIMO: Reflexionar y establecer de manera conjunta y por ámbito de competencia, aquellos indicadores y medidas que definan la reparación del daño de las víctimas.

OCTAVO: Armonizar la intervención en casos de violencia machista con el Plan municipal contra la violencia machista en Ermua, que integran las actuaciones que desde distintos ámbitos institucionales y asociativos se realizan en la actualidad, y en general con la Cartera de Servicios Sociales y las políticas municipales de igualdad.

NOVENO: Ratificar un compromiso con la formación para la intervención con víctimas y sobrevivientes de la violencia machista, pudiéndose establecer un sistema de seguimiento para conocer el desarrollo de las medidas en materia de formación puestas en marcha por las entidades participantes en:

- programas de formación continua para el personal
- medidas para garantizar la formación del personal de los recursos externalizados.

DÉCIMO: Realizar una evaluación continua del funcionamiento del presente protocolo, y una evaluación externa cuatro años después de su puesta en marcha, asegurando que se recojan las valoraciones de las y los profesionales de los recursos y servicios, así como de las usuarias, con el fin de constatar la efectividad y necesidades de las mejoras en la atención.

IV. PROCEDIMIENTOS PARA LA COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA MACHISTA

Los puntos de entrada o vías de acceso de las mujeres de Ermua al circuito público de atención, a fin de eliminar de sus vidas la violencia de género, son los siguientes:

1. AYUNTAMIENTO DE ERMUA

- 1.1 ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES.
 - 1.1.1. SERVICIOS SOCIALES
 - 1.1.2. SERVICIOS ESPECÍFICOS DE LA CASA DE LA MUJER
- 1.2 ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA. POLICÍA LOCAL

Como puntos de información:

- 1.3 ABIAPUNTU. PUNTO DE INICIO: Como servicio general de información ciudadana, su función será la de derivar a la mujer víctima de violencia machista al Área de Políticas Sociales (Servicios Sociales), gestionando la cita por teléfono, entregándole por escrito la dirección del servicio al que debe acudir, hora y nombre de la persona que va a atenderle, registrando, previa autorización, nombre y apellidos de la mujer así como un teléfono de contacto para el seguimiento a realizar por la profesional de referencia.
- 1.4 Los departamentos municipales que prestan atención directa a la ciudadanía tendrán información sobre los servicios municipales de prevención, información y atención a la violencia machista, para proporcionarla a las mujeres usuarias de los mismos que así lo soliciten.

2. ERTZAINZA. COMISARÍA DE EIBAR

3. OSAKIDETZA-OSI-DEBABARRENA

- 3.1. Centro de Salud de Ermua
- 3.2. Hospital de Mendaro
- 3.3. Punto de Atención Continuada (PAC Torrekua)*

4. OTROS: Juzgado de Paz, ámbito educativo, laboral, asociativo, etc...

* Situado en el Hospital de Eibar

IV.1. LOS SERVICIOS SOCIALES: UNIDADES DE ACTUACIÓN MUNICIPAL EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN MATERIA DE VIOLENCIA MACHISTA

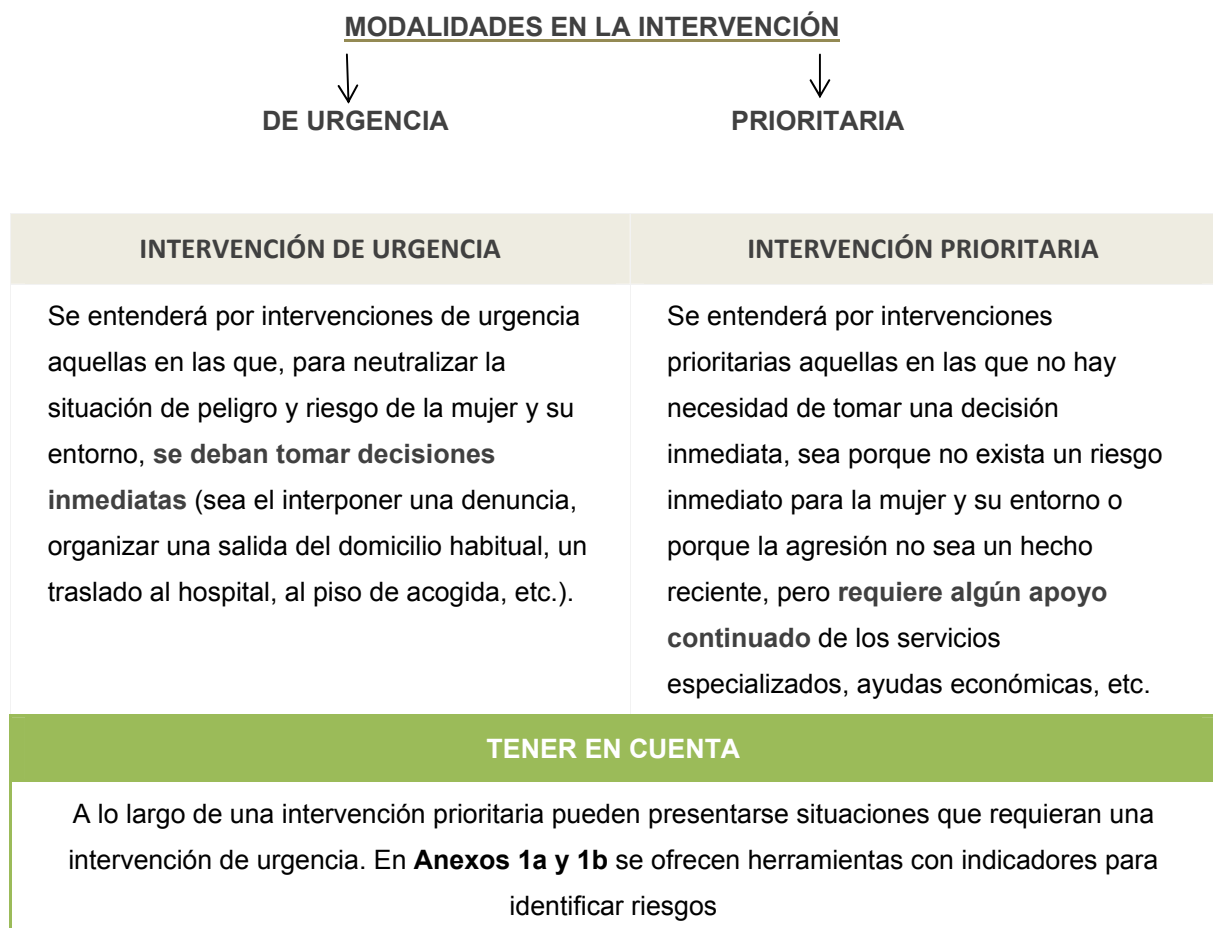
Son los responsables de coordinar la intervención asistencial en casos de violencia machista.

Los recursos específicos para la intervención son:

- Piso de acogida
- Servicio de información, orientación y asesoramiento
- Servicio de asesoría jurídica.
- Servicio de atención psicológica

En cualquier modalidad de atención, se cuenta con el **servicio de teletraducción** para facilitar y garantizar la comunicación con la mujer víctima, sea cual sea el idioma en el que se exprese.

IV.1.1. Modalidades de intervención



a. Asistencia a la víctima. Fase de urgencia

- Las personas trabajadoras de los Servicios sociales atenderán las situaciones de urgencia dentro del horario habitual de lunes a viernes en un plazo inmediato. Fuera de estos horarios, la atención de urgencia la ofrecerá la Policía local. Además, el Servicio Foral de Urgencias atiende en el horario que no cubren los servicios municipales. **Tfno. de acceso: 944 02 50 50**



INTERVENCIÓN TELEFÓNICA	INTERVENCIÓN PRESENCIAL
Se valorará la necesidad de acudir al domicilio de la mujer o al lugar donde se encuentre en ese momento, solicitando en caso necesario, la participación de la Policía local, Tfno. 943 176300 , quienes –en su caso- solicitarán la intervención de la Ertzaintza.	Si la Trabajadora Social considera la situación de la mujer como de gravedad o riesgo, priorizará la intervención policial llamando a la Ertzaintza al número de teléfono 943 531700 para la derivación de la mujer y la consiguiente valoración técnica de riesgo.
 Cuando se produce la demanda por parte de la mujer, vía telefónica o presencial, el personal de Servicios Sociales identificará y confirmará que se trata de una situación de riesgo de alguno de los tipos de violencia machista.	
 Recabará información sobre: - Posible diversidad funcional para prever necesidades específicas de atención. - Menores convivientes y/u otras personas dependientes. - Otras necesidades de atención inmediata como animales de compañía.	
Se dará prioridad a la protección de la mujer. Para ello, la Trabajadora Social recabará información sobre la gravedad de la situación y el riesgo de que suceda una nueva agresión, contactando con la Policía local, que contactará con la Ertzaintza si fuera necesario.	
 Con posterioridad, en su caso a la actuación policial, la Trabajadora social realizará la primera entrevista , para establecer de manera consensuada con la usuaria un plan de actuación que incluya los recursos que serán necesarios activar.	

1º. Se conducirá a la mujer a un despacho o sala, que responda a la discreción necesaria y donde se garantice que no coincida con el agresor. Una Trabajadora Social o la profesional referente previa del caso (Trabajadora Social o Educadora Social) la atenderá de manera inmediata.

- En el caso de presencia de menores, se les conducirá al espacio que se considere más adecuado.

- En el caso de animales de compañía, en función de las necesidades se les proveerá de guarda y sustento, o se derivará a un servicio especializado.

2º. La Trabajadora Social tomará datos de la mujer, utilizando, si es preciso, el servicio de teletraducción para salvar la barrera idiomática, o bien traducción de lengua de signos, a través de la <https://satevi.svisual.org/>, o cualquier otro recurso que permita o facilite la comunicación.

3º. Siempre que se considere necesario y con el fin de facilitar la intervención con mujeres víctimas migradas, se solicitará la colaboración a posteriori del Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural BILTZEN (Gobierno Vasco).

- 📦 Si fuera necesario, deberá cubrirse su necesidad de atención sanitaria, para lo que se gestionará el acompañamiento y traslado por parte de la Policía local al Centro de Salud de Ermua en horario de 8h a 20h, al PAC Torrekua* en horario de 17 pm a 8 am los días laborables y de 24h los fines de semana y festivos, y si presenta lesiones que requieran además la realización de Pruebas Complementarias o es víctima de agresión sexual se le trasladará exclusivamente al Hospital de Mendaro. Se le recomendará a la mujer que solicite el consiguiente parte de lesiones.

* PAC Torrekua situado en el Hospital de Eibar

- 📦 Si la intervención requiere utilizar el **Piso municipal de acogida**, la Trabajadora Social informará a la mujer del **Reglamento de régimen interno** del piso refugio municipal para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, que deberá aceptar para realizar la solicitud formal de ingreso. Seguidamente se podrá realizar la acogida provisional.
(Anexos 2, 3 y 4: Reglamento, Ficha de ingreso y Procedimiento operativo respectivamente)

- Posteriormente, la Trabajadora Social realizará un informe y convocará a reunión a la Comisión de Ingreso del piso de acogida en el plazo establecido en el procedimiento del mismo.

- Una vez que se haya realizado el acceso al piso refugio, la Trabajadora Social elaborará el Plan de Trabajo, con la activación de los recursos necesarios.

☐ Tras la valoración de la disponibilidad de **recursos económicos** de la víctima, la Trabajadora Social propondrá a su dirección técnica y política la resolución de la cuantía de la ayuda económica específica municipal a que pueda tener derecho y su tramitación de manera inmediata, especialmente en los casos en que se realice la acogida en el piso refugio municipal.

☐ En caso de que la mujer o personas dependientes necesiten otros recursos municipales especializados, recursos forales de acogida u otros, o de competencia autonómica, la Trabajadora Social estará a cargo de las derivaciones y coordinaciones pertinentes con estos recursos.

Se priorizará ofrecer acompañamiento siempre que haya riesgo para la mujer y se coordinará con la Policía local y con la Ertzaintza.

☐ A fin de garantizar una adecuada atención y evitar la victimización secundaria, se consultarán los registros vertidos en el aplicativo **Gizarte.net** sobre el caso.

TENER EN CUENTA

En el **proceso de valoración de riesgo**, si la mujer no es consciente del mismo, se insistirá con ella en el compromiso que tiene con su propia seguridad, la de las hijas e hijos y personas dependientes a su cargo si las hubiera, así como en la responsabilidad del personal técnico implicado en brindarle protección.

b. Asistencia a la víctima. Atención prioritaria

- Una vez recibida la demanda de la mujer, una Trabajadora Social le dará cita en un máximo de cinco días, y se valorará junto con ella su situación de riesgo, motivando a la mujer para que denuncie la situación y solicite, si fuera preciso, la orden de protección.
- Las citas se gestionarán con la colaboración del personal administrativo de manera que no coincidan en el mismo día y hora la víctima con el agresor o familiares del agresor. Para ello, se habilitará un espacio adecuado para la espera en caso necesario.

- Se adoptarán medidas para superar o mitigar las barreras idiomáticas que puedan tener las mujeres extranjeras. A éstas se les recordará la importancia de que soliciten su empadronamiento como vía para el acceso a las prestaciones básicas de la red de protección social.
- Siempre que se considere necesario y con el fin de facilitar la intervención con mujeres víctimas migradas, se solicitará la colaboración a posteriori del Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural BILTZEN (Gobierno Vasco), a través de la Técnica de Inmigración.

OBJETIVO DE LA PRIMERA VISITA PRESENCIAL

1. Prestar apoyo a la mujer e informarle sobre la disponibilidad en la atención a su situación, recursos existentes y vías de atención e intervención, priorizando las más urgentes en cuanto a seguridad, salud y acogimiento, considerando el derecho a la asistencia social integral que le asiste, tanto a ella, como a las personas menores de edad que se encuentren bajo su patria potestad o guarda y custodia.
2. Se le comunicará que se pondrán a su disposición todos los medios disponibles para preservar su seguridad y, en su caso, las de sus hijas e hijos u otras personas, así como sus animales de compañía si fuese necesario.
3. Se realizará el **Plan de trabajo** con la usuaria. **(Anexo 5)**

- 📁 Como consecuencia de alguna intervención prioritaria se pueden derivar nuevas gestiones (juicio, solicitud de acogimiento de mediana y larga estancia, solicitud de servicios especializados, tramitación de ayudas económicas, etc.). Se considerará que el proceso de intervención continúa en estos casos, aunque ya no sea necesaria la toma de decisiones inmediatas.

IV.1.2. Acompañamiento durante el proceso de intervención

Los Servicios Sociales valorarán la necesidad de acompañamiento a las víctimas de la violencia machista que lo necesiten durante todo el proceso de intervención, realizándolo la Trabajadora Social o la Policía local.

- Si fuera preciso, la Trabajadora Social acompañará a la víctima a las dependencias de la Policía local o, solicitará a la Policía local que se acerque a los Servicios.

- De igual manera, la Trabajadora Social valorará y demandará la necesidad de acompañamiento o traslado con la Policía local para acudir a la Comisaría de la Ertzaintza de Eibar, a un centro sanitario, al juzgado o a las dependencias de la entidad en las que se realice la gestión correspondiente.

TENER EN CUENTA

A fin de evitar la revictimización de las mujeres se procurará que no haya un exceso de personal en el acompañamiento; si este se hace por parte de la Policía local o la Ertzaintza el personal no irá uniformado y usará coches sin distintivos.

a. Acompañamiento para la asistencia sanitaria

- ☞ Si la mujer acude a los Servicios Sociales y presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha su existencia aunque no resulten visibles, la Trabajadora Social de referencia derivará a la usuaria a la Ertzaintza a fin de que se abra el atestado correspondiente y sea acompañada al Centro de Salud de Ermua o al Hospital de Mendaro.
 - Se le indicará que **solicite la copia correspondiente del parte de lesiones**, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.
 - Si hay personas menores de edad afectadas, se derivarán igualmente a los Servicios de Urgencias de los centros de atención sanitaria.

b. Acompañamiento para la asistencia sanitaria en casos de agresión sexual¹

- ☞ Si la víctima de una agresión sexual se acerca en primera instancia a los Servicios Sociales, la Trabajadora Social, o el personal que se encuentre en ese momento, informará a la Ertzaintza, a fin de que se inicie el procedimiento correspondiente y pueda ser acompañada al Hospital de Mendaro, de acuerdo a las necesidades de asistencia que tenga.

Se informará a la víctima, si procede, de la importancia de no lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal a efectos de evitar que se eliminen posibles pruebas esenciales para un futuro proceso judicial.

¹ Tener en cuenta que Osakidetza considera como caso RECIENTE la agresión sexual sufrida en las **120 horas (5 días) anteriores**.

- 📄 En estos casos, la Ertzaintza dará aviso telefónico previo al hospital, con el fin de que el personal hospitalario avance en la preparación del dispositivo de atención, y será el propio hospital quien realice las gestiones oportunas para que se persone el médico o médica forense al objeto de que se pueda practicar el reconocimiento médico y la toma de muestras. En cualquier caso:

- Se proporcionarán al o a la **forense** todos los datos disponibles sobre el hecho.
- Se informará a la mujer que puede hacer uso del **servicio gratuito 24 horas de asistencia letrada** (turno de oficio) y que puede solicitar asistencia jurídica gratuita. **(Enlace a formulario pág. 60)**
- **Si la mujer agredida es menor de edad**, se avisará a la familia, a las personas tutoras y/o al Servicio de **Infancia de la Diputación Foral de Bizkaia**, en aquellos casos de riesgo de desprotección determinados por la herramienta BALORA. **(Anexo 6: comunicación a Infancia-DFB)**

- 📄 En casos de **agresiones sexuales ocurridas en el pasado**, desde Servicios Sociales se dará cita con la Trabajadora Social dentro de un plazo máximo de cinco días desde su solicitud, y se le ofrecerá a la mujer una atención específica. A su vez, se le informará sobre los recursos existentes a su disposición y si así se requiere, se le derivará a la asesoría jurídica, y al servicio de apoyo psicológico de la Casa de la Mujer. Por último, se acordarán citas continuadas con la mujer para conocer si ha habido cambios en la situación y articular estrategias en base a los cambios habidos.

IV.1.3. Apoyo para el traslado durante el proceso de intervención de urgencia

Tomando en consideración las distancias existentes entre el municipio de Ermua y otros municipios donde se recibe el apoyo o se realizan las gestiones necesarias (Mendaro, Eibar, Durango, Bilbao):

Tomando en cuenta que la Ertzaintza garantiza el traslado únicamente en las primeras intervenciones²:

- 📄 Si la víctima no cuenta con recursos propios que le permitan recibir el apoyo necesario y/o realizar las gestiones que les supone la interposición de denuncia, la Trabajadora Social

² Este acompañamiento que la Ertzaintza proporciona a la víctima varía de acuerdo al nivel de riesgo que viva, ya que, si este riesgo es alto, el acompañamiento no se realiza únicamente en las primeras intervenciones, e incluso puede haber un acompañamiento de carácter permanente en el caso de las víctimas que requieran escolta.

solicitará a la Policía local su traslado y/o se coordinarán respecto a los traslados que la mujer precise.

IV.1.4. Información sobre los recursos

- ☐ Tanto para casos no urgentes como de urgencia, se informará a la mujer de los recursos municipales, forales, autonómicos y estatales (jurídicos, psicológicos, económicos, socioeducativos, de alojamiento, de empleo, de vivienda, recursos específicos para menores, etc.), existentes para situaciones de malos tratos y agresiones sexuales, trata con Fines de Explotación Sexual, Mutilación Genital femenina y todos aquellos relacionados con cualquier forma de violencia machista adecuada al caso. Y en su caso, se le gestionará o facilitará el acceso a los mismos realizando, cuando proceda, la derivación al servicio especializado o de otro tipo correspondiente. **(Anexos 7 y 8: Derivación a recursos locales de Asesoría jurídica, psicológica)**
- ☐ El Área de Políticas Sociales dispondrá y proporcionará información de los recursos y servicios disponibles si sufre violencia machista, entregando a la mujer folletos y materiales que apoyen dicha información en el idioma que pueda comprender mejor, para que pueda leerlo con calma y decidir lo que le interesa o conviene.
- ☐ Para garantizar el derecho de las mujeres con discapacidad al acceso a la información y a los recursos existentes, se deberán realizar las adaptaciones que en cada caso sean necesarias (ayudas para el transporte, acompañamientos, intérpretes de lengua de signos, documentos en braille, comunicación aumentativa, etc.).

IV.1.5. Si la mujer necesita asesoramiento jurídico pre procesal

- ☐ Si necesita asesoramiento jurídico, la Trabajadora Social la derivará al servicio de asesoramiento jurídico municipal especializado; si la consulta es urgente la cita para una entrevista con la abogada se gestionará en un plazo máximo de cinco días; de lo contrario, se establecerá para los días regulares de estancia de la abogada en la Casa de la Mujer. Sin perjuicio del asesoramiento más cualificado que se le ofrezca, se le informará y asesorará de forma básica sobre sus derechos y los posibles trámites y procedimientos judiciales a emprender.
- ☐ También se le informará de la importancia de que esté debidamente asesorada a la hora de tramitar la denuncia y/o solicitar la Orden de Protección, ya que siempre es preferible que la denuncia llegue instruida al Juzgado; para ello se le comunicará la posibilidad de solicitar asistencia jurídica del servicio especializado de los Colegios de Abogacía, como un **derecho gratuito en los casos de violencia de género y agresiones sexuales**, desde el

propio Servicio o, preferentemente, desde dependencias policiales o judiciales.
<https://www.justizia.eus/justicia-gratuita/presencial>.

- En el supuesto de que la mujer tenga nacionalidad extranjera, se identificará la situación administrativa concreta en la que se encuentra (situación irregular, residencia legal por reagrupación familiar, etc.) y la Trabajadora Social la derivará al servicio municipal de inmigración. La técnica de inmigración atenderá a la mujer derivada en un plazo máximo de 5 días y se coordinará con AHOLKU SAREA: servicio jurídico vasco en materia de extranjería, al objeto de proteger los derechos que le asistan en esta materia.

IV.1.6. Solicitud de Orden de Protección

- Una solicitud de orden de protección SIEMPRE reúne condiciones de urgencia porque responde a la existencia de una SITUACION OBJETIVA DE RIESGO, por lo que resulta esencial que siga los cauces establecidos para cualquier otra denuncia o solicitud de orden de protección esto es, mediante el equipo instructor de la Ertzaintza.
- En el caso de que los servicios sociales entiendan q existe esa situación objetiva de riesgo, y por tanto necesario presentar solicitud de Orden de Protección, derivarán y coordinarán con la Ertzaintza siempre.

Para esta derivación se utilizará el formulario que emplea la Ertzaintza para consignar la solicitud de orden de protección (**Anexo 9: Formulario de solicitud de Orden de protección**), sin perjuicio de que pueda acordarse conjuntamente otro formulario.

IV.1.7. Si la mujer decide no denunciar

- Si la víctima no quiere denunciar los hechos ni solicitar una Orden de Protección se le ofrecerán los servicios disponibles en esas circunstancias.
- Se insistirá en que sea la propia víctima quien ponga la denuncia o solicite la Orden de Protección en la Ertzaintza, explicándole que denunciar no es sólo un derecho sino también una forma de romper con la relación violenta que está sufriendo y la manera de acceder a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia -alejamiento del agresor, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.
- En caso de que la víctima decidiera no presentar denuncia y se reúnan las condiciones de urgencia ante una situación objetiva de riesgo y por tanto la necesidad de una respuesta inmediata, se contactará telefónicamente **con el equipo instructor de guardia de la**

Ertzaintza, que atiende las 24h, los 365 días del año, para que sea la Ertzaintza quien proceda.

- ☐ Para la derivación al equipo instructor de la Ertzaintza, se utilizará igualmente el Formulario de solicitud de Orden de protección.
- ☐ Posteriormente se coordinará con el grupo VD/VG de seguimiento, de cara a adjuntar informes actualizados y pautar una intervención conjunta desde el principio³.
- ☐ El II Acuerdo interinstitucional ofrece un modelo de **Oficio de remisión al Juzgado** en caso necesario (**Anexo 10**)

IV.1.8. Si la mujer, tras valorar su situación, requiere alojamiento de urgencia

- ☐ Si la víctima requiere un alojamiento de urgencia y acude a los Servicios Sociales en horarios de oficina, se derivará su ingreso al piso de acogida del municipio, coordinándose para ello con la persona profesional responsable de gestionar el piso de acogida.
- ☐ Si la mujer necesita un recurso de acogida de media o larga estancia, se gestionará su derivación al recurso foral de acogida de la Diputación Foral de Bizkaia, y será trasladada a dicho lugar por la Policía local.
- ☐ En caso de que solicite alojamiento de urgencia, o que se evalúe la necesidad de un abandono urgente del domicilio habitual, y se realice fuera de los horarios de funcionamiento de los Servicios Sociales, será la Policía local la que conducirá a la víctima a dicho piso o al recurso foral de acogida.

IV.1.9. Servicio Atención a Familias, Intervención Socioeducativa y Psicosocial (SISP)

El servicio de atención a familias presta una atención, apoyo y orientación de carácter psicológico y socio-educativo en aquellos casos en los que haya menores en situación o riesgo de desprotección. El acceso a este servicio se realiza a través de los Servicios Sociales municipales.

- ☐ En el caso de que la víctima de violencia tenga a su cargo hijas e hijos menores de edad, los Servicios Sociales valorarán la situación familiar para decidir la pertinencia de intervención del SISP. Deberá ser analizado con las mujeres a la vez que se le informa de la responsabilidad de las autoridades en la protección de las y los menores.

³ Únicamente el grupo de instrucción de guardia tiene acceso a la agenda del Juzgado.

❏ Los centros escolares son un espacio destacado para detectar violencia machista en el entorno escolar, familiar o comunitario, a través de la conducta de la o el menor. Por esa razón, el Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial se coordinará con ellos para:

- Proveerles de indicadores de sospecha y riesgo para detectar estas situaciones.
- Detectar, junto a la colaboración del centro escolar, posibles situaciones de desprotección de los/as menores.
- Facilitar la asignación de educadores/as sociales de menores, educadores/as de familia o atención psicológica a los miembros de la familia.
- Establecer una coordinación con el centro escolar, para realizar un seguimiento sobre aquellos aspectos que afectan al desarrollo del/a menor en su proceso escolar.

❏ Los Servicios Sociales informarán a la mujer de los recursos municipales, forales y autonómicos que pueden repercutir en la desaparición de situaciones de violencia en su vida, como es el caso del Servicio de Intervención Socioeducativa, Psicosocial y de asesoramiento jurídico o el Programa Foral de Intervención Familiar y el Programa foral de Intervención Familiar en Violencia Filio-parental.

IV.1.10. Espacios de reflexión y procesos de empoderamiento para mujeres en su diversidad

❏ Desde los Servicios Sociales se proporcionará información sobre la Escuela de Empoderamiento y otros espacios para la reflexión y el empoderamiento en el que puedan participar las mujeres en toda su diversidad: cultural, de edad, origen etc. con el objetivo de proporcionarles un espacio para la reflexión y el empoderamiento personal y colectivo de las mujeres que hayan podido tener una experiencia de violencia.

❏ Los Servicios Sociales derivarán la información necesaria al personal de la Casa de la Mujer para que, en su caso, puedan ponerse en contacto con la mujer en el momento y circunstancias que se estime conveniente, según el punto del proceso en que ella se encuentre.

IV.1.11. Seguimiento y finalización del proceso de intervención

❏ El seguimiento se hará con citas continuadas para conocer cambios en la situación y activar estrategias en base a dichos cambios. En el caso de que sea necesario, se realizará este seguimiento de forma coordinada con las personas profesionales que han intervenido.

- ☐ Este seguimiento puede ser suspendido porque la víctima así lo exprese, verbal o tácitamente: sea porque ha roto el ciclo de violencia, ha terminado su relación de pareja, tiene una red alternativa de apoyo, ha cambiado de lugar de residencia o cualquier otra circunstancia que la lleve a no requerir la intervención de los Servicios Sociales.
- ☐ Este seguimiento también puede ser suspendido porque la víctima decida continuar la convivencia con el o los agresores, por las razones que ella considere adecuadas y en desacuerdo con las recomendaciones del personal técnico con el que ha trabajado.

1º. En los casos en que exista esta diferencia entre la valoración del riesgo de la situación entre la usuaria y la Trabajadora Social, siendo más alta la percepción de riesgo por parte de la profesional, y cuando la mujer decida cesar la intervención e incluso la relación con los Servicios Sociales, se respetará su decisión, informándole de:

- La importancia de no romper los vínculos de apoyo.
- La existencia del Servicio de Intervención Socioeducativa, Psicosocial y de Asesoramiento jurídico

2º. Se le informará específicamente de la existencia del Servicio Foral de Mujer e Intervención Familiar.

3º. Se comunicará a la Policía Local y al equipo de seguimiento VD/VG de referencia del caso la información relevante para su inclusión en el expediente o registro correspondiente.

IV.1.12. Solicitudes de información durante el proceso de intervención

- ☐ La Trabajadora Social coordinadora en materia de violencia contra las mujeres realizará los informes correspondientes sobre el caso cuando lo requiera la Ertzaintza u otras instancias oficiales, recabando información a las distintas profesionales que hayan podido intervenir si fuera necesario. Igualmente, solicitará a la mujer su **consentimiento para la recogida y utilización de datos de carácter personal**. (Anexo número 11)

IV.1.13. Registro y seguimiento de actuaciones

- ☐ La Trabajadora Social responsable coordinará la respuesta a dichas solicitudes de información sobre las mujeres víctimas de violencia doméstica en Ermua y será la responsable de su remisión a estas instancias por correo electrónico o el sistema que se establezca.

- Para facilitar el seguimiento de las actuaciones realizadas con las usuarias, y la coordinación con las instancias policiales, la Trabajadora Social registrará todas las actuaciones realizadas.

IV.2. LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD Y LA CASA DE LA MUJER EN LA PREVENCIÓN Y LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN VIOLENCIA MACHISTA

Es la Unidad responsable del desarrollo de las políticas y planes de Igualdad para mujeres y hombres en Ermua, entre los que se incluye el Plan contra la Violencia Machista, con 5 ámbitos o líneas estratégicas de intervención: I Análisis y conocimiento de la realidad, II Sensibilización y prevención, III Atención integral y empoderamiento, IV Reparación del daño y memoria y V Plan interno para la transversalidad.

La Unidad está ubicada en la Casa de la Mujer y cuenta con una Técnica de Igualdad, una Técnica de Empleo y Formación y una Auxiliar Administrativa. Cuenta además con una trabajadora social que realiza servicios de atención y coordinación.

La Técnica de Igualdad coordinará el desarrollo y seguimiento del II Protocolo con las entidades municipales y supramunicipales que tengan representación en el mismo.

Los recursos especializados para la intervención, que se prestan en la Casa de la Mujer son:

- Servicio de asesoría jurídica.
- Servicio de atención psicológica
- Escuela de Empoderamiento para mujeres y recursos de formación
- Servicio de orientación laboral
- Asociacionismo y participación

IV.2.1. Modalidades de intervención

PRIMERA INTERVENCIÓN	
INTERVENCIÓN TELEFÓNICA	INTERVENCIÓN PRESENCIAL
Se proporcionará a la mujer el contacto con los Servicios Sociales y de manera inmediata se informará a la Trabajadora Social	Si la víctima se presenta en la Casa de la Mujer, se le facilitará una primera atención de recogida de su demanda, así como un

coordinadora de los casos de violencia machista de Servicios Sociales. Si la persona receptora del caso considera la situación de la mujer como de gravedad o riesgo inminente, priorizará la intervención policial llamando a la Policía local o Ertzaintza	espacio adecuado para la espera si fuera necesario. A continuación se comunicará con Servicios Sociales.
📁 Cuando se produce la demanda por parte de la mujer, vía telefónica o presencial, se dará prioridad a la protección de la mujer. Para ello, la persona que reciba la demanda recabará información sobre la gravedad de la situación y el riesgo de que suceda una nueva agresión de los tipos de violencia machista.	
El personal de la Casa de la Mujer informará a Servicios Sociales, o en los casos de urgencia o fuera de horario de los servicios, a la Policía local.	
📁 Recabará además información sobre: - Posible diversidad funcional para prever necesidades específicas de atención. - Menores convivientes y/u otras personas dependientes. - Otras necesidades de atención inmediata como animales de compañía.	
📁 La persona que reciba la demanda tomará los datos de la mujer, utilizando si es preciso el servicio de teletraducción para salvar la barrera idiomática, o bien traducción de lengua de signos, o cualquier otro recurso que permita o facilite la comunicación.	
📁 Trasladará la información recabada a Servicios Sociales, que valorarán la necesidad de personarse en la Casa de la Mujer, para la gestión del caso.	

IV.2.2. Espacios de reflexión y procesos de Empoderamiento para mujeres en su diversidad

- 📁 La Escuela de Empoderamiento y otros espacios de encuentro de la Casa de la Mujer serán referentes básicos para la reflexión, el empoderamiento y la participación social de las mujeres en toda su diversidad: cultural, de edad, origen etc. en los procesos personales y colectivos de superación de las experiencias de violencia machista de las mujeres, siempre teniendo en cuenta el punto del proceso en que cada una de ellas se encuentre.

IV.3. ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA

La actuación en la atención a casos de los distintos tipos de violencia machista, estará marcada por los criterios sobre **titularidad y competencias** que se definan en el convenio de coordinación vigente entre la Policía Local y la Ertzaintza.

IV.3.1. Titularidad de la intervención

La Policía local, independientemente de las competencias acordadas con la Ertzaintza respecto a delitos de violencia machista, puede encontrarse ante un episodio o incidente de esta naturaleza, debiendo como mínimo intervenir para **neutralizar el incidente y asistir a la víctima**. Si bien las denuncias se tramitan en la Comisaría de la Ertzaintza en Eibar.

- ☐ La Ertzaintza asume la titularidad de al menos, todos los casos de violencia de género y agresiones sexuales cuyas víctimas residan en el municipio. Por lo que en los casos de violencia de género, agresiones sexuales y Trata con Fines de Explotación Sexual, se informará a la Ertzaintza a la mayor brevedad posible.
- ☐ En coordinación con la Ertzaintza se realizarán las actividades de vigilancia y protección de la mujer víctima así como las diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos.
Si se produjese una detención, es competencia de la primera policía actuante. En el caso de la Policía local se encargará del detenido y de su traslado a la Ertzain-etxea de Eibar, donde se instruirán las diligencias correspondientes.
- ☐ Todo episodio del que la Policía local tenga conocimiento, no importa a través de qué medio, y que a priori pueda suponer una infracción penal relacionada con violencia machista, deberá ser recogido en el registro diario de incidencias.

IV.3.2. Asistencia a la víctima

- ☐ Si la mujer se persona en las dependencias de la Policía local, o llama telefónicamente, o la Policía local realiza una primera actuación in situ, ya sea en la calle o en domicilio, se coordinará con la Ertzaintza para trasladar el caso. Se acompañará a la víctima a la Ertzain-etxea de Eibar si está decidida a interponer denuncia.
 - Si se presenta en las dependencias de la Policía local, la mujer será atendida en un sitio discreto y acogedor, y siempre que sea posible, preferiblemente por una agente mujer.

- En ningún caso se hará caso omiso de la petición de intervención o se pedirá a la víctima o comunicante que se dirija de manera autónoma a la Comisaría de la Ertzaintza.
- Si no presenta lesiones ni precisa de asistencia sanitaria, **se informará a la víctima de las acciones legales que le asisten:**
 - o Derecho a interponer denuncia;
 - o Derecho a solicitar una orden de protección;
 - o Derecho a asistencia jurídica gratuita en los casos de VD/VG y agresiones sexuales;
 - o Los recursos de naturaleza asistencial a su disposición, como ayudas económicas, psicológicas, sociales y de asesoría legal;
- Se informará a la víctima, sin que sea preceptivo su consentimiento, de que sus datos personales serán utilizados dentro del trabajo policial y poder hacer efectivas las medidas de protección que puedan establecerse.
- Si la víctima requiere de asistencia médica, la policía local podrá solicitar una ambulancia o trasladarla al centro médico correspondiente (Centro de Salud de Ermua en horario de 8h a 20h, PAC Torrekua (Situado en el Hospital de Eibar) en horario de 17 pm a 8 am los días laborables y de 24h los fines de semana y festivos, Hospital de Mendaro) en coordinación con la Ertzaintza que realizará las diligencias oportunas. **Si se trata de una víctima de agresión sexual se le trasladará exclusivamente al Hospital de Mendaro.**
- Se llamará previamente al centro de salud, con el objeto de que estén sobre aviso de la llegada del caso, solicitando que se active el protocolo sanitario correspondiente.
- 📦 **Si se trata de una agresión sexual reciente** (ocurrida menos de 120 horas antes de la denuncia de la víctima), la Policía local llamará a la Ertzaintza para que realice su traslado al Hospital de Mendaro y se encargue de los trámites posteriores.
- 📦 **Si necesitara alojamiento de urgencia**, contactará con Servicios Sociales o persona técnica o política sustituta, para conducirla e instalarla más tarde a dicho recurso o coordinar con la Ertzaintza el traslado al recurso foral de acogida.

Atención de Urgencia

- 📦 **Si la Policía local se encuentra en el lugar de los hechos en el momento del incidente:**

Intervención, contención y apoyo: intervendrá y realizará labores de contención (neutralización del incidente y asistencia a la víctima) y apoyo a la Ertzaintza según se defina en los acuerdos de colaboración o convenio de delimitación de funciones.

Información: En el tiempo que transcurre hasta el personamiento de la patrulla con competencias en la gestión del caso, la policía local valorará la conveniencia de informar a la víctima de sus derechos (ofrecimiento de acciones, derecho a denunciar, derecho a orden de protección, recursos sociales a su alcance, etc.).

Se recogerá toda la información posible relativa a los hechos en el registro de incidencias correspondiente, que será transmitida a la Ertzaintza:

- Descripción del incidente;
- Lugar exacto del incidente;
- Necesidad de recursos sanitarios;
- Filiación de la persona agredida y lugar donde se encuentra;
- Filiación de la persona agresora y lugar donde se encuentra;
- Si se da la utilización de armas u otros objetos;
- Si están involucradas personas menores y/o personas dependientes, otras personas de la familia;
- Si hay animales convivientes;
- Hay menores presentes y/o convivientes con la víctima;
- Otras circunstancias de la persona/s victimizada/s: discapacidades, enfermedades mentales, etc.
- Identificación de posibles testigos de los hechos;
- Necesidad de posibles traslados;
- Necesidad de inspección ocular

 **Si la actuación de la Policía local se origina como consecuencia de una llamada:**

- Si se identifica la necesidad de atender de manera urgente un incidente de violencia machista, se activarán en todos los casos los recursos necesarios para **neutralizar el incidente**. Los pasos son:

1. Informar a la Ertzaintza.
 2. Recabar todos los datos que pudiera disponer y registrar la actuación en el parte de incidencias diario
 3. Finalizada la actuación, comunicar y coordinar los datos relativos al caso
- Toda llamada telefónica debe llevar aparejada la recogida de datos, todo ello por si fuera necesario. Además de la información necesaria para identificar que se trata de algún tipo de violencia machista, recogerá:
 - Descripción del incidente
 - Lugar exacto del incidente
 - Teléfono desde el que llama
 - Necesidad de recursos sanitarios
 - Lugar donde se encuentra la persona agredida
 - Si se da la utilización de armas u otros objetos
 - Si están involucradas personas menores y/o personas dependientes, otras personas de la familia, y animales convivientes
 - Si es la primera vez que se da esta situación.
 - Si existen resoluciones judiciales con medidas de protección: Consulta Base de datos (Resoluciones Judiciales – SIRAJ).

Y se deberá remitir esta información con carácter inmediato, dejando constancia de ello en el registro de incidencias.

IV.3.3. Si la víctima requiere alojamiento de urgencia

- 📄 Si la víctima solicita algún recurso y la intervención se produce fuera del horario de atención al público de Servicios Sociales, la Policía local trasladará a la mujer directamente al piso de acogida de forma provisional, previa consulta telefónica con la persona delegada como coordinadora política, si ello se considera necesario.

Se tendrán en cuenta los requisitos previstos en el reglamento para el acceso a dicho recurso de urgencia. **Se informará a la mujer de las condiciones del Reglamento interno del piso refugio municipal** y, si está de acuerdo, se cumplimentará la solicitud correspondiente.

- 📄 La Policial local identificará el recurso de acogida más adecuado para el traslado de la mujer:

- Si las circunstancias y la situación emocional de la mujer lo aconsejan, se solicitará a la Ertzaintza el traslado al **Servicio foral de acogida de urgencia**, previa coordinación telefónica.
 - Si la valoración médica lo recomienda, se solicitará a la Ertzaintza el traslado al recurso foral de acogida o a otro recurso de carácter sanitario.
 - Si se realiza el traslado al piso municipal de acogida, la Policía local **trasladará y acompañará** a la mujer dejándola instalada, aportando, si es necesario los alimentos perecederos que precise hasta el momento en que sea atendida por los Servicios Sociales.
- 📦 Si se decide un ingreso en el piso refugio municipal y hay ya una mujer en dicho recurso, pero sigue habiendo plazas libres, **se le avisará telefónicamente a la primera usuaria** para que esté al tanto de que van a ir al piso, sobre todo si es de noche. Además, se les indicará a ambas que van a convivir con otra mujer que se encuentra en sus mismas circunstancias. Posteriormente Servicios Sociales asumirá el seguimiento de los casos y de su convivencia.
- 📦 **Una vez instalada en el piso:**
- Se le entregará a la mujer usuaria un juego de llaves sin identificación de dirección, quedando otro en disposición de la Policía local.
 - Se le informará de algunas medidas de seguridad básicas a cumplir mientras esté en el piso, instándole a que las cumpla (también los y las menores o personas que puedan acompañarla) e informándole que **en ningún caso podrá contactar con el presunto agresor**.
 - Se resolverán las incidencias no habituales que pudieran presentarse en el caso, por ejemplo, si se da la presencia de **animales domésticos que hubiera que custodiar** u otros casos no contemplados en el reglamento del piso de acogida.
- 📦 En el caso de que la mujer requiera un recurso de alojamiento y presente alguno de los motivos de exclusión en el acceso al piso municipal, se le ofrecerá la posibilidad de ir al **Servicio de acogida de urgencia de la Diputación Foral de Bizkaia** y –en su caso- se solicitará traslado a la Ertzaintza

IV. 3.4. Decisión de la víctima respecto a la denuncia

- ☞ Con el fin de poder recibir información sobre la utilidad y consecuencias de la denuncia, **se recomendará a la víctima la asesoría jurídica**, resaltando la gratuidad de la asistencia letrada en los casos de violencia de género y agresiones sexuales.
- ☞ **Si la víctima manifiesta la decisión de interponer denuncia**, en ese momento deberá facilitársele traslado a Comisaría y en su caso informar a la Ertzaintza de la conveniencia de tomar la declaración en su domicilio por causa de alguna discapacidad, impedimento o circunstancias que lo aconsejen y que así se acuerde.
- ☞ Asimismo, la policía local efectuará comparecencia ante la Ertzaintza de Eibar, quienes incluirán la información en el atestado correspondiente.
- ☞ En todo caso, si la víctima se niega a mantener contacto con la policía, **ofrecerle derivación a los servicios sociales o servicios jurídicos**, que puedan ofrecer un acompañamiento más acorde a sus necesidades en ese momento, manteniendo siempre abierta la posibilidad de interlocución
- ☞ Si la víctima se niega a interponer denuncia, se documentará y se abrirán diligencias de oficio con el acta de comparecencia de los/las agentes actuantes.

IV. 3.5. Protección y seguimiento

- ☞ La Policía local podrá intervenir en actuaciones relacionadas con casos de violencia de género siempre en coordinación con la Ertzaintza y los Servicios Sociales y periódicamente, se realizará la coordinación de los casos en que hay orden de alejamiento (como mínimo, dos veces al año).
- ☞ Se realizará un seguimiento y control personalizado, especialmente si se dicta una orden de alejamiento.
- ☞ En los casos de VD/VG y MGF, matrimonio forzoso y aborto forzoso, se realizará un registro de incidencias por cada núcleo familiar o núcleo relacional y episodio, independientemente de que haya varias personas agresoras o varias víctimas. Una persona puede figurar en más de un registro.
- ☞ La Policía local registrará
 - Cada nuevo episodio del que tenga conocimiento directo o indirecto;
 - Cualquier actuación policial desarrollada en apoyo de la gestión del caso al cuerpo titular, requerimiento u oficio judicial recibido;
 - Cualquier información que se reciba o se remita a la Ertzaintza o a otras entidades con las que proceda establecer coordinación.

- ❏ La Policía local trasladará a la Ertzaintza, por los canales y en los momentos establecidos, la información registrada.

En caso de que se constate que la Ertzaintza no dispone de información de alguna víctima, la Policía local facilitará los datos (órdenes de protección, domicilios, etc.) que se precisen.

- ❏ Toda la actuación será registrada con precisión y la información recogida durante la intervención será comunicada a los Servicios Sociales para que puedan continuar con la intervención y la coordinación.
- ❏ Todo este proceso deberá contar con la **autorización escrita de la mujer**, que se recogerá en la ficha correspondiente.
- ❏ A fin de preservar la seguridad de la víctima, se evitará ofrecer cualquier tipo de información directa o indirecta sobre la actuación en el caso o su paradero, a nadie que no tenga implicación en su atención profesional, ni siquiera a familiares o amistades.

IV.4. ERTZAINZA

La Policía Autónoma Vasca presta dentro de sus servicios, intervenciones especializadas para los supuestos tanto de violencia de género como violencia doméstica, así como atención a las víctimas de agresiones sexuales.

Los servicios que presta son:

- Intervención en supuestos de urgencia.
- Recogida de denuncias 24 horas.
- Tramitación de solicitudes de órdenes de protección.
- Atención personalizada a las víctimas. Esta atención abarca otros aspectos fuera de lo que es la atención policial. Incluye aspectos como el seguimiento periódico hacia la víctima a aquellos aspectos más informativos encaminados a la utilización de recursos en función de las necesidades de seguridad de la mujer.
- Oferta de uso de la aplicación de móvil BORTXA para avisos de urgencia (con teléfono 112 y/o comisaría).
- Medidas policiales de protección en función de la valoración de riesgo de la situación de la mujer. Estas medidas oscilan entre una vigilancia puntual hasta una vigilancia permanente.

IV.4.1. Actuación en el lugar de la agresión

- 📁 Cuando así se requiera por parte de la víctima o cuando medie denuncia de otras personas o entidades o llamada de la Policía local, las y los agentes de la Ertzaintza acudirán al domicilio o lugar donde se encuentre la víctima permaneciendo en el mismo el tiempo que resulte necesario.
- 📁 Si la víctima presenta lesiones, por pequeñas que sean, o se sospecha de su existencia aunque no resulten visibles, se le acompañará al servicio médico correspondiente (Centro de Salud de Ermua o/y Hospital de Eibar o Mendaro) indicándole que solicite el parte de lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

- ✚ En función de los hechos, el acompañamiento se hará al ambulatorio, juzgado, domicilio o centro de acogida foral. Cuando haya que acompañar a la víctima al centro de salud, la o el agente esperará a que el personal sanitario termine la consulta para evaluar las necesidades de acompañamiento de la víctima.
- ✚ En un primer momento, la Ertzaintza evaluará las necesidades de alojamiento de emergencia de la víctima, informándole de las alternativas que existen: vivienda de familiares/amistades, piso refugio municipal de Ermua, centros forales fuera del municipio.
- ✚ La Ertzaintza podrá realizar el acompañamiento a las mujeres para retirar enseres de su domicilio particular en presencia del agresor. Esta actuación estará coordinada con la Policía local.
- ✚ Una vez terminada la atención a la víctima, se realizará la correspondiente instrucción de Atestado y se abrirá un expediente.

V.4.2. Recepción de la denuncia

- ✚ Cuando la mujer víctima de violencia machista llegue a Comisaría, el tiempo de espera lo realizará en una sala segura, no compartida con otras personas, si la situación así lo requiere.
- ✚ La recepción de la denuncia se realizará teniendo en cuenta el especial estado emocional en que se encuentre la víctima, procurando crear un clima de seguridad, en un lugar confortable, privado, que impida interrupciones y que preserve la intimidad de la víctima. En el caso de que sea necesario, se utilizará el recurso de teletraducción del Departamento de Seguridad, intérprete de lenguaje de signos, Braille, o el recurso necesario para la comunicación. Una vez finalizada la denuncia, se le entregará a la víctima copia de la misma.
- ✚ Se evitará la presencia de los hijos e hijas de la mujer víctima durante la interposición de la denuncia, y se adoptarán las medidas necesarias para su atención y cuidado.
- ✚ Se le preguntará inicialmente:
 1. Acerca de su bienestar físico o psíquico, y salvo negativa expresa, cuando la víctima presente lesiones físicas por pequeñas que sean, o aunque no resulten visibles pero se sospeche de su existencia, se trasladará a la víctima en ambulancia, o en caso de no ser necesaria, en otro recurso policial preferentemente sin distintivos, al Centro de salud de Ermua, o a los Hospitales de Eibar o Mendaro,.

2. Sobre los datos que permitan realizar gestiones inmediatas necesarias para garantizar la seguridad de la víctima y la de sus hijos/hijas o familiares a su cargo y animales convivientes, así como la detención si procede, de la persona agresora.

📄 **Se le informará sobre su derecho a ser acompañada por una persona de su confianza.** Esto es un elemento de gran ayuda en la toma de declaración de mujeres víctimas en las que concurren factores añadidos como diversidad lingüística, funcional, etc.

📄 **En los casos de VD/VG y agresiones sexuales,** se informará a las víctimas antes, durante y después de la interposición de la denuncia, de que podrán recibir una asistencia letrada gratuita para todo el proceso y/o para que se le informe acerca del alcance y contenido de la Solicitud de una Orden de Protección para ella y para las personas convivientes a su cargo, menores o mayores de edad.

- En caso de que la víctima lo desee, y no designe una o un letrado particular, se solicitará una o un letrado del turno de oficio para informar a la mujer, con quien se contactará para estimar el tiempo de llegada al centro policial.
- En el caso de que no desee asistencia letrada, se procederá a la toma de declaración, en su caso la denuncia y solicitud de Orden de protección, y la persona responsable de investigación se encargará de que la solicitud sea tramitada al juzgado a la mayor brevedad posible junto con las diligencias abiertas al efecto, en un plazo no superior, en el caso de la Ertzaintza y aquellas PPLL que no tengan plazo establecido en su procedimiento, a las 24 horas desde la hora de finalización de la diligencia.

📄 Con la apertura del Expediente y en la toma de declaración, se recabará la máxima información para facilitar una valoración de riesgo inicial. Para ello la víctima deberá proporcionar una extensa cantidad de datos que deben quedar registrados, de manera que en posteriores entrevistas no sea repreguntada sobre los mismos.

a. Información a la demandante

📄 **Antes de comenzar su declaración,** exponer a la compareciente el mecanismo de la denuncia, detallando en un lenguaje comprensible aspectos como:

- las limitaciones de la confidencialidad;
- aclarar quién tendrá acceso al contenido de la denuncia;
- establecer las reglas de la entrevista;
- evitar expectativas irreales sobre la misma.

- Se informará a la víctima de las consecuencias de la interposición de la denuncia. En los casos de delitos contra la libertad sexual y cualquier forma de violencia machista sufrida por personas adultas, también se le informará de la necesidad de interponer denuncia para que se pueda perseguir judicialmente al presunto agresor.

- Destacar con la mujer víctima aquellos aspectos que le permitan conocer y entender las implicaciones que tiene el proceso de salida de la violencia y el judicial para ella, y sus hijos e hijas, lo que incidirá en su decisión de denunciar, y de incluir a las niñas y los niños en la denuncia o por el contrario desistir de denunciar.
- En el caso de mujeres con discapacidad intelectual, de mujeres con toxicomanías o enfermedades mentales, no descartar ningún indicio o comunicación, independientemente del tipo y grado de discapacidad de la mujer, sus modos de comunicación, comportamiento y/o antecedentes.
- En la declaración intentar identificar la existencia de agresiones sexuales en los demás tipos de violencia

a) víctimas de violencia de género que sufren o han sufrido maltrato físico y/o psicológico

b) agresiones sexuales recientes⁴ y no recientes en otros tipos de violencia machista

Para:

a) desde los programas y recursos destinados a la atención de mujeres víctimas de violencia de género, puedan abordar la recuperación con una atención psicológica especializada en violencia sexual

b) directamente puedan derivarse a los recursos de atención sanitaria y psicológica específicos.

- Especialmente en los casos de VD/VG, indagar también sobre la posible existencia de agresiones y/o abusos sexuales a menores y adolescentes, ya que estos entornos son propicios para que se produzcan y que se mantengan invisibilizados.

b. Solicitud de Orden de Protección

- Cuando se solicite una Orden de Protección en dependencias policiales, se realizará el correspondiente atestado o informe de forma urgente para la comprobación de los hechos,

⁴ Tener en cuenta que Osakidetza considera como caso RECIENTE la agresión sexual sufrida en las **120 horas (5 días) anteriores**.

tramitándose el mismo conforme al procedimiento para el enjuiciamiento rápido e inmediato de determinados delitos y faltas.

IV.4.3. Asistencia a la víctima

- ✚ Si la víctima teme por su seguridad o así lo solicita, se le acompañará, tanto a ella como si es necesario a sus hijos e hijas y personas mayores a su cargo, a un domicilio o lugar alternativo propuesto por ella (casa de familiares, amistades), al piso de acogida municipal si se considera el recurso conveniente, coordinándose con la Policía local, o al recurso foral de acogida.
- ✚ El acompañamiento a la víctima se hará mediante vehículos sin distintivos y cubrirá sus necesidades más urgentes en los recursos que sean necesarios: servicio médico de urgencia, servicios sociales, su domicilio, recurso de acogida, juzgado (en la primera comparecencia), etc.
- ✚ La víctima será informada de los servicios sociales existentes para mujeres víctimas de violencia de género y agresiones sexuales.

IV. 4.4. Atención a las y los menores

- ✚ Cuando haya menores al cargo de la víctima, durante el tiempo que ésta no pueda ocuparse de ellas serán puestas bajo la persona designada por ella o con familiares; si esto no es posible, se contactará con el Servicio de menores de Diputación para que se hagan cargo de su cuidado.
- ✚ En la investigación con víctimas o testigos menores de edad, la comunicación ha de partir de que menores y adolescentes, víctimas o testigos, son interlocutores válidos. En caso de no poder contar con la colaboración con un/a psicólogo/a, los agentes deben procurar adaptar su comunicación y preguntarles respecto de cuestiones sobre su bienestar, su percepción de la situación y sus deseos en relación a las actuaciones que van a llevarse a cabo y que les involucran.
- ✚ La persona menor de edad ha de estar siempre acompañada por una persona adulta responsable, preferiblemente designada por ella, quien la acompañará y auxiliará en su interlocución. El o la agente interviniente debe velar por que no exista conflicto de intereses respecto al caso entre menor y adulto responsable, y caso de detectar tal conflicto, deberá separar al o la menor del o la persona adulta, buscando una tercera persona que supla a esta última en sus funciones de asistencia y acompañamiento.

IV.4.5. Actuación en caso de agresión sexual

1º. En caso de que se trate de una agresión sexual reciente, se neutralizará el incidente y se atenderá a la víctima. Seguidamente, se trasladará a la mujer al servicio de urgencias del Hospital de Mendaro, previa información telefónica, y se le acompañará durante todo el tiempo que esté en el hospital.

Se informará a la víctima, si procede, de la importancia de no lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal a efectos de evitar que se eliminen posibles pruebas esenciales para un futuro proceso judicial.

2º. El equipo policial solicitará la presencia del médico o médica forense en el hospital, al objeto de que se practique el reconocimiento médico y la toma de muestras. Asimismo se proporcionarán al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.

3º. Se informará a la mujer que puede hacer uso del servicio gratuito 24 horas de asistencia letrada (turno de oficio) y que puede solicitar asistencia jurídica gratuita.

4º. Se proporcionará a la mujer información sobre los recursos y servicios que existen de acuerdo con su estado emocional y la capacidad que tenga para asimilar dicha información.

❏ No se tomará declaración hasta que la víctima haya sido reconocida por personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales. En caso de hospitalización de la víctima, se tomará la denuncia en cuanto sea posible dentro del recinto sanitario

IV.4.6. Coordinación con la Policía local

A efectos de poder verificar desde ambas instancias que disponen de todos los casos y datos disponibles:

❏ Cuando la Ertzaintza tenga conocimiento de un caso de violencia machista ocurrido en la localidad de su demarcación, remitirán a través de los centros de mando de los respectivos cuerpos información sobre el caso en las siguientes 24h o con la mayor inmediatez, para favorecer que ambos cuerpos puedan abrir su expediente (Ertzaintza) o incluir en su Registro de incidencias (Policía Local) con la información básica del caso.

Información a transmitir:

o Datos de víctima y Datos del agresor: Domicilios y teléfonos, edad, origen;

- o Fotografías, material audiovisual o identificativo de víctima/s y agresor/es;
- o En su caso, datos de las personas que componen el grupo familiar, especificando si existen hijos e hijas, comunes o no, y si conviven con la víctima o no: Datos de identidad y edad. Información sobre animales de compañía convivientes;
- o Necesidad de recursos sanitarios;
- o Discapacidades sensoriales, de movilidad o intelectuales reconocibles de la/s víctima/s;
- o Trastornos de conducta reseñables de agresor, víctima y otras personas convivientes;
- o Vehículos utilizados por víctima, agresor/es;
- o Testigo/s;
- o Pautas de actuación inmediata en caso de urgencia (en función de la información recogida y análisis realizado)
- o Breve reseña del hecho: descripción, tipo/tipos de violencia y si la victimización se ha producido en presencia de menores.
- o Nivel de riesgo.

📁 En caso de que se constate que la Policía local no dispone de información de alguna víctima, la Ertzaintza facilitará los datos (órdenes de protección, domicilios, etc.) que se precisen.

Información durante el seguimiento del caso

Durante la vigencia del caso las personas responsables de la coordinación compartirán con la Policía local información que pueda afectar a la seguridad de la víctima y como mínimo cuando se produjese alguna de las circunstancias siguientes:

- Recepción de oficios judiciales referidos a la víctima y/agresor/es;
- Modificaciones de datos de carácter personal de víctima y/o agresor/es;
- Actuaciones policiales respecto de víctima y/o agresor/es;
- Actividades de protección desarrolladas;
- Entradas y salidas del agresor de centros penitenciarios;
- Internamientos y salidas del agresor/es de centros sanitarios;
- Archivo provisional y cierre definitivo de expediente.

IV.4.7. Información y derivación a los Servicios Sociales

📁 Se facilitará por escrito a la víctima información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes, derivándola de forma expresa a los Servicios Sociales de Ermua previa autorización de la víctima. En todo momento, se mantendrá una coordinación fluida con estos servicios y se les informará de los casos de violencia de género y agresiones sexuales atendidas de Ermua.

- ❏ La Ertzaintza se coordinará con Servicios Sociales en todos los casos de violencia machista.

a. Servicios especializados

- ❏ Se le informará a la víctima de la existencia de recursos para la atención especializada a este tipo de problemática (pisos de acogida del municipio, programas de asistencia jurídica y atención psicológica...). En todo caso, con independencia de la información que se facilite a la víctima, se considerará especialmente importante tratar de canalizar el caso hacia los Servicios Sociales del municipio.

Deberá ser alentada a entender que en la estrategia global de protección, los servicios sociales son esenciales para proporcionar atención a aspectos de su bienestar y recuperación personal y familiar, y del hecho de que ingresar o no en el circuito de servicios sociales es una circunstancia que puede ser determinante en el éxito o no del proceso penal. Más especialmente en los casos de falta de pruebas físicas (acoso, maltrato psicológico...).

- ❏ En caso de rechazo de la víctima a ser derivada a los Servicios Sociales, se le sugerirá entonces hacer contacto telefónico o personal con la Casa de la Mujer. Si ella accede se le ofrecerá por escrito la dirección y el teléfono, así como el nombre de la Trabajadora Social que le atenderá.
- ❏ Si la mujer así lo desea se gestionará la cita previa con Servicios Sociales de manera inmediata, o con posterioridad al primer contacto con la Ertzaintza y se comunicará a Servicios Sociales para que realice el seguimiento del caso.

b. Consentimiento informado

1. Se pedirá a la mujer su consentimiento por escrito para que los datos aportados a la Ertzaintza puedan ser compartidos cuanto antes con Servicios Sociales y Policía local de Ermua, incluso en el caso de que la víctima no sea usuaria de los mismos⁵.
2. Igualmente, se pedirá a los Servicios Sociales por escrito, información que se considere necesaria para mejorar la atención a la víctima.

⁵ Anexos 12 y 13: Ertzaintza. Consentimiento para uso de datos personales y solicitud de información a SS.SS.sobre VD/VG, respectivamente.

IV.5. OSAKIDETZA – OSI DEBABARRENA

El personal sanitario adoptará la pauta de actuación correspondiente, extremando siempre las medidas que garantizan al máximo posible la intimidad y confidencialidad de los hechos vividos por las mujeres atendidas.

La **Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de Género y las agresiones sexuales en Euskadi**, editada por Osakidetza en 2019 proporciona las orientaciones de fondo y procedimientos para la atención adecuada en las diversas formas de violencia. En el presente protocolo se destacan en síntesis los pasos básicos de la atención, registro y derivación, señalando aquellos que implican la coordinación, muy especialmente con los servicios sociales.

(Ver enlace en pág. 60)

IV.5.1. Pautas de actuación ante la violencia machista

a. Actuación ante la violencia machista desde atención primaria

El servicio de atención primaria del Centro de Salud de Ermua funciona de lunes a viernes en horario de 8:00 a 20:00 horas.

- ☐ Cuando la víctima tenga lesiones que requieran de atención hospitalaria, se llamará a una ambulancia y se la derivará al Hospital de Mendaro.
- ☐ Cuando la mujer tenga lesiones y explicita que es debido a una situación de malos tratos, se elaborará un parte de lesiones que desde la Dirección del Centro de Salud se enviará en los plazos establecidos al Juzgado de Durango.
- ☐ Cuando el personal sanitario sospeche que una persona puede ser víctima de algún tipo de violencia machista o descubra indicios que apunten en esa dirección, actuará según la Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de Género y las agresiones sexuales en Euskadi, Osakidetza 2019.
- ☐ Se recogerá también información sobre menores y mayores dependientes. En caso de detectar un riesgo grave para estas personas, se informará a Servicios Sociales o en su caso al Servicio foral de Mujer, Infancia y Familia.
- ☐ En el caso que desde el servicio de pediatría se observaran abusos o violencia hacia menores, se interpondrá inmediatamente una denuncia de oficio.

En todos los casos, una vez finalizada la primera intervención, se coordinarán las actuaciones subsiguientes **con los servicios sociales, previa autorización de la mujer**, a fin de que pueda contar con un sistema de apoyo más amplio.

b. Actuación ante violencia machista en los Servicios de Urgencia

- 📦 La atención médica fuera de la Atención Primaria se lleva a cabo en el PAC Torrekua (Ubicado en el Hospital de Eibar) en horario de 17 pm a 8 am los días laborables y de 24h los fines de semana y festivos y en el Hospital de Mendaro.
- 📦 Se prestará la asistencia sanitaria iniciando el plan de actuaciones terapéuticas que corresponda. Después de evaluar el caso, si la víctima presenta lesiones físicas o psíquicas de gravedad será trasladada al Hospital de Mendaro mediante ambulancia.
- 📦 **En el caso en que la víctima explicita que quiere realizar una denuncia:**
 - El PAC elabora un parte de lesiones⁶.
 - Una vez cumplimentado este Parte de lesiones, se hará lectura del mismo a la víctima y se remitirá:
 - a. Una copia al Juzgado de Durango, utilizando el modelo de “Oficio-Remisión” incluido en el protocolo sanitario.
 - b. Se registrará en la historia clínica toda la actividad realizada además de adjuntar los informes realizados para el juzgado y la víctima.
 - c. Una copia a la víctima, salvo que ello comprometa su seguridad personal; en ese supuesto, se le puede indicar que designe a una persona de su confianza para que lo recoja.
 - Se llamará a la Ertzaintza para que se haga cargo del acompañamiento, en su caso solicite la Asistencia Letrada gratuita del Turno específico, y el procedimiento de interposición de denuncia.
- 📦 **Si la mujer no quiere denunciar los hechos ni solicitar una Orden de Protección**, el personal sanitario actuará según la pauta de actuación de la Guía de actuación para

⁶ (Consultar el Anexo 2 de la Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de Género y las agresiones sexuales en Euskadi. Osakidetza, 2019).

profesionales de la salud ante la violencia de Género y las agresiones sexuales en Euskadi, Osakidetza 2019.

- ❏ Si la mujer necesitara alojamiento de urgencia, el Centro sanitario se pondrá en contacto con la Policía local para que realice las gestiones pertinentes y pueda acceder al piso de acogida de Ermua u otro.
- ❏ Cuando la primera actuación asistencial se haya realizado en los Servicios de Urgencia Hospitalaria, **se redactará y se entregará a la víctima el Informe médico**. El personal sanitario actuará según la pauta de actuación de la Guía de Osakidetza ya mencionada.
- ❏ Se informará a la mujer de los recursos existentes para apoyarla: asesoría jurídica, psicológica, acogida y programas específicos, para ella, y en su caso para sus hijas e hijos y personas dependientes, haciendo uso de la guía de recursos sociales disponible por parte del personal sanitario.
- ❏ Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se solicitará la presencia policial mediante llamada a la Comisaría de la Ertzaintza o a la Policía local.

A fin de que todo el personal sanitario tenga claro el mecanismo de derivación y coordinación del caso, el centro contará con **un listado de teléfonos de urgencia** (Ertzaintza y Policía Local de Ermua) que agilicen el procedimiento.

IV.5.2. Pautas de actuación en casos de agresión sexual

a. Actuación ante agresión o abuso sexual reciente (hasta 120 horas antes)

- ❏ Se remitirá a la víctima, lo más rápidamente posible, al Hospital de Mendara para examen ginecológico y toma de muestras. Y desde el hospital se procederá a la demanda judicial.

b. Actuación ante agresión o abuso sexual no reciente (más de 120 horas⁷).

⁷ Este límite no debe entenderse en sentido estricto, cuando existan indicios o sospecha de poder obtener muestras biológicas, se debe proceder como en el caso de agresión o abuso sexual reciente.

- ☐ Se prestará la asistencia a los posibles daños y lesiones físicas y psíquicas, iniciando el plan de actuaciones terapéuticas que corresponda.
- ☐ Una vez finalizada la actuación asistencial, y establecido cuando se requiera el tratamiento pertinente, se procederá a la cumplimentación del modelo de parte de lesiones que figura en el Protocolo Sanitario.

IV.5.3. Pautas de actuación en casos de Mutilación Genital Femenina⁸

Cualquier intervención en materia de MGF exige necesariamente el enfoque de interculturalidad (entendiendo el contexto sociocultural de la práctica) y el enfoque de género (considerando la brecha de desigualdad estructural y el mandato de género intrínseco en el mismo). **(Ver enlace en pág. 60)**

La red asistencial, especialmente la sanitaria, es clave para la detección de una MGF, especialmente Pediatría y Ginecología, tal y como se recoge en la Guía de Actuaciones recomendadas en el Sistema Sanitario de Euskadi. Sin embargo, otorga igualmente una importancia sustantiva a la necesidad de actuar desde un abordaje integral, con la participación de equipos multidisciplinares, interinstitucionales y el trabajo coordinado y en red entre los diferentes ámbitos implicados: Sanidad, Servicios Sociales comunitarios, Servicios especializados (inmigración, igualdad, cooperación, protección a la infancia...) Educación, Justicia, etc.

- ☐ Se procurará su detección, teniendo en cuenta la necesidad de facilitar la atención a las necesidades sanitarias, físicas y psicológicas de la víctima, y para alertar de riesgo de nuevas mutilaciones en caso de tener hijas o haber otras niñas de la misma familia o comunidad.
- ☐ Se tendrán en cuenta indicadores de riesgo inminente de MGF, como la planificación de un viaje al país de origen si está dentro de zonas de riesgo, preparativos para la mutilación, o pertenecer a una familia en la que alguna otra niña o mujer haya sufrido MGF.
- ☐ Igualmente se deberá tener en cuenta que en los entornos en los que se practica la MGF, también suelen practicarse otras “prácticas tradicionales perjudiciales” (PTP), como el matrimonio forzado o el aborto forzado o selectivo, entre otras.

⁸ Consultar “Mutilación Genital Femenina”. Guía de actuaciones recomendadas en el sistema sanitario de Euskadi. Osakidetza, 2016.

- 📦 En general, las familias que realizan estas prácticas actúan con la creencia de que es lo mejor para las víctimas y su comunidad. Teniendo esto presente, no se puede olvidar que **el bien supremo del o la menor debe prevalecer sobre cualquier otra consideración**, incluidas las obligaciones legales, que en su caso, no han de suponer un perjuicio para las y los menores, evitando la doble victimización.

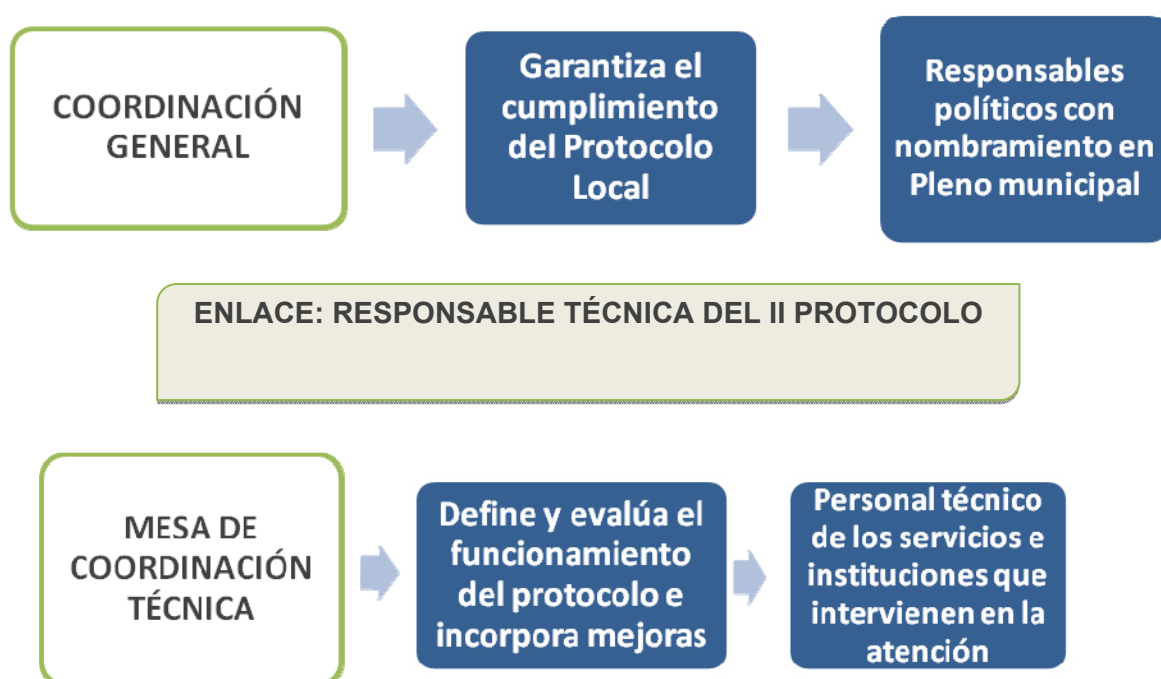
Es preciso tener en cuenta que la intervención para la eliminación o neutralización de esta práctica requerirá de dos modalidades de intervención: un procedimiento ordinario desde un enfoque preventivo y otro procedimiento extraordinario ante la detección de una situación de riesgo inminente.

- 📦 Además de la atención sanitaria, se comunicará con los servicios sociales para establecer un proceso de coordinación en el abordaje de cada caso.

V. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

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

INSTANCIAS DE COORDINACIÓN



V.1. COORDINACIÓN GENERAL DEL PROTOCOLO LOCAL

La respuesta institucional hacia las mujeres que sufren violencia debe ser rápida, eficaz y coordinada. Por esta razón, las decisiones que se tomen desde el personal técnico deben ser conocidas y respaldadas por el personal político del Ayuntamiento y demás instituciones firmantes. Para garantizar este seguimiento, se establece la figura de coordinación general del presente Protocolo.

Nombramiento de responsable

- ☐ La persona responsable será quien ostente la Concejalía que incluya Políticas Sociales, o en quien el Alcalde delegue. Se nombrará también una persona sustituta para las ocasiones en que esta persona esté ausente (por vacaciones, bajas, viajes de trabajo...), informando oportunamente de estas ausencias.
- ☐ Se nombrará en pleno municipal.

Funciones

- ☐ Asegurar que haya una atención adecuada a la demanda de las mujeres, sea a través de los recursos municipales o forales.
- ☐ Tomar las decisiones que deriven de una actuación pública del Ayuntamiento, pronunciamientos, convocatorias a movilización de rechazo a la violencia y otras actuaciones en este campo.
- ☐ Promover los recursos municipales necesarios para la adecuación del protocolo a las necesidades reales.
- ☐ Presentar anualmente al personal político los datos generales sobre las actuaciones realizadas.
- ☐ Tomar la decisión en el caso de las denuncias de oficio que se considere necesario interponer.
- ☐ Asegurar la fluidez de la coordinación interinstitucional.
- ☐ Decidir la participación de representantes de entidades supramunicipales para el análisis y toma de decisiones.
- ☐ Ocuparse de los aspectos no contemplados en el presente Protocolo y que requieran una respuesta durante el lapso de reuniones de la Mesa de Coordinación Técnica.

V.2. MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA

Integrantes

AYUNTAMIENTO

- Técnica de Igualdad
- Coordinadora para la atención en materia de violencia machista de los Servicios Sociales municipales
- Representante de la Policía local
- Las y los profesionales de los servicios especializados: Atención jurídica, Atención psicológica, SAF, Técnica de Inmigración, Técnica de Empleo y Formación, Representantes del ámbito socio-educativo, etc., podrán participar cuando se les requiera por la Mesa para el análisis de alguna situación particular.

ENTIDADES SUPRAMUNICIPALES CON PRESENCIA PERMANENTE EN EL SEGUIMIENTO

- Representante de la Ertzaintza, de la Comisaría de Eibar
- Representantes de Osakidetza- OSI- Debarrena

ENTIDADES SUPRAMUNICIPALES CON PERSONA DE REFERENCIA EN EL SEGUIMIENTO Y SIN PRESENCIA PERMANENTE EN LA MESA

Las instituciones designarán una persona de referencia y su sustituta.

- Representante del Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción Nº 4 de Durango
- Representante del Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia: Coordinadora de la Asistencia Letrada del Turno Específico en Violencia doméstica y/o Agresiones sexuales

Funciones

-  Analizar y evaluar el funcionamiento del protocolo y la fluidez de la coordinación interinstitucional así como, cuando se requiera, las actuaciones realizadas en los casos atendidos.
-  Impulsar, acompañar y revisar la armonización de la intervención en casos de violencia

machista, el seguimiento del protocolo y el conocimiento de la realidad municipal, con el Plan Municipal de Violencia Machista y con las políticas de igualdad.

- ❏ Presentar datos y en su caso estadísticas, sobre la atención por lo menos una vez al año, o con mayor frecuencia, según acuerdo y planificación previa y/o necesidades emergentes, destacando las características de la población atendida que puedan ser útiles para la mejora de las políticas de las instituciones firmantes.
- ❏ Establecer o adaptar procedimientos referidos a distintos tipos de violencia machista y entornos delimitados (ocio, comunidad...), según las necesidades que se detecten en el municipio.
- ❏ Conocer las características de la actuación en el ámbito judicial, poner en común las necesidades de coordinación y buscar las medidas y procedimientos adecuados para la mejor intervención interinstitucional con las víctimas en su diversidad, y según los diferentes tipos de violencia machista.
- ❏ Proponer mejoras al protocolo para elevar la calidad de la atención prestada a las mujeres y elaborar propuestas de nuevos servicios a partir del análisis de las necesidades detectadas.
- ❏ Reunirse, cuando sea necesario, con la persona que ejerce la Coordinación General del protocolo.

Procedimientos

- ❏ La coordinación no se limita a las reuniones ordinarias y extraordinarias de todas las personas representantes, será una actividad permanente, mediante reuniones, teléfono y correo electrónico.
- ❏ Las reuniones de la Mesa se realizarán **semestralmente de forma ordinaria y siempre que sea necesario en casos de urgencia.**
- ❏ Para la convocatoria de una reunión de urgencia bastará con que una de las entidades representadas en la Mesa de Coordinación dirija una petición por escrito a la coordinadora Técnica de Igualdad para que ella realice la convocatoria.

V.3. ENLACE ENTRE LA COORDINACIÓN GENERAL Y LA MESA DE COORDINACIÓN TÉCNICA

La Técnica de Igualdad es el enlace entre la persona que realice la Coordinación General y la Mesa de Coordinación Técnica.

Funciones

📁 Ocuparse de la secretaría Técnica y Administrativa:

1. Realizar la convocatoria y el orden del día de las reuniones ordinarias de la Mesa de Coordinación Técnica y enviarla a sus integrantes con dos semanas de anticipación.
2. Convocar las reuniones extraordinarias de la Mesa de Coordinación Técnica.
3. Dinamizar las reuniones de la Mesa de Coordinación preparando previamente los materiales y/o información necesaria de acuerdo a los temas a tratar.
4. Elaborar las actas de cada reunión y enviarla a sus integrantes en un plazo máximo de dos semanas después de realizada la reunión.

📁 Informar de los resultados de cada reunión de la Mesa a la Coordinadora General del protocolo en un plazo máximo de dos semanas.

📁 Atender cualquier contingencia derivada de la puesta en marcha del protocolo para la que no se considere necesaria la convocatoria de la Mesa de Coordinación Técnica.

VI. PRONUNCIAMIENTOS Y ACCIONES PÚBLICAS DEL AYUNTAMIENTO

Es obligación y compromiso del Ayuntamiento de Ermua y de sus autoridades competentes, realizar las acciones que se consideren convenientes para crear una cultura de rechazo a la violencia machista contra las mujeres y de reparación del daño y memoria de sus víctimas. Para lograrlo, procurará dar una respuesta proporcional y adecuada a las distintas situaciones de violencia que se produzcan en el municipio:

1. Manifestando siempre su apoyo a las víctimas de este tipo de violencia, de forma directa cuando así se considere conveniente desde el equipo técnico que interviene con ellas.
2. Manifestando públicamente su rechazo ante cualquier caso de violencia contra las mujeres siempre contando con la opinión de las víctimas y/o sus familiares.
3. Convocando a la ciudadanía del municipio a los actos de repulsa y apoyo que se consideren necesario, siempre contando con la opinión de las víctimas y/o sus familiares o apoyando las convocatorias que realicen las asociaciones de mujeres y feministas, así como otras iniciativas que se emprendan para el apoyo de casos concretos de víctimas de este tipo de violencia en el municipio.
4. Convocando a la ciudadanía del municipio a manifestar públicamente su rechazo en manifestaciones y actos públicos o elaborando comunicados de repulsa tras un delito de violencia machista.
5. Convocando a la ciudadanía a participar en actos de reparación y memoria.
6. Realizando actos públicos contra la violencia hacia las mujeres por parte de las autoridades municipales en el marco de la conmemoración del día 25 de noviembre, Día internacional contra la violencia hacia las mujeres.
7. Participando en la red Berdinsarea de municipios vascos por la igualdad y contra la violencia hacia las mujeres de EUDEL y en otras campañas y foros que se consideren necesarios.
8. A través de las campañas y acciones que se consideren necesario implementar.

VII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR VIOLENCIA DE GÉNERO O AGRESIONES SEXUALES

Cuando a través de los organismos correspondientes del Gobierno Vasco se tenga información del asesinato por causas de violencia machista o agresión sexual de una vecina del municipio, o el hecho se haya producido en el municipio:

1. Desde Alcaldía se convocará al Pleno, que aprobará una declaración institucional de repulsa y convocará a la ciudadanía a los actos que considere oportunos (concentración, manifestación u otros) y se valorará con los colectivos civiles la posible realización de otras acciones coordinadas. También se tendrán en cuenta las diferentes convocatorias de los colectivos feministas, asociaciones de mujeres y/o colectivos LGTBI.
2. La Alcaldía o Delegación se pondrá en contacto con la familia de la víctima a fin de ofrecerle el apoyo necesario: asesoramiento legal, apoyo psicológico para situaciones de crisis así como de apoyo en el proceso de duelo, apoyo económico si se precisa, acompañamiento en la gestión de repatriación del cuerpo en el supuesto que así se requiera, información a otros familiares dentro del Estado o al extranjero, etc. Se realizará un seguimiento a las y los familiares de mujeres víctimas asesinadas por violencia de género y agresiones sexuales, a fin de proporcionarles los recursos que necesiten en cada caso.
3. Se entiende que las y los hijos de la mujer asesinada así como otros familiares son víctimas directas de esa violencia y como tales merecen el reconocimiento público que combata su estigmatización y permita su recuperación. Para ello, el Ayuntamiento impulsará actividades de reconocimiento de la lucha personal de la víctima para romper con la violencia.
4. El Ayuntamiento ejercitará la acción popular tras la emisión y valoración de los informes jurídicos que atestigüen su conveniencia
5. El Alcalde, o la persona en quien delegue esta responsabilidad, deberá entablar la comunicación con la prensa, cuidando especialmente que se proporcione la información de manera precisa y adecuada.
6. Para analizar el funcionamiento del presente Protocolo en el caso, desde la Coordinación General (Alcaldía) se solicitará a la Mesa técnica de seguimiento y coordinación del mismo que elabore una historia cronológica con la información de que se disponga, para recuperar la trayectoria de la víctima a partir de su primer contacto con los servicios e instituciones que participan en el Protocolo.

La propia Mesa técnica revisará el itinerario de atención seguido por la víctima, para identificar lagunas y posibles mejoras, y elaborará un Informe final, cuyas conclusiones serán trasladadas a la Coordinación General del II Protocolo local, y, en su caso, a la Presidencia de la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional.

VIII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MUERTE POR OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA MACHISTA

Se activará el Protocolo en los casos en que la persona víctima y/o agresora residieran en Ermua, así como si sucediera fuera del municipio pero la persona víctima o agresora residieran en esta localidad.

Cualquiera de las entidades participantes en el II Protocolo a cualquier nivel, que tenga conocimiento de un caso y considere que existen indicios de violencia machista, se pondrá en contacto con la Coordinación técnica del II Protocolo, a través de la Unidad de Igualdad o la Casa de la Mujer del Ayuntamiento de Ermua, solicitando su análisis e intervención.

Cualquier caso de violencia machista con resultado de muerte se evaluará por la Mesa técnica de Coordinación General del Protocolo, realizando el correspondiente informe y elevando las conclusiones a la coordinación General (Alcaldía) que valorará, de acuerdo a los datos disponibles, informar a Emakunde, DFB y Eudel, así como la oportunidad de la respuesta pública y su dimensión.

El procedimiento continuará como en el caso anterior.

Listado de ANEXOS

1. a- Herramienta para valoración de riesgo. Escala de predicción de riesgo de violencia grave
b- Herramienta municipal para valoración de riesgo. Indicadores
2. Reglamento del Piso refugio municipal de Ermua
3. Ficha de ingreso y consentimiento al piso refugio municipal
4. Procedimiento operativo de acceso al piso refugio
5. Plan de trabajo usuarias piso refugio
6. Comunicación al Servicio de infancia de la Diputación Foral de Bizkaia
7. Solicitud de derivación al servicio de asesoramiento jurídico
8. Solicitud de derivación al servicio de atención psicológica
9. Formulario de solicitud de Orden de protección
10. Modelo de oficio de remisión al Juzgado desde SS.SS. II Acuerdo Interinstitucional
11. Ayuntamiento. Hoja de consentimiento informado para la derivación y comunicación de información
12. Ertzaintza. Acta de información y consentimiento de uso de datos para la derivación y coordinación.
13. Ertzaintza. Ficha de Solicitud de información a los Servicios Sociales. VG

ENLACES A DOCUMENTOS E INFORMACIÓN

- **Formulario de solicitud de asistencia jurídica gratuita**
https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/justicia_gratuita/es_0001/adjuntos/Formulario-solicitud-justicia-gratuita.pdf
- **II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual**
https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/violencia_coordinacion/es_def/adjuntos/2.acuerdo.interinstitucional.cas.pdf
- **Plan municipal contra la violencia machista en Ermua**
https://www.ermua.es/pags/igualdad/archivos/2_PLAN_V_MACHISTA_cast.pdf
- **MGF Guía de actuaciones recomendadas en el sistema sanitario de Euskadi**
https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/mutilacion_genital_femenina/es_def/adjuntos/guia-mutilacion-genital-femenina.pdf
- **Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de Género y las agresiones sexuales en Euskadi**
<https://www.osakidetza.euskadi.eus/profesionales/-/guia-de-actuacion-ante-la-violencia-de-genero-y-las-agresiones-sexuales-en-euskadi/>
- **Actuaciones locales para la reparación de las víctimas de violencia machista. Guía didáctica para la aplicación del principio de reparación en los municipios**
<https://www.euskadi.eus/guia-de-actuacion-ante-la-violencia-de-genero-y-las-agresiones-sexuales-en-euskadi/web01-a2inform/es/>

Financiado por:



Eusko Jaurlaritzako erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA

ERMUA HIRIKO UDALA

**INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMEI ARRETA HOBEA
EMATEKO ERAKUNDEEN ARTEKO JARDUERA ETA
KOORDINAZIORAKO TOKIKO II. PROTOKOLOA**

AURKIBIDE

I.ESPARRUA.....	4
II. PROTOKOLOAREN AZALPENA.....	6
II.A. Abiapuntu.....	6
II.B. Xedea eta Irismena.....	8
II.C. Indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko eta esku hartzeko helburuak.....	10
III. ERAKUNDE SINATZAILEEN AKORDIOAK.....	14
IV. INDARKERIA MATXISTAKO KASUETAKO ARRETA KOORDINATZEKO PROZEDURAK.....	16
IV.1. GIZARTE-ZERBITZUAK: UDALAREN JARDUKETA-UNITATEAK INDARKERIA MATXISTAKO ESKU-HARTZE SOZIALEAN.....	17
IV.1.1. Esku hartze motak.....	17
IV.1.2. Esku hartze prozesuan emakumearekin egotea.....	21
IV.1.3. Larrialdietan esku hartzeko prozesuan lekualdatzeko laguntza.....	23
IV.1.4. Baliabideei buruzko informazioa.....	23
IV.1.5. Emakumeak prozesu aurreko laguntza juridikoa behar badu.....	24
IV.1.6. Gizarte-zerbitzuetan babesteko aginduaren eskaera.....	24
IV.1.7. Emakumeak salaketarik ez jartzea erabaki badu.....	24
IV.1.8. Urgentziazko bizitokia erabiltzeko prozedura.....	25
IV.1.9. Familiarentzako Arreta Zerbitzua (FAZ)).....	25
IV.1.10. Hausnarketarako guneak eta emakumeak beren aniztasunean ahalduztzeko prozesuak.....	26
IV.1.11. Esku hartze prozesuaren jarraipena eta amaiera.....	26
IV.1.12. Informazio-eskaerak esku-hartze prozesuan zehar.....	27
IV.1.13. Esku hartzeen eskaria eta erregistroa.....	27
IV.2. BERDINTASUNERAKO ADMINISTRAZIO-UNITATEA ETA EMAKUMEAREN ETXEA INDARKERIA MATXISTAREN PREBENTZIOAN ETA ESKU-HARTZE SOZIALEAN.....	28
IV.2.1. Esku hartze motak.....	28
IV.2.2. Hausnarketarako guneak eta emakumeak beren aniztasunean ahalduztzeko prozesuak	29
IV.3. HIRITARREN SEGURTASUN ARLOA.....	30
IV.3.1. Esku hartzearen titulartasuna.....	30
IV.3.2. Biktimari laguntzea.....	30
IV.3.3. Biktimak urgentziazko abegia behar badu.....	33
IV. 3.4. Biktimaren erabakia salaketari buruz.....	34
IV. 3.5. Babesa eta jarraipena.....	35
IV.4. ERTZAINZA.....	37
IV.4.1. Eraso-lekuan esku hartzea.....	37
IV.4.2. Salaketa jasotzea.....	38
IV.4.3. Biktimari laguntzea.....	40
IV. 4.4. Adingabeen arreta.....	41
IV.4.5. Jokaera sexu-erasoen kasuetan.....	41

IV.4.6. Udaltzaingoarekin koordinazioa.....	42
IV.4.7. Informazioa ematea eta Gizarte Zerbitzuetara bideratzea.....	43
IV.5. OSASUN ZENTROA.....	45
IV.5.1. Indarkeria matxista gertatzen denerako jarraibideak.....	45
IV.5.2. Sexu-eraso kasuetan jarduteko jarraibideak.....	47
IV.5.3. Emakumeen genitalen mutilazio-kasuetan jarduteko jarraibideak.....	48
V. ERAKUNDEEN ARTEKO JARRAIPENA ETA KOORDINAZIOA.....	50
V.1. UDAL PROTOKOLOAREN KOORDINAZIO OROKORRA.....	50
V.2. KOORDINAZIORAKO MAHAI TEKNIKOA.....	51
V.3. KOORDINAZIO OROKORRAREN ETA KOORDINAZIORAKO MAHAI TEKNIKOAREN ARTEKO LOTURA.....	53
VI. UDALAREN ADIERAZPENAK ETA EKINTZA PUBLIKOAK.....	54
VII. ERMUAN GENERO INDARKERIAREN EDO SEXU ERASOEN ONDORIOZ EMAKUMEA HILTZEN DENERAKO PROZEDURA.....	55
VIII. BESTE INDARKERIA MATXISTA MOTA BATZUEN ONDORIOZKO HERIOTZA KASUETARAKO PROZEDURA.....	56
Eranskinen eta Esteken zerrenda.....	57

I. ESPARRUA

Ermuak 30 urte baino gehiago daramatza berdintasun-planak, prebentzio-zerbitzuak eta -programak garatzen eta emakumeen aurkako indarkeriaren biktimei arreta espezializatua ematen.

2012ko martxoaren 26an, Ermuko Udalak, Eibarko Ertzaintzak, Ermuko Lehen Arretako Unitateak eta Debarbarrena ESlak (Mendaroko Ospitaleak) Ermuan genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktimei diren emakumeentzako arreta hobetzeko erakundeen arteko jarduketarako eta koordinaziorako I. tokiko Protokoloa sinatu zuten.

Sei urteko indarraldiaren ondoren, 2018an egin zen prozesuen garapenaren eta emaitzen lehen ebaluazioa, beharrezkoak ziren aldaketak eta hobekuntzak identifikatzeko, I. Protokoloaren testuak hamalagarren akordioan ezartzen duen bezala. Ebaluazio horren emaitzak ondorengo plangintzak egiteko balio izan du.

2021eko otsailean **Indarkeria matxistaren aurkako Ermuko Udal Plana** onartu zen. (**Esteka 57 orrialdean**). Planak eremu guztietan indarkeria matxistaren aurkako borrokaren markoa eta jarraibideak ematen ditu: prebentzioa, arreta, jarraipena eta erreparazioa. Testuinguru horretan kokatzen da II. Protokoloa, erakundeen arteko arreta eta koordinaziorako prozesuak eta tresnak definitzen dituen berriazko tresna gisa.

Protokolo hori III. ardatzean dago ezarrita. *III. Biktimei arreta ematea; III.A. "Prozedurak berrikustea" helburuaren barruan: III.A.1. I. Protokoloa eguneratzea Batzorde Teknikoaren eta Batzorde Politikoaren aldetik, ebaluazioan proposatzen diren hobekuntzak eta eguneratzeak eta batzordeetan adostu daitezkeen beste batzuk ere gehitzeko.*

Gaur egun, Gizarte Politiken Arloak Berdintasuneko Administrazio Unitateak, Gizarte Zerbitzuak eta Osasuna, Enplegu Zerbitzuak eta Immigrazioko eta Lankidetzako Udal Zerbitzua biltzen ditu, esku-hartze homogeneoa errazteko gizarte-politiken eremu guztietan, baita arretaren baldintzekin bat ere, **Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko Dekretuan** ezarrita baitaude.

Azken hamarkadan gertatu diren lege-aldaketen ondorioz, ikuspegi berriak txertatu behar izan dira indarkeria matxistaren aurkako borrokaren antolaketan.

Istanbulgo Hitzarmena, 2011ko nazioarteko itun europarra, estatu kide guztien lege- eta arau-egokitzapenerako loteslea, 2014an sartu zen indarrean Espainian, eta ondorengo lege- eta programa-garapenen erreferentzia-esparru nagusia da, **Ermuko indarkeria matxistaren aurkako udal-plana kasu**.

Kontzeptu- eta gobernantza-aldaketak ekarri ditu, indarkeria matxistaren aurkako borrokan lege-esparruak, politikek, esku hartzeko sistemak eta baliabide polizial, judizial eta prejudizial, sozial eta sanitarioek barne hartu behar dituzten elementuei dagokienez.

2018ko irailean, **Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Ituna** baliozkotu zen Diputatuen Kongresuan. Emakumeen aurkako indarkeria mota guztiak prebenitzeko eta horiei aurre egiteko, eta erakundeen erantzuna hobetzeko, toki-administrazioentzako orientabideak, eskumenak eta jarduera- eta finantzaketa-neurriak biltzen ditu. Esparru horretan, Idazkariordetzaren 2021eko uztailaren 28ko Ebazpenaren **"genero-indarkeriaren aurkako Hobekuntza eta Modernizazio Planeko Presako Neurrien Katalogoa"** erreferentea da jarduera-helburuak ezartzeko.

Maila autonomikoan, Eusko Legebiltzarrean martxoaren 3ko 1/2022 Legea onartu da, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea bigarrenaz aldatzen duena, eta aurrerantzean **Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabeko bizitzetarako Legea** izango dena. Indarkeria matxistaren aurrean esku-hartze instituzional eta sozialaren planteamenduan eragin nabarmena duten alderdiak eta neurriak hartzen ditu kontuan, eta dagoeneko Europako Erkidegoko eta Estatuko beste lege batzuetan txertatuta dauden jarduera-ildoak aldatzen eta zabaltzen ditu.

EAEko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako VII. Planak III. ardatzean sartzen du. "Emakumeen aurkako indarkeriarik gabeko bizitzak", EAEn emakumeen aurkako indarkeriari heltzen dioten erakundeen artean esku-hartze koordinatua sustatzeko helburua. Barne hartzen dituen neurriak honako hauei buruzkoak dira: araudia eta egungo erakunde arteko koordinazio-akordioak egokitzea, ikuspegi integrala hobetzeko aurrerapen eta erronketara egokitzea, eta indarkeria matxistaren egoera eta moduetara egokitutako prebentzio- eta arreta-protokoloen estaldura duten biztanleen kopurua handitzea.

Indarrean jarraitzen du **Erakundeen arteko II. Koordinazio Akordioak**, zeina berrikusten eta egokitzen ari baita lortutako kontzeptu- eta arau-aurrerapenetara. **(Esteka 57. orrialdean)**

II. PROTOKOLOAREN AZALPENA

II. A. ABIAPUNTU

Emakumeen aurkako indarkeria matxista giza eskubideen urraketa larria da. Betikotzen duen egiturazko desberdintasunean oinarritzen da.

1. Indarkeria horrek pertsonengan eta gizarteetan duen irismena eta eragina hobeto ulertzen da, eta bikotekidearen eta bikotekide ohiaren eremuko indarkeriaren beste modu batzuk, harreman afektibo informalak, sexu-erasoak eta jazarpena ezagutzen dira.

2. Kontuan hartzen da, Osasunaren Mundu Erakundearen arabera, emakumeen aurkako indarkeria ugalketa-adinean dauden emakumeen heriotzaren eta ezintasunaren kausa dela, minbizia bezain larria, eta trafiko-istripuek eta malariak baino osasun txar handiagoa eragiten duela.

3. Kontuan hartzen da indarkeria matxistak, hainbat modutan izendatuak, edozein gizarte-egoera, familia-estatus, adin, erlijio eta nazionalitateko emakumeei eragiten diela. Hori aho batez berresten da eskumen-maila guztietako erakundearen analisietan.

4. **Indarkeria matxista horren beste biktima** zuzen batzuk identifikatzen dira:

- Amen edo tutoreen mende dauden adingabeak. Genero-indarkeriaren biktima diren haurrek eta nerabeek legezko aitortza dute genero-indarkeriaren zuzeneko biktima gisa, eta, beraz, eskubideen titular dira eta tratamendu espezifikoak, indibidualizatua eta independentea jaso behar dute.
- Tratu txarrak hain agerikoak ez diren eta neurri orokor eta estandarraz bestelako arreta-premiak dituzten biztanleria-sektoreak, hala nola desgaitasun funtzionalak, sentzorialak eta/edo intelektualak dituztenak, migratzaileak edo gutxiengo kulturaletakoak.

5. **Begirada interseksionala** txertatzen da, artatutako pertsona guztietan identifikatzeko indarkeria matxistarekiko kalteberatasuna areagotzen duten inguruabarrak eta aldagaiak (adina, sexu-identitatearen autopertzepzioa, prestakuntza, etab.) eta eman beharreko ikuspegia eta arreta.

6. Emakumeak erabakiak hartzerakoan duen autonomia eta babes-neurriari edo dokumentu honetan edo dokumentu hau garatzen ari den beste neurri batzuei heltzeko borondatea

errespetatzea protokolo honen oinarritzko zutabea da. Muturreko egoera bat gertatzen bada, norberarena edo mendeko pertsonena, indarrean dagoen araudian ezarritakoa beteko da.

7. Arretan eta koordinazioan, esku-hartze **konpontzailearen printzipioa** txertatzen da, antolaketatik eta esku-hartzetik, bizirik atera diren emakumeak konpontzen laguntzeko. Erreparazioak berekin dakar biktimei ordaina ematea jasandako kaltearen ondorioengatik; horretarako, erasotzaileak epaitzeaz gain, neurri ekonomikoak eta erreparazio publikorako mekanismoak ezarriko dira, biktimak leheneratzeko, haien duintasuna berrezartzeko, konpentsatzeko eta/edo egitateak publikoki aitortzeko.

8. Indarkeria Matxistari buruzko Udal Planak **prebentzio-jarduerak** jasotzen baditu ere, protokoloak printzipio hori islatzen du jardun integral eta koordinatu baten bidez, indarkeria matxista detektatzeko funtzioaren bat garatzen duten eremu eta erakunde guztiak barne hartzen dituen, batez ere **Hezkuntza eta Enplegua**.

9. **Tokiko elkarte-mugimenduak eta bizirik atera diren emakumeek hausnarketan**, informazioan eta babesen bilaketan duten parte-hartzea Indarkeria Matxistari buruzko Udal Planean sartzen da, eta haren ekarpenak zeharkakoak dira II. Protokoloaren jarraipenean.

10. Gizarte Politiken Arloan, Zerbitzu Zorroa kontuan hartuta, Berdintasuneko Unitatearen esku-hartze koordinatua integratzen da baliabide eta prozedura guztietan:

- Sentsibilizazioa, herritarren parte-hartzea eta berdintasunaren arau-garapena.
- Sustapen-eremua: prestakuntza, ahalduntzea, aholkularitza eta lan-orientazioa.
- Arretaren eremua.

11. Aldez aurreko protokoloan agertzen ez diren eremu berriak gehitzen ditu protokoloa sinatzeko eta haren jarraipena egiteko: Hezkuntza; Enplegua, Justizia eta Abokatutza.

12. Esku-hartzeen prozesuak eta urratsak ezartzeko, I. Protokoloaren aurreko ibilbideaz eta aipatutako irismen eta arau-maila desberdineko erreferenteez gain, sektore arteko prozedura berrikusiak daude, esku-hartzeetan eta koordinazioan eragina dutenak, hala nola **Euskal Autonomia Erkidegoko poliziaren arteko koordinaziorako protokolo-proposamena eta jarraibideak, indarkeria matxistaren aurkako jokabidea hobetzeko**.

13. Datu pertsonalak babesteko eskubidea babesten da. Erakunde arteko koordinazioaren esparruan, oro har, emakumearen baimena beharko da, protokolo hau sinatzen duten erakunde eta zerbitzuen artean informazioa transmititzea baimenduko duen giltza gisa. Nolanahi ere, datu horiek helburu zehatzetarako erabiliko dira, kaltetutako pertsonaren baimenean oinarrituta edo legeak aurreikusitako beste legezko oinarri baten arabera.

14. Beste foro batzuetan parte hartzeak, hala nola, Berdinsarean, Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokian eta hainbat jarduera-eremutako lurralde-sareetan, laguntza eta batura ematen du indarkeria matxistaren aurkako esku-hartze koordinatua hobetzeko.

15. Protokolo hau etengabe **hobetzeko asmoa** dago. Ez da dokumentu itxi bat, baizik eta protokoloaren jarraipenean detektatutako beharretara egokitzen joango da. Era berean, indarkeria matxistari buruzko prestakuntzaren garrantzia nabarmendu nahi du, indarkeria mota horren biktima diren emakumeei ematen zaien arreta eta biktimak zuzenean artatzen dituzten profesionalei ematen zaien arreta psikologikoa hobetzeko funtsezko elementu gisa.

II.- B. XEDEA ETA IRISMENA

XEDEA

I. Protokoloaren bilakaeran, erakundeen arteko ikuspegia, prozedurak eta koordinazioa eta tresnak ezartzen dira. Tresna horiek beharrezkoak dira Ermuan gertatzen diren eta/edo udalerrian bizi diren pertsonak jasaten dituzten emakumeen aurkako indarkeria matxistako kasuen prebentzioari eta arretari heltzeko.

IRISMENA

Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren formak

Gizonek emakumeen eta haien adingabeen eta mendeko helduen aniztasunari egindako eraso fisikoak, emozionalak eta psikologikoak, egitez edo ez-egitez.

Emakumeen aurkako indarkeria Matxistako motak.

- **GENERO-INDARKERIA**

Eraso fisikoak, psikologikoak, ekonomikoak eta sexualak. 1/2004 Lege Organikoak genero-indarkeriako delitu gisa definitzen du, eta lege-jarduerako esparru eta egitura propioak ditu, emakumearen aurkako indarkeriaren epaitegien eta abokatu-laguntzako txanda espezifikoen bidez, besteak beste, eragile juridiko orokorren parte-hartzeaz gain.

- **ERASO SEXUALAK**

Sexu-indarkeria, egungo edo lehenagoko ezkontideak edo bikoteak barne. Sexu-abusua barne hartzen du: beste pertsona baten sexu-askatasunaren edo ukigabetasunaren aurkako ekintzak, eta sexu-erasoa: beste pertsona baten sexu-askatasunaren aurkako ekintzak, indarkeria edo larderia erabiliz.

Letradu-laguntzako txanda espezifikoa eta Ertzaintzaren polizia-prozedura espezifikoa ditu.

- **JAZARPENA: SEXUALA ETA SEXISTA**

Haren xedea edo emaitza pertsona baten duintasuna urratzea da, bereziki giro larderiatsua, umiliagarria, iraingarria edo iraingarria sortzen denean. Biktimaren askatasuna eta segurtasun-sentimendua larriki kaltetzen dituzten jokabideak barne hartzen ditu.

Zigor Kodean, laneko, irakaskuntzako edo hierarkiako nagusitasun-egoeretara mugatzen da.

- **EMAKUMEEN MUTILAZIO GENITALA**

Emakume edo neskato bat behartzea ezpain handi, ezpain txiki edo klitoria guztiak edo batzuk zatitzera, infibulatzaera edo beste edozein mutilazio genital egitera, edo horretarako baliabideak ematea.

- **EZKONTZA NAHITAEZKOA**

Emakume bat, heldua zein adingabea, ezkontzera behartzea, bai eta engainatzea ere, bera bizi den lurraldetik kanpo, Estatu barruan zein kanpoan, ezkontzera behartzeko asmoz.

- **ABORTUA ETA NAHITAEZKO ESTERILIZAZIOA.**

Interbentzio kirurgiko bat egitea emakume bati, edo hari abortatzeko edo modu naturalean erreproduzitzeko gaitasuna kentzeko, haren alde aurreko eta informatutako baimenik gabe, edo prozedura eta horren ondorioak ulertu gabe.

- **SEXU-ESPLOTAZIORAKO PERTSONEN SALEROSKETA**

Askotariko lanak, baita prostituzioa ere, egiteko asmoarekin harrapatzen diren emakumeek pairatzen dute, baina ez dakite zein diren esplotazioaren, askatasun-gabetzearen eta derrigortzearen azken baldintzak. Emakumeak eta neskak salerosketaren eraginpean daude eta gehitutako gehiegikeriak izateko arrisku handiagoa dute.

EAEn, biktimei arreta emateko protokolo espezifikok egin ziren 2010 eta 2012 artean, eta gaur egun lantalde espezifiko bat dago, Erakundeen arteko II. Akordioaren esparruan.

- **INDARKERIA MATXISTAREN BESTE MOTA BATZUK**

- Ustez ohorearen izenean egindako delituak.

- Emakumeentzako eta neskentzako kaltegarriak diren praktika tradizionalak.

Europako Kontseiluaren Hitzarmenaren 42. artikulua eskatzen du kultura, ohitura, erlijioa, tradizioa edo ustezko ohorea ez daitezela indarkeria-ekintzen justifikaziotzat hartu, eta ez daitezela kontuan hartu

biktimak jokabide egokiari buruzko arau edo ohitura kulturalak, erlijiosoak, sozialak edo tradizionalak urratzea eragin duten alegazioak.

Lantzen duen indarkeria matxistaren inguruneak eta eremuak

Arreta-gunea espazio publiko zein pribatu guztietarako bide eta ibilbide estandarretan ez ezik, zehazki, honako ingurune eta zirkunstantzia hauetan ere kokatzen da:

- JAI- eta AISIALDI-EREMUAK: jarduerak eta prozedurak indarkeria MATXISTAKO Planaren esparruan.
- EREMU KOMUNITARIOA: erasotzailearen senideek edo harekin lotutako pertsonen emakumearekin izan ditzaketen jazarpen-jarrerak jorratuko dira.
- HEZKUNTZA-EREMUA: prebentzio-, detekzio- eta arreta-jardueren bidez.
- LAN-ESPARRUA: detekzioan eta arretan
- ERASOTZAILE BERRERORLEAK: indarkeriazko jokabide berriak prebenitzeko esku hartzeko neurriekin.

II.C. INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMEI ARRETA EMATEKO ETA ESKU HARTZEKO HELBURUAK

 **Indarkeria gabe bizitzea.** Esku-hartzearen helburua izan beharko da arreta jasotzen duen emakumea indarkeriarik gabe bizi ahal izatea, eta, era berean, zuzeneko mendeko gainerako biktimak indarkeriarik gabeko bizitza afektiboan kokatzea.

- Horretarako, lehen jarraibidea honela laburbiltzen da: "Atenditu-hartzerako ulertu". Horrek esan nahi du artatutako emakumeen errealitatea definitzen duten eta errealitate horri eragiten dioten inguruabar eta aldagai guztiak identifikatu, ezagutu eta kontuan hartu behar direla.
- Salaketa prozesuaren zati bat da, eta biktimak hartutako azken erabakia ere nagusitzen da. Indarkeriarik gabeko bizitza bat lortzeko tresna garrantzitsua bada ere, biktimaren segurtasunean duen eragina baloratu beharko da lehenik eta behin.
- Genero-indarkeriako kasuetan bikotekidea banantzea eta beste kasu batzuetan familiatik eta ingurune afektibotik banantzea emakume bakoitzari dagokio, eta ez esku-hartzearen amaiera.

📌 **Biktimak/bizirik atera direnak eta arreta indibidualizatua eta begirada interseksionala dituen arreta.** Artatzen diren biktimen aniztasuna dela eta, arreta espezifiko behar da biktima horiek identifikatu ahal izateko eta haien inguruabar bereziei arreta emateko, adinaren, sexuaren, sexu-orientazioaren, autopertzepzioaren, hizkuntza-jatorriaren eta -lehentasunen, aniztasun funtzionalaren eta diskriminazio anizkoitzeko beste faktore batzuen arabera.

Garrantzitsua da kontuan izatea tratu txarrak jasaten dituzten emakumeekin esku hartzeko sisteman aurrerapenak egin diren arren, dauden zerbitzu eta baliabideek mugak dituztela eta diseinatuta daudela, batez ere, nolabaiteko autonomia eta kontrol pertsonala duten emakumeengan pentsatuz. Desgaitasuna, adinekoak, gaixotasun mentalak, prostituzioan aritzen diren emakumeak eta legez kanpoko drogen eta/edo alkoholaren kontsumo kronikoa duten emakumeek baliabide horiek eskuratzeko aukera gutxiago dituzte.

- Biktima guztiei bermatu beharko zaie arreta, bereizkeriarik egin gabe egoera zibila, sexu-orientazioa, adina, sinesmena edo ideologia, gutxiengo etniko, nazional edo linguistiko bateko kide izatea, maila ekonomikoa, desgaitasun fisiko, psikiko edo sentoriala edo beste edozein egoera pertsonal edo sozial dela eta.
- Beharrezko neurriak hartuko dira biktimen egoera pertsonal eta sozialak direla-eta laguntza osoa jasotzeko zailtasun handienak dituzten biktimak izan daitezen, eta, bereziki, desgaitasuna duten emakumeak eta emakume etorkinak, edozein dela ere haien administrazio-egoera, eta udalaz gaindiko baliabideetara bideratuko dira, behar izanez gero.
- Horretarako, zerbitzu eta prestaziorik egokienak, udalekoak edo udalaz gaindikoak, eskuratzeko aukera emango zaie, kasuan kasuko inguruabar pertsonal eta sozialen arabera.

📌 **Konfiantza.** Genero indarkeria jasan duten emakume guztiek, indarkeria fisikoa, psikologikoa, ekonomikoa nahiz sexuala izan, arreta izango dute, salaketa jarri ala ez, erabakiak hartzeko gaitasuna izan ala ez, egoeraz jabetu ala gertatutakoari izenik jarri ez.

- Zerbitzuetara jotzea konfiantzaren seinale da, eta eskura dituzten zerbitzuak eskainiko zaizkie beti.
- Saihestu biktimari buruzko aurreiritziak honako hauei buruz: janzteko modua, salaketa aurkezteko prestutasun handiagoa edo txikiagoa, antzeko gertakariak errepikatzea eta behin baino gehiagotan salatzea, biktimaren sexu-historia, elkarriketaren uneko egoera emozionala, zigor-aurrekariak, biktimak gaixotasun mental bat duelako ustea, biktimak alkoholaren edo drogen eraginpean egon

daitekeelako ustea, biktimaren identitate edo orientazio sexualaren ageriko kalte fisikorik eza.

- Edozelan ere, ezin izango dira baliabideak erabiltzea baldintzatu emakumeak era jakin batera jokatzeko badu edota esku hartze prozesuan adostutako jarraibideak betetzen baditu.

📦 **Lehentasuna.** Emakume biktimen arretak lehentasuna izango du. Izan ere, arretarako zerbitzua beregana joan daiteke, esku hartzea arintzeko eta errazteko.

📦 **Segurtasuna eta seguritatea.** Betebehar juridikoak funtsezko konpromiso etikoa dira, eta emakumeek behar duten babesa bermatzen dute.

- Esku-hartzeetan, pertsonen integritatea gailendu behar da, indarkeriazko ekintzak zigorrak gabe geratzea sustatu gabe.
- Erakundeek ezarritako babes-neurriek beren instalazio fisikoetan emakumeentzako segurtasun-espazioak izan beharko dituzte haietan dauden bitartean, eta ahaleginak egingo dira biktimak eta erasotzaileak bat egin ez dezaten salaketa-, arreta- eta jarraipen-izapideak egiten diren bitartean.
- Esku-hartze osoan konfidentzialtasuna bermatu beharko zaio emakumeari, eta jasotako datuei emango zaien erabileraren eta horri dagokionez dituen eskubideen berri eman beharko zaio.
- **Jabekuntza eta normalizazioa.** Esku-hartzearen testuinguruan, indarkeriaren biktima den emakumeak bizimodu normalizatua garatzeko duen gaitasun propioa errespetatuko da. Kasu bakoitzerako neurri egokien artikulazioa bere balioa onartzera eta indartzera, bere autonomia eta jabekuntza pertsonalera eta egoera horiei aurre egiteko erabakiak hartzeko duen gaitasunera bideratuko da.

📦 **Detekzio goiztiarra:** hurbileko zerbitzu publikoak sendotzea, detekzio goiztiarrerako funtsezko sarrera-ate gisa, arreta berezia jarritz osasun-zentroei, gizarte-zerbitzuei, zerbitzu espezializatuei eta hezkuntza-eremuari.

📦 **Hurbiltasuna.** Emakumeei eman beharreko arreta hurbilekoa izango da, hurbiltasunak (geografikoa, emozionala eta kasua ezagutzea) esku hartze hobea dakarrelako. Jarraipena eta koordinazioa ere erraztu egiten dira eta erakundeek laguntzak konfiantza sortzen du.

📄 **Prebentzioa.** Jasotako jarraibide multzoa aplikatuko da biktimen aurkako indarkeria egoerarik errepika ez dadin. Biktimak izan daitezke bai emakumeak, bai euren kargu dituzten umeak eta nerabeak, edo eurekin bizi diren eta mendekotasuna duten pertsona helduak.

📄 **Adingabeen interes gorenaren defentsa.** Tokiko protokoloaren aplikazioan, emakume biktimen karguari arreta eta babesa behar diren neurriak hartuko dira, bere eskubideak, bere ongizate eta bere garapen integrala bermatzeko.

- Beharrezko baliabideak eta/edo bideratzeak antolatuko dira, indarkeria matxistaren eraginpean dauden eta indarkeria bikarioaren biktimak diren adingabeek zuzeneko biktima gisa eskubidea duten arreta espezializatua jaso dezaten.
- Era berean, bermatuko da biktima diren emakumeen seme-alabak ez egotea deklaratzeko orduan, eta emakumearekin badaude salaketa jartzean edo baliabideren bat tramitatzean, espazio aproposak izan behar dituzte, beraien beharrei egokitutako arreta izan dezaten.

📄 **Ahalik eta biktimizaziorik txikiena.** Indarkeria matxista jasan duten emakumeen berbiktimizazioa saihestuko da, profesionalen eta erakundeen esku-hartzeetan ahalik eta eragozpen gutxien sortuz.

- Ildo horretan, protokolo honetan aurreikusitako arreta-jarraibideak eta -ibilbideak betetzeko eta inplikaturako erakundeak koordinatzeko ekimena profesionalena izango da, eta ez da biktimek izango erantzukizun hori.
- Era berean, gogoratu behar da biktima den emakumeak arreta-baliabide mota horietan duen eskaria eta parte-hartzea borondatezkoa dela, ez nahitaezkoa.

📄 **Biktimizazio minimoa.** Protokolo honetan aipatzen den indarkeria jasan duten emakumeen bigarren mailako biktimizazioa saihestuko da, profesional eta erakunde desberdinen esku-hartzeen ondorioz biktimek dituzten eragozpenak ahalik eta gehien murriztuz.

- Alde horretatik, protokolo honetan aurreikusitako arreta-jarraibideak eta -ibilbideak betetzeko eta inplikaturako erakundeak koordinatzeko ekimena profesionalena izan behar da, eta ezin izango da erantzukizun hori biktimen gain utzi.

- Era berean, gogoratu behar da biktimak den emakumeak arreta-baliabide mota horietan duen eskaria eta parte-hartzea borondatezkoa dela, eta ez dela nahitaezkoa.

 **Hobekuntzarako erantzukizuna.** Hautemandako premien aurrean, hobekuntzaren ideia kontuan hartu behar da. Horrek genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktimak diren emakumei arreta ematen dieten profesionalen erantzukizuna eskatzen du, beren zuzendaritzari eta/edo nagusiari lanean antzeman ditzaketen hutsuneak edo gabeziak helaraz diezazkioten, eta hutsune horiek konpontzeko beharrezkoak diren baliabideak adieraz ditzaten.

III.- ERAKUNDE SINATZAILEEN AKORDIOAK

LEHENA: Ermuan indarkeria matxistaren biktimak diren emakumei ematen zaien arreta hobetzeko Jarduera eta Koordinazio Institutuzionalerako II. Tokiko Protokoloa sinatzea.

BIGARRENA: Tokiko protokolo honen koordinazio politikoaz arduratuko den pertsona bat izendatzea erakunde sinatzaile bakoitzeko. Pertsona horrek erreferentziako ordezkariak eta ordezkariak izendatuko ditu ondoren, protokoloaren jarraipenean eta koordinazioan parte har dezaten.

HIRUGARRENA: Hauek izango dira parte hartuko duten erakundeak:

- ERMUKO UDALA: Alkatetza; Gizarte Politika Saila; Udaltzaingoa eta Hezkuntza Arloa
- ERTZAINZAK: Eibarko Ertzain- Etxea
- OSI- Debabarrena; Ermuko Osasun Zentroa; Eibarko Ospitalea; Mendaroko Ospitalea
- BIZKAIKO ABOKATUEN ELKARGOA: Etxeko indarkeriaren eta sexu-erasoen txanda espezifikoak
- DURANGOKO DEKANOTZA JUDIZIALA: Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko 4 zenbakiko Epaitegia

LAUGARRENA: Parte hartzen duten erakundeen jarduna gauzatzea eta koordinatzea, azalpen-esparruaren ikuspegi, jarraibide eta printzipioen arabera, bai eta protokolo honetan garatutako prozedura eta mekanismoen arabera ere.

BOSGARRENA: Jarduerarako eta koordinaziorako I. Protokoloaren edukiak banatzea akordioa sinatu duten erakundeen menpekoak diren edo erakunde horiek osatzen dituzten profesional guztien artean, hain zuen ere, genero indarkeriaren eta sexu erasoen biktimei arreta eskaintzen lan egiten dutenen artean.

SEIGARRENA: Lehentasun gisa ezartzea datuak zehaztea, lortzea eta helaraztea, adosten diren epeetan, erregistro ahalik eta zehatzena lortzeko, eta, horrela, eragindako biztanleak, neurrien beharrak, baliabideak, udalerriko indarkeria matxistaren errealitateari buruzko joerak eta informazioa eta laguntza eskatzeko prozesuan dauden zailtasunak aztertu ahal izateko.

Horretarako, Ermuko Indarkeria Matxistaren aurkako Udal Planari jarraituz, erakunde bakoitzak, ados jarrita, Agenda komun bat ezarriko du, erakunde bakoitzak egin beharreko urrats eta epe zehatzekin. Agenda horretan, jarraipen-neurriak eta prozeduraren irismen objektiboaren arabera erakundeek adosten dituzten datuak jasoko ditu.

ZAZPIGARRENA: Biktimen kaltearen erreparazioa definitzen duten adierazleak eta neurriak batera eta eskumen-eremuaren arabera hausnartzea eta ezartzea.

ZORTZIGARRENA: Indarkeria matxistaren kasuetan esku-hartzea Ermuko indarkeria matxistaren aurkako udal Planarekin harmonizatzea, erakundeek eta elkarteek gaur egun egiten dituzten jarduerak integratuta, eta, oro har, Gizarte Zerbitzuen Zorroarekin eta berdintasunerako udal politikekin.

BEDERATZIGARRENA: Indarkeria matxistaren biktimekin eta bizirik atera direnekin esku hartzeko prestakuntzarekiko konpromisoa berrestea, eta jarraipen-sistema bat ezartzea, honako hauetan parte hartzen duten erakundeek prestakuntzaren arloan abian jarritako neurrien garapena ezagutzeko:

- langileentzako etengabeko prestakuntzako programak
- Langileak kanporatutako baliabideetatik trebatuko direla bermatzeko neurriak.

HAMARGARRENA: Protokoloaren funtzionamenduaren etengabeko ebaluazioa egitea, bai eta kanpo-ebaluazioa ere, protokoloa abian jarri eta lau urtera, baliabide eta zerbitzuetako profesionalen eta erabiltzaileen balorazioak jasotzen direla bermatuz, arretaren hobekuntzen eraginkortasuna eta beharrak egiaztatzeko.

IV. INDARKERIA MATXISTAKO KASUETAKO ARRETA KOORDINATZEKO PROZEDURAK

Ermuko emakumeak arreta-zirkuitu publikora sartzeko guneak edo sarbideak, genero-indarkeria beren bizitzetatik ezabatzeko, honako hauek dira:

1. ERMUKO UDALA

1.1 GIZARTE POLITIKEN ARLOA.

1.1.1. GIZARTE ZERBITZUEN SAILA

1.1.2. EMAKUMEEN TOPALEKUKO ZERBITZU ESPEZIFIKOAK

1.2 HIRITARREN SEGURTASUN ARLOA. UDALTZAINGOA

Informazio guneak:

1.3 ABIAPUNTU. PUNTO DE INICIO: Herritarrei informazioa emateko zerbitzu orokor gisa, bere eginkizuna izango da indarkeria matxistaren biktima den emakumea Gizarte Politiken Arlora (Gizarte Zerbitzuak) bideratzea, hitzordua telefonoz kudeatuta, eta idatziz ematea zer zerbitzutara joan behar duen, zer ordu eta izen izango dituen eta, aldez aurretik baimena lortuta, emakumearen izen-abizenak eta harremanetarako telefono bat erregistratzea, erreferentziazko profesionalak egin beharreko jarraipena egiteko.

1.4 Herritarrei zuzeneko arreta ematen dieten Sailek genero indarkeria artatzeko udal zerbitzuei buruzko informazioa izango dute, eskatzen duten emakumeei emateko.

2. ERTZAIN TZA. EIBARKO ERTZAIN ETXEA

3. OSAKIDETZA.,

3.1. Ermuko Osasun Zentroa

3.2. Mendaroko eta Eibarko Ospitaleak

3.3. Etengabeko Arreta Guneak (Torrekuako EAG)*

4. BESTELAKOAK: Bake Epaitegia, hezkuntza eta elkarte arloak, etab...

*Eibarko Ospitalean kokatua

IV.1. GIZARTE-ZERBITZUAK: UDALAREN JARDUKETA-UNITATEAK INDARKERIA MATXISTAKO ESKU-HARTZE SOZIALEAN

Indarkeria matxistaren kasuetan esku-hartze soziala koordinatzeaz arduratzen da.

Esku hartzeko baliabide espezifikoak honako hauek dira:

- Abegi etxea
- Informazio, orientazio eta laguntza zerbitzua
- Laguntza juridikorako zerbitzua.
- Laguntza psikologikorako zerbitzua

Esku hartzea era batekoa edo bestekoa izan, eta horrela behar bada, tele-itzulpen zerbitzua erabiliko da, emakumearen komunikazioa, edozein hizkuntzatan bada ere, erraztu eta bermatzeko.

IV.1.1. Esku hartze motak

ESKU HARTZE MOTAK

URGENTZIAZKOAK

LEHENTASUNEZKOAK

URGENTZIAZKO ESKU HARTZEAK	LEHENTASUNEZKO ESKU HARTZEAK
Urgentziazko esku hartzeetan berehalako erabakiak hartu behar dira, emakumearen edo ingurukoaren arriskua neutralizatzeko (salaketa jarri, etxetik ateratzea antolatzea, ospitalera edo abegi zentrora eroatea, etab).	Lehentasunezko esku hartzeetan ez dago berehalako erabakirik hartu beharrik, biktimak ez duelako salaketarik jarri nahi, eraso ez delako egin berria, zerbitzu espezializatuen etengabeko laguntza behar duelako, diru-laguntzak, etab.

KONTUAN HARTU

Lehentasunezko esku-hartze batean urgentziazko esku-hartzea eskatzen duten egoerak ager daitezke. **1a eta 1b eranskinetan** arriskuak identifikatzeko adierazleak dituzten tresnak eskaintzen dira.

a. Biktimari laguntzea. Urgentziazko fasea

- Gizarte-zerbitzuetako langileek larrialdi-egoerei erantzungo diete ohiko ordutegian, astelehenetik ostiralera, berehala. Ordutegi horietatik kanpo, larrialdiko arreta Udaltzaingoak eskainiko du.

LEHEN ESKU-HARTZEA

TELEFONOZ

AURREZ AURRE

TELEFONO BIDEZKO ESKU HARTZEA	AURREZ AURREKO ESKU HARTZEA
Baloratuko da emakumearen etxera edo une horretan dagoen lekura joan behar den, eta, beharrezkoa bada, Udaltzaingoaren parte-hartzea eskatuko da (943 176300 tfnoa.); azken horiek –hala badagokio– Ertzaintzaren esku-hartzea eskatuko dute.	Gizarte-langileak uste badu emakumearen egoera larria edo arriskutsua dela, poliziaren esku-hartzea lehenetsiko du, eta Ertzaintzari deituko dio (943 531700 tfnoa.) emakumea bideratzeko eta dagokion arrisku-balorazioa egiteko.
 Emakumeak telefonoz edo aurrez aurre eskatzen duenean, Gizarte Zerbitzuetako langileek indarkeria matxistaren motaren baten arrisku-egoera identifikatu eta baieztatuko dute.	
 Informazioa jasoko du: - Arreta-premia espezifikoak aurreikusteko desgaitasuna - Elkarrekin bizi diren adingabeak eta/edo mendeko beste pertsona batzuk - Berehalako beste arreta-premia batzuk, adibidez, etxeko animaliak	
Lehentasuna emango zaio emakumea babesteari . Horretarako, gizarte-langileak egoeraren larritasunari eta beste eraso bat gertatzeko arriskuari buruzko informazioa bilduko du. Horretarako, Udaltzaingoarekin harremanetan jarriko da, eta, behar izanez gero, Ertzaintzarekin harremanetan jarriko da.	
 Polizia-jarduketaren kasuan, ondoren, gizarte-langileak lehen elkarrizketa egingo du, erabiltzailearekin adostutako jarduera-plan bat ezartzeko. Plan horretan, aktibatze beharrezkoak izango diren baliabideak jasoko dira.	

1.- Emakumea beharrezko diskrezioa duen bulego edo areto batera eramango da, erasotzailearekin bat ez datorrela bermatzeko. Gizarte-langile batek edo kasuaren aurretiazko erreferentziazko profesional batek (gizarte-langileak edo gizarte-hezitzaileak) berehala erantzungo dio.

- Adingabeak badaude, egokientzat jotzen den espaziora eramango dira.

- Etxeko animalien kasuan, beharren arabera, zaintzaz eta mantenuaz hornituko dira, edo zerbitzu espezializatu batera bideratuko dira.

2.- Gizarte-langileak emakumeari buruzko datuak hartuko ditu, eta, beharrezkoa bada, itzulpen-zerbitzua erabiliko du hizkuntza-oztopoa gainditzeko, edo zeinu-mintzairaren itzulpena, Brailleko materiala edo komunikazioa ahalbidetzen edo errazten duen beste edozein baliabide erabiliko du. <https://satevi.svisual.org/>

3.- Beharrezkotzat jotzen den guztietan, eta emakume biktima migratuekin komunikazioa errazteko, **Biltzen** Integraziorako eta Kulturen arteko Bizikidetzarako Euskal Zerbitzuaren presentzia eskatuko da (Eusko Jaurlaritza).

☞ Behar izanez gero, osasun-arretaren beharrianari erantzun beharko zaio. Horretarako, Udaltzaingoak Ermuko osasun-zentrora lagundu eta eramán beharko du 8:00etatik 20:00etara, Torrekua EAGra * 17:00etatik 8:00etara eta 24 orduetan asteburuetan eta jaiegunetan. Horrez gain, proba osagarriak egitea eskatzen duten lesioak baditu, edo sexu-erasoaren biktima bada, Mendaroko Ospiralera eramango dute. Emakumeari lesioen partea eskatzea gomendatuko zaio.

* Torrekuko EAG Eibarko Ospitalean kokatzen da.

☞ Beharrezkoa izanez gero, **osasun-arretaren** premia artatu beharko du, eta, horretarako, Udaltzaingoak osasun-zentrora lagundu eta eramateko lana kudeatuko du, eta lesioen partea eskatzea gomendatuko zaio emakumeari.

☞ Esku-hartzeak harrerako **udal abegi etxea** erabiltzea eskatzen badu, gizarte-langileak etxeko eremuan tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako udal-harrerako etxebizitzaren barne-araudiaren berri emango dio emakumeari. Emakumeak, lehenik eta behin, erregelamendua onartu beharko du sartzeko eskaera formala egin ahal izateko. Jarraian, behin-behineko ostatua eman ahal izango zaio.

(2., 3. eta 4. eranskinak: Barne-araudia, sarrera-fitxa eta prozedura operatiboa, hurrenez hurren)

- Ondoren, gizarte-langileak txosten bat egingo du eta harrera-etxebizitza Sartzeko Batzordeari deituko dio, pisuaren prozeduran ezarritako epean.

- Babes-pisurako sarbidea egin ondoren, gizarte-langileak lan-plana egingo du, beharrezko baliabideak abian jarrita.

📦 Biktimak baliabide ekonomikorik duen baloratu ondoren, gizarte-langileak bere zuzendaritza tekniko eta politikoari proposatuko dio eskubidea izan dezakeen udal-laguntza ekonomiko espezifikoa zenbatekoa ebaztea, eta berehala izapidetzea, bereziki harrera udal-babeslekuan egiten den kasuetan.

📦 Emakumeak edo haren mendeko pertsonak beste udal-baliabide espezializatu batzuk, harrerarako foru-baliabideak edo bestelakoak edo autonomia-erkidegoaren eskumenekoak behar badituzte, gizarte-langilea arduratuko da baliabide horiekin egin beharreko bideratzeak eta koordinazioak egiteaz.

Lehentasuna emango zaio **laguntza eskaintzeari**, emakumea arriskuan baldin badago, eta Udaltzaingoarekin eta Ertzaintzarekin harremanetan jarriko da.

📦 Arreta egokia bermatzeko eta bigarren mailako biktimizazioa saihesteko, **Gizarte.net** aplikazioak kasuari buruz dituen erregistroak kontsultatuko dira.

KONTUAN HARTU

Arriskuaren balorazioan zehar, emakumea ez bada arriskuaren jakitun, bere segurtasunarekin duen konpromisoa azpimarratuko zaio emakumeari, bai eta bere ardurapean dituen seme-alaben eta pertsonen segurtasunarekin duen konpromisoa ere, halakorik balego, eta babesa ematen duten teknikarien erantzukizuna ere bai.

b. Biktimari laguntzea. Lehentasunezko esku hartzeak

- Emakumearen eskaera jaso ondoren, gizarte-langile batek hitzordua emango dio gehienez ere bost eguneko epean, eta harekin batera baloratuko da bere arrisku-egoera, eta emakumea motibatuko du egoera salatzeko eta, behar izanez gero, babes-agindua eskatzeko.

- Hitzordueak administrazio-langileen laguntzarekin kudeatuko dira, biktimak eta erasotzaileak edo erasotzailearen senideek egun eta ordu berean bat egin ez dezaten. Horretarako, behar izanez gero, itxaroteko espazio egokia prestatuko da.
- Emakume atzerritarrek izan ditzaketen hizkuntza-oztopoak gainditzeko neurriak hartuko dira. Pertsona horiei gogoraziko zaie oso garrantzitsua dela errolatzea eskatzea, gizarte-babeseko sarearen oinarritzko prestazioak eskuratzeko bide gisa.
- Beharrezkotzat jotzen den guztietan, eta emakume biktima migratuekin komunikazioa errazteko, Eusko Jaurlaritzako Biltzen Bitartekotza Zerbitzuaren presentzia eskatuko da Immigrazio teknikariaren bitartez.

AURREZ AURREKO LEHEN BISITAREN HELBURUA

1. Emakumeari laguntza ematea eta bere egoera artatzeko eskuragarri dauden baliabideei, arreta- eta esku-hartze bideei buruz informatzea, segurtasunari, osasunari eta harrerari dagokionez premiazkoenak lehenetsiz, eta gizarte-babesa integrala jasotzeko eskubidea aintzat hartuta, bai emakumeari, bai haren guraso-ahalpean edo zaintzapean edo babespean dauden adingabeei dagokionez.
2. Jakinaraziko zaio bere segurtasuna zaintzeko, eta hala dagokionean, baita seme-alabena ere, bitarteko guztiak bere eskura jarriko direla.
3. Erabiltzailearekin Lan plana egingo da. **(5. Eranskina)**

- 📁 Lehenetsunezko esku hartzeren baten ondorioz, zeregin gehiago sor daitezke: epaiketa, epe ertaineko edo luzerako abegia eskatzea, zerbitzu espezializatuak eskatzea, laguntza ekonomikoak tramitatzea, eta abar. Kasu horietan, esku hartze prozesuak jarraitu egiten du, nahiz eta premiazkoa izan ez berehalako erabakiak hartzea.

IV.1.2. Esku hartze prozesuan emakumearekin egotea

Gizarte Zerbitzuek esku hartzeko prozesu osoan zehar indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko beharra baloratuko dute, eta gizarte-langileak edo Udaltzaingoak egingo dute.

- Beharrezkoa balitz, gizarte-langileak udaltzaingoaren egoitzara lagunduko dio biktimari, edo zerbitzuetara hurbiltzeko eskatuko dio udaltzaingoari.

- Era berean, gizarte-langileak baloratu eta eskatuko du Udaltzaingoarekin batera joan edo lekualdatu beharra, Eibarko ertzain-etxera, osasun-zentro batera, epaitegira edo dagokion kudeaketa egiten den erakundeko bulegoetara joateko.

KONTUAN HARTU

Emakumearen berbiktimizaziorik egon ez dadin, ez da berarekin jende gehiegirik egon behar. Beraz, Udaltzaingoaren eta Ertzaintzaren kasuan, emakumearekin egoteko edo nonbaitera eroateko, uniforme barik eta ikurrik gabeko ibilgailuak erabiliko dituzte.

a. Osasun zentrora joateko laguntza

- 📦 Emakumea gizarte-zerbitzuetara joaten bada eta osasun-laguntza behar duten lesioak baditu, edo lesio horiek daudela susmatzen bada, nahiz eta agerikoak ez izan, Gizarte-langileak Ertzaintzara bideratuko du erabiltzailea, dagokion atestatua ireki dadin eta Ermuko osasun-zentrora, Eibarko ospitalera edo Mendaroko ospitalera lagun diezaioten, asistentzia-premien arabera.
 - Emakumeari adieraziko zaio **lesioen parte ofiziala eskatzeko**, horrela salaketa egitean aurkeztu ahal izateko.
 - Adingabeak badaude, osasun-arretako zentroetako Larrialdietako Pediatria atalera bideratuko dira.

b. Sexu eraso kasuetan osasun zerbitzura joateko laguntza (Kontuan izan behar da Osakidetza aurreko 120 orduetan (5 egun) jasandako sexu-eraso berritza hartzen duela)

- 📦 Sexu-eraso baten biktima hasiera batean gizarte-zerbitzuetara hurbiltzen bada, gizarte-langileak edo une horretan dauden langileak Ertzaintzari jakinaraziko diote, dagokion prozedura has dadin eta Mendaroko Ospitalera lagundu ahal izan dakion, dituen laguntza-beharren arabera.

Beharrezkoa bada, biktimari ez garbitzeko eta arroparik ez aldatzeko esan behar zaio, eta aho bidezko erasorik gertatu bazaio, ez jateko eta ez edateko, etorkizuneko prozesu judizial baterako funtsezkoak izan daitezkeen frogak deusezta ez daitezen.

- 📦 Kasu horietan, Ertzaintzak aldeztu aurretik ospitalera deituko du, biktima hara daramatela jakinarazi eta ospitalean arreta eskaintzeko prestaketak egiten has daitezen. Ospitaleak egingo ditu auzitegiko medikua bertaratzeko gestioak, biktimari azterketa medikoa egin eta laginak hartzeko. Edozelan ere:

- Auzitegiko medikuari gertakariari buruz eskura dauden datu guztien berri emango zaio.
- Emakumeari **jakinaraziko zaio 24 orduko zerbitzu juridikoa** duela, deitu eta abokatuen laguntza izateko. Doako laguntza juridikoa lortzeko ere informazioa jasoko du. **(Esteka 58. orrialdean)**
- **Biktima adingabea bada**, Gizarte Zerbitzuek familiari, tutoreei edota Bizkaiko Foru Aldundiko Adingabeen Zerbitzuei deituko diete, gertatutakoaren berri emateko, BALORAK zehaztutako babesgabetasun-kasuetan. **(6. Eranskina)**

📦 **Iraganean gertatutako sexu-erasoen kasuan**, Gizarte Zerbitzuek hitzordua emango diote emakumeari gizarte-langilearekin, eskaera egin eta gehienez ere bost eguneko epean, eta emakumeari arreta espezifiko eskainiko zaio. Era berean, eskura dituen baliabideen berri emango zaio, eta, behar izanez gero, aholkularitza juridikora eta Emakumearen Topalekuko laguntza psikologikoko zerbitzura bideratuko da. Azkenik, hitzordu jarraituak adostuko dira emakumearekin, egoeran aldaketarik izan den jakiteko eta izandako aldaketen arabera estrategiak antolatzeke.

IV.1.3. Larrialdietan esku hartzeko prozesuan lekualdatzeko laguntza

Kontuan izanda zenbat kilometro dauden Ermua eta laguntza ematen edo beharrezko tramiteak egiten diren herrien artean (Mendaro, Eibar, Durango, Bilbo);

Kontuan izanda Ertzaintzak garraioa bakarrik lehen esku hartzean bermatzen duela: (Ertzaintzak biktimari ematen dion laguntza hori aldatu egiten da bizi duen arrisku-mailaren arabera; izan ere, arrisku hori handia bada, laguntza ez da soilik lehenengo esku-hartzeetan egiten, eta laguntza iraunkorra ere egon daiteke eskolta behar duten biktimen kasuan)

📦 Biktimak ez badu babes neurririk edota berezko baliabiderik beharrezko laguntza jasotzeko edo salaketa jartzeko tramiteak egiteko, Gizarte- langilea, Udaltzaingoarekin koordinatuko du emakumeari tokietara laguntzea.

IV.1.4. Baliabideei buruzko informazioa

📦 Lehentasunezko zein urgentziazko kasuetan, emakumeari genero indarkeria eta sexu erasoak gertatzen diren egoeretakako eskaintzen diren udal, foru, Erkidegoko eta Estatuko baliabideen berri emango dio Berdintasun teknikariak (juridikoak, psikologikoak, ekonomikoak, gizarte hezitzaileak, Adingabeentzako berariazko baliabideak, bizitoki, lana, etxebizitza eta abarren ingurukoak) ,eta hala dagokionean, emakumeak baliabide horiek eskuratzeko bidea egingo da, beharrezkoa denean, emakumea zerbitzu espezializatura edo bestelako zerbitzuetara bideratuz. **(7. eta 8. Eranskinak)**

- ✚ Gizarte Politiken Arloa genero indarkeria jasotzen dutenentzat dauden baliabideen eta zerbitzuen informazioa emango du. Horretarako, baliabideen informaziorako liburuxka emango dio emakumeari, ondoen uler dezakeen hizkuntzan, lasai irakurri eta komentatu ahal izateko: laguntza juridikoa, psikologikoa...
- ✚ Desgaitasuna duten emakumeek informazioa eta baliabideak eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko, kasu bakoitzean beharrezkoak diren egokitzapenak egin beharko dira (garraiorako laguntzak, laguntzaileak, zeinu-mintzairaren interpreteak, brailleko dokumentuak, komunikazio handigarria, etab.)

IV.1.5. Emakumeak prozesu aurreko laguntza juridikoa behar badu

- ✚ Emakumeak laguntza juridikoa behar badu, Gizarte-langilea udal zerbitzu juridikora bideratuko du eta abokatuari txanda eskatuko dio bost egunen barruan. Laguntza juridikoa emateko zerbitzuetako laguntza kualifikatuaz gainera, Berdintasun teknikariak biktimari bere eskubideei eta egin beharreko prozedura judizialei eta izapideei buruzko oinarritzko informazioa eta aholkuak emango dizkio.
- ✚ Emakumeari jakinaraziko zaio babes agindua eskatu edota salaketa jartzeko garaian, behar moduko aholkularitza jasotzeak duen garrantzia; horretarako, abokatuen elkargoetako zerbitzu espezializatuari laguntza juridikoa eskatzeko aukera duela adieraziko zaio. Laguntza hori Ertzain-etxetik edo epaitegitik bideratzea aholkatuko dio.
<https://www.justizia.eus/justicia-gratuita/presencial>
- ✚ Emakumeak atzerriko nazionalitatea badu, egoera administratibo zehatza identifikatuko da (egoera irregularra, familia berriz elkartzeko legezko bizilekua, etab.), eta gizarte-langileak immigrazio-udal-zerbitzura bideratuko du. Immigrazio-teknikariak gehienez 5 eguneko epean artatuko du emakume deribatua, eta AHOLKU SAREArekin koordinatuko da: atzerriartasunaren arloko euskal zerbitzu juridikoarekin, arlo horretan dagozkion eskubideak babesteko.

IV.1.6. Gizarte-zerbitzuetan babesteko aginduaren eskaera

- ✚ Babes-agindua BETI jasotzeko eskaera batek larrialdi-baldintzak betetzen ditu, ARRISKU-EGOERA HELBURU bati erantzuten diolako; beraz, funtsezkoa da beste edozein salaketa edo babes-agindurako ezarritako bideak jarraitzea, hau da, Ertzaintzaren instrukzio-taldearen bidez

- ✚ Gizarte-zerbitzuek arrisku-egoera objektibo hori dagoela ulertzen badute, eta, beraz, babes-aginduen eskaera aurkeztu behar bada, Ertzaintzara bideratuko dira beti, eta Ertzaintzarekin koordinatuko dira.

Deribazio horretarako, babes-aginduen eskaera jasotzeko Ertzaintzak erabiltzen duen inprimakia erabiliko da (**9. eranskina**. Babesteko agindua eskatzeko formularioa), hargatik eragotzi gabe beste formulario bat batera adostea.

IV.1.7. Emakumeak salaketarik ez jartzea erabaki badu

- ✚ Biktimak ez badu nahi gertaerarik salatu ezta Babes Agindua eskatu ere, horrelakoetarako dauden baliabideak eskainiko zaizkio.
- ✚ Behin eta berriz esango zaio biktimak berak jarri behar duela salaketa edo eskatu behar duela babes-agindua, eta azalduko zaio salaketa jartzea ez dela eskubidea soilik, baita bera eta, hala badagokio, haren seme-alabak jasaten ari den indarkeriazko harremana hausteko modua ere, eta Justizia Administrazioaren babes-mekanismoak erabiltzeko modua ere bai: erasotzailea urruntzea, aitak semearekiko edo alabarekiko dituen eskubideak etetea, etxebizitzaren erabilera, mantenua eta abar.
- ✚ Biktimak salaketarik ez aurkeztea erabakitzen badu eta larrialdi-baldintzak betetzen badira arrisku-egoera objektibo baten aurrean, eta, beraz, berehalako erantzuna behar bada, telefonoz jarriko da harremanetan **Ertzaintzaren guardiako instrukzio-taldearekin**, zeinak 24 orduetan eta urteko 365 egunetan artatzen baitu, Ertzaintza izan dadin bidezkoa.
- ✚ Ertzaintzaren instrukzio-taldera bideratzeko babes-agindua eskatzeko formularioa ere erabiliko da.
- ✚ Ondoren, EI/GI jarraipen-taldearekin koordinatuko da, txosten eguneratuak eranstea eta hasieratik baterako esku-hartzea bideratzeko. (Guardiako instrukzio-taldeak bakarrik du epaitegiaren agendarako sarbidea)
- ✚ Erakundeen arteko II. Akordioak ofiziozko eredu bat eskaintzen du, behar izanez gero epaitegira bidaltzeko (**10. eranskina**)

IV.1.8. Urgentziazko bizitokia erabiltzeko prozedura

- ✚ Biktimak urgentziazko bizitokia behar badu eta bulego-orduetan gizarte-zerbitzuetara joaten bada, udalerriko harrera-etxera bideratuko da ospitaleratzea.

- ✘ Emakumeak egonaldi ertain edo luzeko harrera-baliabideren bat behar badu, Bizkaiko Foru Aldundiaren harrera-baliabidera bideratzea kudeatuko da, eta toki horretara eramango du Udaltzaingoak.
- ✘ Larrialdiko ostatua eskatzen badu, edo ohiko etxebizitza premiaz uzteko beharra ebaluatzen bada, eta gizarte-zerbitzuen funtzionamendu-ordutegietatik kanpo egiten bada, Udaltzaingoak eramango du biktima etxebizitza horretara edo harrerako foru-baliabidera.

IV.1.9. Familiarentzako Arreta Zerbitzua (FAZ)

Familiei laguntzeko zerbitzuak arreta, laguntza eta orientazio psikologikoa eta gizarte- eta hezkuntza-arlokoa ematen du babesgabetasun-egoeran edo -arriskuan dauden adingabeak dauden kasuetan. Zerbitzu hori udaleko Gizarte Zerbitzuen bidez eskuratzen da.

- ✘ Indarkeriaren biktimak seme-alaba adingabeak baditu bere ardurapean, Gizarte Zerbitzuek familia-egoera baloratuko dute, SAFen esku-hartzearen egokitasuna erabakitzeko. Emakumeekin aztertu beharko da, eta, aldi berean, agintariek adingabeak babesteko duten erantzukizunaren berri eman beharko zaio.
- ✘ Ikastetxeak espazio garrantzitsua dira eskolan, familian edo komunitatean indarkeria matxista detektatzeko, adingabearen jokabidearen bidez. Horregatik, Familia Arretarako Zerbitzua haiekin koordinatuko da:
 - Babes eza sumatzeko arrisku adierazleak emateko, besteak beste, familia barruko tratu txar egoerak detektatzeko.
 - Eskola zentroarekin batera, babes barik dauden adingabeak sumatzeko.
 - Behar duen familiari, adingabeentzako eta familiarentzako gizarte hezitzaileak edota laguntza psikologikoa eskaintzeko.
 - Eskola zentroarekin koordinatzeko, adingabeari eskola prozesuan eragiten dioten arloei buruzko jarraipena egiteko
- ✘ Gizarte Zerbitzuek beren bizitzan indarkeria-egoerak desagertzean eragina izan dezaketen udal-, foru- eta autonomia-baliabideen berri emango diote emakumeari; esate baterako, Gizarte, Hezkuntza, Psikogizarte eta Lege Aholkularitzako Esku-hartze Zerbitzuaren edo Familien Esku-hartzerako Foru Programa eta Haurren eta Gurasoen arteko Indarkeriaren aurrean Familia Esku-hartzerako Foru Programa.

IV.1.10. Hausnarketarako guneak eta emakumeak beren aniztasunean ahalduentzeko prozesuak

- ✚ Gizarte Zerbitzuek informazioa emango dute ahalduz Eskolari buruz eta hausnarketarako eta ahalduz beste gune batzuei buruz, non emakumeek parte hartu ahal izango duten aniztasun osoan: kulturean, adinean, jatorrian eta abarretan. Helburua da hausnarketarako eta ahalduz pertsonal eta kolektiborako gune bat ematea indarkeria-esperientzia bat izan duten emakumeei.
- ✚ Gizarte-zerbitzuek beharrezko informazioa bideratuko diete Emakumearen Etxeko langileei, hala badagokio, emakumearekin harremanetan jarri ahal izan daitezkeen komenigarritzat jotzen den unean eta zirkunstantzietan, emakumea dagoen prozesuaren puntuaren arabera.

IV.1.11. Esku-hartze prozesuaren jarraipena eta amaiera

- ✚ Jarraipena etengabeko hitzorduekin egingo da, egoeraren aldaketak ezagutzeko eta aldaketa horietan oinarrituta estrategiak aktibatuz. Beharrezkoa bada, jarraipen hori esku hartu duten profesionalen koordinatuta egingo da.
- ✚ Jarraipena bertan behera gera daiteke emakumeak horrela eskatuz gero, hitzez edo isilbidez: indarkeriaren zikloa apurtu duelako, bikote harremana amaitu badu, laguntzarako beste sare bat badu, bizilekua aldatu badu edo bestelako gertaeraren bat dela eta, ez badu nahi Gizarte Zerbitzuen esku hartzerik.
- ✚ Jarraipena bertan behera utz daiteke, halaber, biktimak erasotzailearekin edo erasotzaileekin bizitzen jarraitzea erabakitzen badu, berak egokitzen jotzen dituen arrazoiengatik eta lan egin duen teknikarien gomendioekin ados ez dagoelako.
 1. Gizarte-langilearen eta gizarte-langilearen arteko arrisku-balorazioaren artean desberdintasun hori badago, eta gizarte-zerbitzuekin duten harremana eta esku-hartzea etetea erabakitzen badu, haren erabakia errespetatuko da, eta honako hauen berri emango zaio:
 - Laguntza-loturak ez haustearen garrantzia.
 - Esku-hartze Sozioedukatiboko, Psikosozialeko eta Aholkularitza juridikoko Zerbitzua egotea
 2. Emakumearen eta Familia Esku-hartzearen Foru Zerbitzura bideratuko da.
 3. Kasuaren erreferentziako EI/GI jarraipen-taldeari eta Udaltzaingoari jakinaraziko zaie informazio garrantzitsua, dagokion espedientean edo erregistroan sartzeko.

IV.1.12. Informazio-eskaerak esku-hartze prozesuan zehar

Gizarte-langileek, immigrazio-teknikariak, arreta psikologiko eta juridikoko zerbitzu espezializatuak profesionalek eta/edo hezitzaileek kasuari dagozkion txostenak egingo dituzte Ertzaintzak edo beste instantzia ofizial batzuek eskatzen dutenean. Horretarako, datu pertsonalak jaso eta erabiltzeko baimena eskatuko diote emakumeari. **(11. eranskina)**

IV.1.13. Esku hartzeen eskaria eta erregistroa

- ✘ Gizarte-langile arduradunak Ermuan etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeei buruzko informazio-eskaera horien erantzuna koordinatuko du, eta eskaera horiek posta elektronikoz edo ezarriko den sistemaren bidez bidaliko ditu instantzia horietara.
- ✘ Erabiltzaileekin egindako jarduketan jarraipena eta polizia-instantziekiko koordinazioa errazteko, gizarte-langileak egindako jarduketa guztiak erregistratuko ditu.

IV.2. BERDINTASUNERAKO ADMINISTRAZIO-UNITATEA ETA EMAKUMEEN TOPALEKUA INDARKERIA MATXISTAREN PREBENTZIOAN ETA ESKU-HARTZE SOZIALEAN

Ermuko emakumeen eta gizonen Berdintasun politikak eta planak garatzeaz arduratzen den Unitatea da, Sexu Indarkeriaren aurkako Plana barne, 5 esku-hartze eremu edo ildo estrategikorekin: I Errealitatearen azterketa eta ezagutza, II Sentsibilizazioa eta prebentzioa, III Integrala. zainketa eta ahalduntzea, IV Kalteen eta memoriaren konponketa eta V Mainstreaming barne plana.

Unitatea Emakumearen Etxean dago, eta berdintasun-teknikari bat, prestakuntza- eta enplegu-teknikari bat eta administrari laguntzaile bat ditu.

Berdintasunerako teknikariak II. Protokoloaren garapena eta jarraipena koordinatuko ditu protokoloan ordezkaritza duten udal-erakundeekin eta udalaz gaindiko erakundeekin.

Emakumearen Etxean esku hartzeko baliabide espezializatuak honako hauek dira:

- Aholkularitza juridikoko zerbitzua.
- Laguntza psikologikoko zerbitzua
- Emakumeentzako Ahalduntze Eskola eta prestakuntza-baliabideak

- Lan-orientaziorako zerbitzua
- Elkartegintza eta parte-hartzea

IV.2.1. Esku hartze motak

LEHEN ESKU-HARTZEA

TELEFONO BIDEZKOA	AURREZ AURREKOA
Emakumeari Gizarte Zerbitzuekin harremanetan jarriko da eta Gizarte Zerbitzuetatik indarkeria matxista kasuak koordinatzen dituen Gizarte Langileari jakinaraziko zaio berehala. Kasua jasotzen duenak emakumearen egoera larria edo arriskutsua dela baloratzen badu, poliziaren esku-hartzea lehenetsiko du Ertzaintzara deituz, bideratze eta arriskuen ebaluazioa egiteko.	Biktima Emakumeen Topalekuan agertzen bada, bere eskaera jasotzeko lehen arreta emango zaio, baita itzaroteko espazio egoki bat ere, beharrezkoa izanez gero. Ondoren, Gizarte Zerbitzuekin komunikatuko da.
📞 Emakumeak eskaera egiten duenean, telefonoz edo aurrez aurre, lehentasuna emango zaio emakumea babesteari. Horretarako, eskaera jasotzen duen pertsonak egoeraren larritasunari buruzko informazioa bilduko du, baita indarkeria matxistaren eraso berri bat gertatzeko arriskuari buruzkoa ere.	
Emakumeen Topaguneko langileek Gizarte Zerbitzuei jakinaraziko diete, edo larrialdietan edo zerbitzuen ordutegitik kanpo, Udaltzaingoari.	
📞 Horrez gain, honako hauei buruzko informazioa bilduko du: - Aniztasun funtzional posiblea, arreta-premia espezifikoa aurreikusteko. - Elkarrekin bizi diren adingabeak eta/edo mendeko beste pertsona batzuk. - Berehalako arretaren beste behar batzuk, hala nola lagun egiteko animaliak	
📞 Demanda jasotzen duen pertsonak emakumearen datuak hartuko ditu, eta, beharrezkoa bada, teiletzulpen-zerbitzua erabiliko du hizkuntza-oztopoa gainditzeko, edo zeinu-	

mintzairaren itzulpena, Brailleko materiala edo komunikazioa ahalbidetzen edo errazten duen beste edozein baliabide erabiliko du.

- ☐ Jasotako informazioa Gizarte Zerbitzuei helaraziko die, eta horiek kasua kudeatzeko Emakumeen Topalekura joan beharra baloratuko dute.

IV.2.2. Hausnarketarako guneak eta emakumeak beren aniztasunean ahalduentzeko prozesuak

- ☐ Ahalduntze Eskola eta Emakumeen Topaguneak oinarritzko erreferenteak izango dira emakumeek beren aniztasun osoan (kultura, adina, jatorria eta abar) gogoeta egiteko, ahalduentzeko eta gizartean parte hartzeko emakumeen indarkeria matxistaren esperientziak gainditzeko prozesu pertsonaletan eta kolektiboetan, betiere kontuan hartuta emakumeek zein prozesutan dauden.

IV.3. HIRITARREN SEGURTASUN ARLOA

Indarkeria matxista mota desberdinei arreta emateko jarduera Udaltzaingoaren eta Ertzaintzaren artean indarrean dagoen koordinazio-hitzarmenean zehazten diren titulartasunari eta eskumenei buruzko irizpideek markatuko dute.

IV.3.1. Esku hartzearen titulartasuna

Udaltzaingoa, indarkeria matxistako delituei dagokienez Ertzaintzarekin adostutako eskumenak alde batera utzita, horrelako gertakari edo gertakari baten aurrean egon daiteke, eta, gutxienez, gertakaria neutralizatzeko eta biktimari laguntzeko esku hartu behar du. Salaketak Eibarko ertzain-etxean izapidetzen badira ere.

- ☐ Ertzaintzak bere gain hartzen ditu gutxienez genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen kasu guztiak, biktimak udalerrian bizi badira. Beraz, genero-indarkeriako, sexu-erasoko eta sexu-esplotaziorako salerosketako kasuetan, Ertzaintzari ahalik eta lasterren jakinaraziko zaio.
- ☐ Ertzaintzarekin koordinatuta, biktima den emakumea zaintzeko eta babesteko jarduerak egingo dira, bai eta prebentzio-eginbideak eta delitu-egintzak saihestera bideratutako jarduera guztiak ere.
Atxiloketa gertatzen bada, Ertzaintzaren eskumen eksklusiboa da, atxiloketaz arduratuko baita; atxiloketari dagozkion eginbideak eraman eta instruituko ditu.

- ✚ Udaltzaingoak gertakari baten berri izaten badu, berdin dio zer bitartekoren bidez gertatu den, eta a priori indarkeria matxistarekin lotutako arau-hauste penala izan daitekeena, espediente bat irekiko da.

IV.3.2. Biktimari laguntzea

- ✚ Emakumea Udaltzaingoaren egoitzara joaten bada, edo telefonoz deitzen badu, edo Udaltzaingoak lehen jarduketa bat in situ egiten badu, kalean edo etxean, berehala deituko zaio Ertzaintzaren polizia-etxeari, biktimak salaketa jartzeko erabakia hartu badu kasua jakinarazteko, eta zerbitzuak itxaronaldian baino ez ditu emango.
 - Udaltzaingoaren bulegoetan agertzen bada, emakumea leku diskretu eta abegitsu batean artatuko dute, eta, ahal den guztietan, ahal dela, emakumezko agente batek.
 - Ez zaio inoiz kasurik egingo esku hartzeko eskaerari, edo biktimari edo komunikatzaileari eskatuko Ertzaintzaren polizia-etxera modu autonomoan joateko.
 - **Lesiorik ez badu eta osasun-laguntzarik behar ez badu**, biktimari zer lege-ekintza dituen jakinaraziko zaio:
 - o Salaketa jartzeko eskubidea;
 - o Babes-agindu bat eskatzeko eskubidea;
 - o Doako laguntza juridikorako eskubidea ei/GI eta sexu-erasoen kasuetan;
 - o Eskura dituen laguntza-baliabideak, hala nola laguntza ekonomikoak, psikologikoak, sozialak eta lege-aholkularitzakoak

Biktimari jakinaraziko zaio, haren baimenik gabe, haren datu pertsonalak poliziaren lanaren barruan erabiliko direla eta ezar daitezkeen babes-neurriak gauzatu ahal izango direla.

- ✚ Biktimak laguntza medikoa behar badu, udaltzaingoak anbulantzia bat eskatu ahal izango du edo dagokion osasun-zentrorra eraman (Ermuko osasun-zentroa, Torrekua EAG (Eibarko Ospitalean), 17:00etatik 8:00etara lanegunetan, eta 24:00etatik aurrera asteburuetan eta jaiegunetan, Mendaroko Ospitalea), Ertzaintzarekin koordinatuta. Azken horrek dagozkion eginbideak egingo ditu. **Sexu-erasoaren biktima bada, Mendaroko Ospitalera eramango da soilik.**
 - Aldez aurretik dagokion zentrorra deituko da, kasua iritsi dela jakinarazteko, eta dagokion osasun-protokoloa aktibatze eskatuko da.

📦 **Duela gutxi gertatutako sexu-erasoa bada** (biktimak salaketa jarri baino 120 ordu lehenago gertatua), Udaltzaingoak Ertzaintzari deituko dio, Mendaroko Ospitalera eraman dezan eta ondorengo izapideak egin ditzan.

📦 **Larrialdiko ostatua behar izanez gero**, Gizarte Zerbitzuekin edo ordezeko teknikari edo politikariarekin harremanetan jarriko da, **geroago baliabide horretara eraman eta instalatzeko edo Ertzaintzarekin koordinatzeko harrerako foru-baliabidera eramateko.**

Larrialdiko arreta

📦 **Udaltzaingoaren patruila gertakarien tokian badago, gertaeraren unean:**

Eustea eta laguntzea: gertakariaren kudeaketa Ertzaintzari helaraziko dio, euste-lanak (gertakaria neutralizatzea eta biktimari laguntzea) eta/edo Ertzaintzari laguntzeko lanak eginez, funtzioak mugatzeko lankidetzak-hitzarmenetan edo hitzarmenetan zehaztutakoaren arabera.

Informazioa: Kasuaren kudeaketan eskumenak dituen patruila pertsonatu arte igarotzen den denboran, udaltzaingoak baloratu ahal izango du biktimari bere eskubideen berri ematea komeni den (akzioak eskaintzea, salatzeko eskubidea, babes-agindurako eskubidea, eskura dituen gizarte-baliabideak, eta abar).

Gertakariei buruz ahal den informazio guztia jasoko da, eta gero kasuaren espedientean sartu eta Ertzaintzari helaraziko zaio:

- o Gertaeraren deskribapenak;
- o Intzidentearen leku zehatza;
- o Osasun-baliabideen premia;
- o Erasotako pertsonaren filiazioa eta non dagoen;
- o Erasotzailearen datuak eta non dagoen;
- o Armak edo bestelako objektuak erabiltzen badira;
- o Tartean adingabeak eta/edo mendeko pertsonak, familiako beste pertsona batzuk;
- o Animalia bizikideak badaude;
- o Biktima bertan duten eta/edo biktimarekin bizi diren adingabeak daude;

- o Pertsona biktimizatuaren edo biktimizatuen beste zirkunstantzia batzuk: desgaitasunak, gaixotasun mentalak, etab.
 - o Gertaeren balizko lekukoen identifikazioa;
 - o Lekualdaketak egiteko beharra;
 - o Begi-ikuskapenaren beharra
- **Udaltzaingoaren jarduketa dei baten ondorioz sortzen bada:**
 - ❖ Indarkeria matxistako gertakari bati urgentziaz erantzuteko beharra identifikatzen bada, kasu guztietan aktibatuko dira intzidentea neutralizatzeko behar diren baliabideak. Hona hemen urratsak:
 1. Ertzaintzari jakinaraztea.
 2. Eskura dituen datu guztiak biltzea eta jarduketa eguneroko gorabeheren agirian erregistratzea
 3. Jarduketa amaituta, kasuari buruzko datuak jakinarazi eta koordinatzea

Telefono-dei orok berekin ekarri behar du datuak biltzea, beharrezkoa balitz ere. Indarkeria matxistaren bat dela identifikatzeko behar den informazioaz gain, honako hauek jasoko ditu:

- o Gertaeraren deskribapena
- o Intzidentearen leku zehatza
- o Deitu duen telefonoa
- o Osasun-baliabideen beharra
- o Eraso jaso duen pertsona non dagoen
- o Armak edo bestelako objektuak erabiltzen badira
- o Tartean adingabeak eta/edo mendeko pertsonak, familiako beste pertsona batzuk eta animalia bizikideak badaude.
- o Egoera hori gertatzen den lehen aldia den.
- o Babes-neurriak dituzten ebazpen judizialak badaude: kontsultatu ebazpen judizialen datu-basea – SIRAJ).

Eta informazio hori berehala bidali beharko da, kasuaren espedientean jasota utziz.

IV.3.3. Biktimak urgentziazko abegia behar badu

- ❏ Biktimak baliabideren bat eskatzen badu eta esku-hartzea Gizarte Zerbitzuen jendaurreko ordutegitik kanpo gertatzen bada, Udaltzaingoak zuzenean eramango du emakumea harrera-etxera, behin-behinean, koordinatzaile politiko gisa eskuordetutako pertsonari telefonoz galdetu ondoren, beharrezkotzat jotzen bada.

Kontuan hartuko dira premiazko errekurso hori eskuratzeko erregelamenduan aurreikusitako baldintzak. Emakumeari udal-babeseko etxebizitzaren barne-araudiaren baldintzen berri emango zaio eta, ados badago, dagokion eskaera beteko da.

- ❏ Udaltzaingoak emakumea lekualdatzeko harrera-baliabiderik egokiena identifikatuko du:
 - Emakumearen egoerak eta emozio-egoerak hala gomendatzen badute, Ertzaintzari eskatuko zaio larrialdiko harrerako foru-zerbitzura eramateko, telefonoz koordinatuta.
 - Balorazio medikoak hala gomendatzen badu, Ertzaintzari eskatuko zaio harrerako foru-baliabidera edo izaera sanitarioko beste baliabide batera eramateko.
 - Harrera-etxera eramatea egokitzen jotzen bada, Udaltzaingoak emakumea eraman eta instalatuta utziko du, eta, beharrezkoa bada, gizarte-zerbitzuek edo berdintasun-teknikariak artatu arte behar dituen elikagai galkorrak emango dizkio.
- ❏ Emakumea udal abegi etxera eroatea erabakitzen bada eta, beste emakume bat egon arren bertan, tokia badago, **telefonoz deituko diote etxean dagoen emakumeari**, jakin dezan beste emakume bat izango dela etxean, batez ere gauez bada. Gainera, emakume biei esango zaie elkarrekin egon behar dutela eta egoera berberagatik daudela. Ondoren, Gizarte Zerbitzuek kasuen eta haien bizikidetzaren jarraipena egingo dute.

Emakumea etxean dagoela:

- Emakume erabiltzaileari giltza-sorta bat emango zaio, helbiderik identifikatu gabe, eta beste bat Udaltzaingoaren esku geratuko da.
- Pisuan dagoen bitartean bete beharreko oinarritzko segurtasun-neurri batzuen berri emango zaio, neurri horiek betetzeko eskatuko zaio (baita adingabeek edo haiekin joan daitezkeen pertsonak ere) eta jakinaraziko zaio **ezin izango duela inolaz ere ustezko erasotzailearekin harremanetan jarri**.

- Kasu horretan ohikoak ez diren gorabeherak konponduko dira, adibidez, zaindu beharreko **etxeko animaliak** badaude edo harrera-etxebizitzaren araudian jasota ez dauden beste kasu batzuk badaude.
- ☞ Emakumeak abegi baliabide bat behar badu eta udal-pisurako sarbidean baztertzeko arrazoiren bat aurkezten badu, **Bizkaiko Foru Aldundiko premiazko harrera-zerbitzura** joateko aukera eskainiko zaio, eta, hala badagokio, Ertzaintzari lekualdatzea eskatuko zaio.

IV. 3.4. Biktimaren erabakia salaketari buruz

- ☞ Salaketaren baliagarritasunari eta ondorioei buruzko informazio zabala jasotzeko, biktimari aholkularitza **juridikoa ematea gomendatuko da**, genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen kasuetan abokatu-laguntza doakoa dela nabarmenduta.
- ☞ **Biktimak salaketa jartzeko erabakia adierazten badu**, une horretan ertzain-etxera eraman beharko du, eta, hala badagokio, Ertzaintzari jakinaraziko dio komenigarria dela deklarazioa bere etxean hartzea, ezintasunen, eragozpenen edo inguruabarren batengatik, eta hala erabakitzen bada.
- ☞ Era berean, gertaerei buruzko txosten bat egingo da, eta Ertzaintzari jakinaraziko zaio, **dagokion atestatua egin dezan.**
- ☞ Nolanahi ere, biktimak poliziarekin harremana izateari uko egiten badio, gizarte-zerbitzuetara edo zerbitzu juridikoetara bideratuko da, edo une horretan bere beharretara hobeto egokitzen den laguntza eskain dezaketenetara, betiere elkarrizketarako aukera irekita.
- ☞ Biktimak uko egiten badio salaketa jartzeari, dokumentatu egingo da eta ofiziozko aginbideak irekiko dira, agente jarduleen agerraldi-aktarekin.

IV. 3.5. Babesa eta jarraipena

- ☞ Udaltzaingoak genero-indarkeriako kasuekin lotutako jarduketetan esku hartu ahal izango du, beharrezkotzat jotzen bada, Ertzaintzarekin eta Gizarte Zerbitzuekin koordinatuta eta aldizka, urrutze-agindua dagoen kasuen koordinazioa egingo da (gutxienez urtean bitan).
- ☞ Jarraipen eta kontrol pertsonalizatua egingo da, batez ere urrutze-agindu bat ematen bada.
- ☞ EI/GI eta EMG kasuetan, nahitaezko ezkontzetan eta nahitaezko abortuetan, espediente bat irekiko da gertakari bat erregistratzen den familia-nukleo edo harreman-nukleo

bakoitzeko, erasotzaile edo biktima bat baino gehiago egon arren. Pertsona bat espediente batean baino gehiagotan ager daiteke.

📁 Udaltzaingoak honako hauek jasoko ditu bere espedientean:

- Zuzenean edo zeharka ezagutzen duen gertaera berri bakoitza;
- Kidego titularrari espedientea kudeatzen laguntzeko egindako edozein polizia-jarduera, errekerimendu edo jasotako ofizio judicial;
- Ertzaintzari edo koordinazioa behar duten beste erakunde batzuei jasotako edo igorritako edozein informazio.

📁 Udaltzaingoak bere espedientean jasotako informazio helaraziko dio Ertzaintzari, ezarritako bide eta uneetan.

Ertzaintzak biktimaren bati buruzko informaziorik ez duela egiaztatzen bada, Udaltzaingoak behar diren datuak emango ditu (babes-aginduak, helbideak, etab.).

📁 Jarduera guztiak zehaztasunez erregistratuko dira, eta esku-hartzean bildutako informazioa Gizarte Zerbitzuei jakinaraziko zaie, esku-hartzearekin eta koordinazioarekin jarraitu ahal izan dezaten.

📁 Prozesu horrek guztiak emakumearen idatzizko **baimena izan beharko du**, eta baimen hori dagokion fitxan jasoko da.

📁 Biktimaren segurtasuna babesteko, saihestu egingo da kasuari edo haren kokalekuari buruzko informazio zuzena edo zeharkakoa ematea arreta profesionalean inplikaziorik ez duen inori, ez eta senideei edo lagunei ere.

IV.4. ERTZAINZA

Ertzaintzak, bere zerbitzuen barruan, esku-hartze espezializatuak eskaintzen ditu genero-indarkeriaren zein etxeko indarkeriaren kasuetarako, bai eta sexu-erasoen biktimei arreta ere.

Zerbitzu hauek ematen ditu:

- Larrialdietan esku hartzea.
- Salaketak jasotzea, 24 orduz.
- Babes-aginduen eskaerak izapidetzea.
- Biktimentzako arreta pertsonalizatua. Arreta horrek beste alderdi batzuk ere hartzen ditu barnean, polizia-arreta alde batera utzita. Biktimaren segurtasun-beharren arabera baliabideak erabiltzera bideratutako alderdi informatiboenei aldian behin jarraipena egitea, besteak beste.
- Larrialdi-abisuetarako BORTXA mugikorraren aplikazioaren erabilera-eskaintza (112 telefono-zenbakia eta/edo ertzain-etxea).
- Poliziaren babes-neurriak, emakumearen egoeraren arrisku-balorazioaren arabera. Neurri horiek zaintza puntualaren eta etengabeko zaintzaren artekoak dira.

IV.4.1. Eraso-lekuan esku hartzea

- 📄 Biktimak hala eskatzen duenean edo beste pertsona edo erakunde batzuek salaketa jartzen dutenean edo Udaltzaingoak deitzen duenean, Ertzaintzako agenteak biktima dagoen bizilekura edo lekura joango dira, eta bertan egongo dira beharrezkoa den denboran.
- 📄 Biktimak lesioak baditu, txikiak izanagatik ere, edo halakoak daudela susmatzen bada, nahiz eta agerikoak ez izan, dagokion zerbitzu medikora lagunduko zaio (Ermuko Osasun Zentroa edo/eta Eibarko edo Mendaroko Ospitalea), eta adieraziko zaio lesioen parte ofiziala eska dezala, salaketa egiteko unean aurkeztu ahal izateko.
- 📄 Gertakarien arabera, laguntza anbulatoriora, epaitegira, helbidera edo foru-harrerako zentrorara egingo da. Biktimari osasun-zentrorara lagundu behar zaionean, agenteak itxaron

egingo du osasun-langileek kontsulta amaitu arte, biktimaren laguntza-beharrak ebaluatzeko.

- ☐ Hasiera batean, Ertzaintzak biktimaren larrialdiko bizitoki-premiak ebaluatuko ditu, eta dauden aukeren berri emango dio: senideen/lagunen etxebizitza, Ermuko udal-babeslekua, udalerritik kanpoko foru-zentroak.
- ☐ Ertzaintzak emakumeei lagundu ahal izango die, erasotzailea bertan dela, beren etxebizitzatik gauzak kentzeko. Jarduketa hori Udaltzaingoarekin koordinatuko da.
- ☐ Biktimari arreta eman ondoren, dagokion atestatuaren instrukzioa egingo da eta espediente bat irekiko da.

V.4.2. Salaketa jasotzea

- ☐ Indarkeria matxistaren biktima den emakumea komisariara iristen denean, itxaronaldia beste pertsona batzuekin partekatu gabeko gela batean egingo du, egoerak hala eskatzen badu.
- ☐ Salaketa biktimaren egoera emozionala kontuan hartuta jasoko da, segurtasun-giroa sortzen saiatuz, leku eroso eta pribatu batean, etenak saihesteko eta biktimaren intimitatea zaintzeko. Beharrezkoa bada, Segurtasun Sailaren itzulpen-baliabidea, zeinu-mintzairaren interpretea, Braille, edo komunikaziorako beharrezkoa den baliabidea erabiliko da. Salaketa amaitu ondoren, haren kopia emango zaio biktimari.
- ☐ Salaketa jartzean, saihestu egingo da emakume biktimaren seme-alabak bertan egotea, eta behar diren neurriak hartuko dira haiek artatzeko eta zaintzeko.
- ☐ Hasieran, honako hau galdetuko zaio:
 1. Haren ongizate fisiko edo psikikoari dagokionez, eta berariaz kontrakoa adierazi ezean, biktimak lesio fisikoak dituenean, txikiak izanda ere, edo ikusten ez badira ere, baina haren existentziaren susmoa badago, anbulantzia eramango da biktima, edo, beharrezkoa ez bada, bereizgarririk gabeko beste polizia-baliabide batean, Ermuko osasun-zentrora edo Eibarko edo Mendaroko ospitaleetara.
 2. Biktimaren, haren seme-alaben edo ardurapeco senideen eta harekin bizi diren animalien segurtasuna bermatzeko beharrezkoak diren berehalako gestioak egitea eta, hala badagokio, erasotzailea atxilotzea ahalbidetzen duten datuei buruz.

- ▣ **Konfiantzako pertsona baten laguntza jasotzeko eskubidea duela jakinaraziko zaio.**
 Hori laguntza handiko elementua da biktima diren emakumeei deklarazioa hartzeko orduan, eta beste faktore batzuk ere kontuan hartzen dira, hala nola hizkuntza-aniztasuna, aniztasun funtzionala eta abar.
- ▣ **EI/GI kasuetan eta sexu-erasoen kasuan**, salaketa jarri aurretik, salaketa jarri bitartean eta ondoren, biktimei jakinaraziko zaie doako abokatu-laguntza jaso ahal izango dutela prozesu osorako eta/edo hari eta haren kargura bizi diren adingabeei edo adin nagusikoei babes-agindu baten eskaeraren irismenari eta edukiari buruzko informazioa emateko.
 - Biktimak hala nahi badu, eta abokatu partikular bat izendatzen ez badu, ofiziozko txandako abokatu bat eskatuko da, eta abokatuarekin harremanetan jarriko da polizia-zentrora iristeko denbora balioesteko, emakumea informatzeko.
 - Abokatu-laguntzarik nahi ez bada, deklarazioa hartuko da, hala badagokio, salaketa eta babes-aginduaren eskaera, eta ikerketaren arduraduna arduratuko da eskaera ahalik eta lasterren epaitegira tramitatzeaz, horretarako irekitako eginbideekin batera, gehienez ere epe batean, Ertzaintzaren eta prozeduran eperik ezarrita ez duten hizkuntza-eskakizunen kasuan, eginbidea amaitu eta 24 orduko epean.
- ▣ Espedientea irekitzean eta deklarazioa hartzean, ahalik eta informazio gehien bilduko da hasierako arrisku-balorazioa errazteko. Horretarako, biktimak erregistratu beharreko datu ugari eman beharko ditu, ondorengo elkarrizketetan datu horiei buruz berriz ez galdetzeko.

a. Demandatzaileari informazioa ematea

- ▣ **Adierazpena egiten hasi aurretik**, azaldu agertutako alderdiari salaketaren mekanismoa, eta hizkera ulergarrian alderdi hauek zehaztu:
 - Konfidentzialtasunaren mugak;
 - Salaketaren edukia nork ikusi ahal izango duen argitzea;
 - Elkarrizketaren arauak ezartzea;
 - Horri buruzko itxaropen bidegabeak saihestea.
- ▣ Salaketa jartzearen ondorioen berri emango zaio biktimari. Pertsona helduek jasandako sexu-askatasunaren aurkako eta indarkeria matxistaren edozein eratako delituen kasuan, salaketa jarri behar duela ere jakinaraziko zaio, ustezko erasotzailea judizialki pertsegitu ahal izateko.

- Biktima den emakumearekin azpimarratzea indarkeriatik irteteko prozesuak eta

prozesu judizialak emakumearentzat eta haren seme-alabentzat dituen inplikazioak ezagutzea eta ulertzea ahalbidetzen dioten alderdiak, eta horrek eragina izango du emakumea salatzeke erabakian, eta haurrak salaketan sartzeko edo salatzeari uko egiteko erabakian.

- Desgaitasun intelektuala, toxikomaniak edo gaixotasun mentalak dituzten emakumeen kasuan, ez baztertu inolako zantzu edo komunikaziorik, edozein dela ere emakumearen desgaitasun-mota eta -maila, haren komunikazio-moduak, portaera eta/edo aurrekariak.

- Deklarazioan, gainerako indarkeria motetan sexu-erasoak identifikatzen saiatzea.

a) tratu txar fisikoak eta/edo psikologikoak jasaten dituzten edo pairatu dituzten genero-indarkeriaren biktimak

b) oraintsuko eta ez oraintsuko sexu-erasoak beste indarkeria matxista mota batzuetan

Kontuan izan behar da Osakidetzak aurreko 120 orduetan (5 egun) jasandako sexu-erasoa BERRI BEHARREKO kasutzat hartzen duela.

Nori:

a) Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta ematera bideratutako programa eta baliabideetatik, sexu-indarkerian espezializatutako arreta psikologiko baten bidez berreskuratzeari ekin diezaioke.

b) Berriazko osasun-arretako eta arreta psikologikoko baliabideetara zuzenean bideratu ahal izatea.

- Bereziki EI/GI kasuetan, adingabeen eta nerabeen aurkako sexu-erasoak eta/edo -abusuak ote dauden ere ikertzea, ingurune horiek egokiak baitira gerta daitezen eta ikusezin izaten jarrai dezaten.

b. Babesteko Aginduaren eskaera

- 📄 Poliziaren bulegoetan babes-agindu bat eskatzen denean, dagokion atestatua edo txostena egingo da premiaz, egitateak egiaztatzeke, eta hori zenbait delitu eta falta azkar eta berehala epaitzeko prozeduraren arabera izapidetuko da.

IV.4.3. Biktimari laguntzea

- ❏ Biktimak bere segurtasunaren beldur bada edo hala eskatzen badu, berari lagunduko zaio, bai eta, beharrezkoa bada, bere ardurapean dituen seme-alaba adingabeei ere, berak proposatutako etxebizitza edo toki alternatibo batera (senideen etxea, lagunak), udalaren harrera-etxera (egoki irizten bazaio), Udaltzaingoarekin koordinatuta, edo harrerako foru-baliabidera.
- ❏ Biktimari laguntzeko, bereizgarriak gabeko ibilgailuak erabiliko dira, eta haren premia larrienei erantzungo zaie beharrezkoak diren baliabideetan: larrialdi-zerbitzu medikoa, gizarte-zerbitzuak, haren bizilekua, harrera-baliabidea, epaitegia (lehen agerraldian), etab.
- ❏ Genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeentzako dauden gizarte-zerbitzuen berri emango zaio biktimari.

IV. 4.4. Adingabeen arreta

- ❏ Biktimaren kargura adingabeak daudenean, biktimak ezin baditu zaindu, hark izendatutako pertsonaren edo senideen mende jarriko dira; hori ezinezkoa bada, Aldundiko Adingabeen Zerbitzuarekin harremanetan jarriko da, haren zaintzaz ardura daitezen.
- ❏ Biktima edo lekuko adingabeekin egindako ikerketan, komunikazioaren abiapuntua izan behar da adingabeak eta nerabeak, biktimak edo lekukoak baliozko solaskideak direla. Psikologo batekin lankidetzan aritu ezin badute, agenteek ahalegina egin behar dute komunikazioa egokitze eta haien ongizateari, egoerari buruz duten pertzepzioari eta egingo diren eta tartean sartuko diren jarduketari buruz dituzten nahiei buruz galdetzeko.
- ❏ Adingabeak beti izan behar du pertsona heldu arduradun baten laguntza; ahal dela, hark izendatuko du, eta hark lagunduko eta lagunduko dio bere solaskidetzan. Esku hartzen duen agenteak zaindu beharko du kasuari buruzko interes-gatazkarik ez dagoela adingabe eta heldu arduradunaren artean, eta, halako gatazkarik antzemanek gero, adingabea eta pertsona heldua bereizi beharko ditu, hirugarren pertsona bat bilatuz, azken horrek laguntza- eta laguntza-funtzioak bete ditzan.

IV.4.5. Jokaera sexu erasoen kasuan

1. Azkenaldiko sexu-eraso baten kasuan, gertaera neutralizatu eta biktima artatu egingo da. Ondoren, emakumea Mendaroko ospitaleko larrialdi zerbitzura eramango dute, telefono bidezko informazioa eman ondoren, eta ospitalean dagoen denbora guztian lagunduta egongo da.

Beharrezkoa bada, biktimari ez garbitzeko eta arroparik ez aldatzeko esan behar zaio, eta

aho bidezko erasorik gertatu bazaio, ez jateko eta ez edateko, etorkizuneko prozesu judizial baterako funtsezkoak izan daitezkeen frogak deusezta ez daitezen.

2. Ertzain-taldeak medikua edo auzitegi-medikua ospitalean egotea eskatuko du, azterketa medikoa egin eta laginak hartzeko. Era berean, auzitegi-medikuari gertakariari buruzko datu guztiak emango zaizkio.

3. Emakumeari jakinaraziko zaio doako 24 orduko laguntza juridikoaren zerbitzuaz (laneko txanda) erabil dezakeela eta doako laguntza juridikoa eska dezakeela.

4. Emakumeari bere egoera emozionalaren arabera dauden baliabide eta zerbitzuei eta informazio hori asimilatzeke duen gaitasunari buruzko informazioa emango zaio.

📄 Ez da deklaraziorik hartuko osasun-langileek biktima aztertu eta bere behar pertsonalak bete arte. Biktima ospitaleratuz gero, salaketa ahalik eta lasterren hartuko da osasun-etxe barruan

IV.4.6. Udaltzaingoarekin koordinazioa

Bi instantzietatik kasu eta datu guztiak eskuragarri dituztela egiaztatu ahal izateko:

📄 Ertzaintzak bere mugako tokian gertatutako indarkeria matxista kasuren bat jakiten duenean, kasuan kasuko organoen aginte-zentroen bitartez bidaliko du hurrengo 24 orduetan edo berehalakotasun handienera, biek alde egin dezaten. organoak Oinarritzko informazioarekin euren espedientea ireki dezakete.

Igorri beharreko informazioa:

- o Biktimaren datuak eta erasotzailearen datuak: Helbideak eta telefonoak, adina, jatorria;
- o Biktimen eta erasotzaileen argazkiak, ikus-entzunezkoak edo identifikatzeko materiala;
- o Hala dagokionean, familia-taldea osatzen duten pertsonen datuak, seme-alabak, arruntak edo ez, eta biktimarekin bizi diren edo ez dauden zehaztuz: Nortasuna eta adinaren datuak.
- o Elkarrekin bizi diren animalia lagunei buruzko informazioa;

- o Osasun baliabideen beharra;
- o Biktimaren edo biktimen zentzumen-, mugikortasun- edo adimen-desgaitasun ezagugarriak;
- o Erasotzailearen, biktimaren eta gainerako bizilagunen jokabide-nahasmendu nabarmenak;
- o Biktimak eta erasotzaileak erabilitako ibilgailuak;
- o Lekukoak;
- o Larrialdi kasuetan berehalako jarduteko jarraibideak (bildutako informazioan eta egindako analisisian oinarrituta)
- o Gertaeraren laburpen laburra: deskribapena, indarkeria mota/motak eta biktimizazioa adingabeen aurrean gertatu den.
- o Arrisku maila.

 Udaltzaingoak biktimaren baten informaziorik ez duela egiaztatzen bada, Ertzaintzak behar diren datuak emango ditu (babes-aginduak, etxebizitzak, etab.).

Informazioa kasuaren jarraipenean

Espedientea indarrean dagoen bitartean, koordinazioko arduradunek biktimaren segurtasunari eragin diezaiokeen informazioa partekatuko dute Udaltzaingoarekin eta, gutxienez, honako egoera hauetakoren bat gertatzen denean:

- Biktimari eta erasotzaileari/erasotzaileei buruzko ofizio judizialak jasotzea;
- Biktimaren eta/edo erasotzailearen datu pertsonalak aldatzea;
- Polizia-jarduketak biktimarekiko eta/edo erasotzaileekiko;
- Garatutako babes-jarduerak;
- Erasotzailearen sarrerak eta irteerak espetxeetan;
- Erasotzailea edo erasotzaileak osasun-zentroetara sartu eta handik irtetea;
- Espedientea behin-behinean artxibatzea eta behin betiko ixtea.

IV.4.7. Informazioa ematea eta Gizarte Zerbitzuetara bideratzea

- ☞ Biktimari idatziz emango zaio bere eskubideei eta dauden baliabideei buruzko informazioa, eta berariaz bideratuko da gizarte-zerbitzuetara, biktimak baimena eman ondoren. Une oro, koordinazioari eutsiko zaio zerbitzu horiekin, eta Ermuan artatutako genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen kasuen berri emango zaie.
- ☞ Ertzaintza Gizarte Zerbitzuekin koordinatuko da indarkeria matxistaren kasu guztietan.

a. Zerbitzu espezializatuak

- ☞ Biktimari arazo mota horri arreta espezializatua emateko baliabideak daudela jakinaraziko zaio (udalerriko harrera-etxebizitzak, laguntza juridikoko eta laguntza psikologikoko programak ...). Nolanahi ere, biktimari ematen zaion informazioa alde batera utzita, bereziki garrantzitsutzat joko da kasua udalerriko Gizarte Zerbitzuetara bideratzen saiatzea.

Honako hau ulertzeraz bultzatu beharko da: babes-estrategia globalean gizarte-zerbitzuak funtsezkoak direla norberaren eta familiaren ongizatearen eta susperraldiaren alderdiei arreta emateko, eta gizarte-zerbitzuen zirkuituan sartzea edo ez sartzea prozesu penalaren arrakastarako erabakigarria izan daitekeela. Bereziki, proba fisikorik ez dagoenean (jazarpena, tratatu txar psikologikoak...).

- ☞ Biktimak gizarte-zerbitzuetara joan nahi ez badu, Emakumeen Topalekurekin telefonoz edo zuzenean harremanetan jartzea iradokiko zaio. Bera sartzen bada, idatziz emango zaizkio helbidea eta telefonoa, bai eta artatuko duen berdintasun-teknikariaren izena ere.
- ☞ Emakumeak hala nahi badu, Gizarte Zerbitzuekin hitzordua berehala kudeatuko da, edo Ertzaintzarekin lehen harremana izan ondoren, eta Gizarte Zerbitzuei jakinaraziko zaie, kasuaren jarraipena egin dezan.

b. Baimen informatua

1. Emakumeari idatziz eskatuko zaio baimena Ertzaintzari emandako datuak ahalik eta lasterren partekatzeko Ermuko Gizarte Zerbitzuekin eta Udaltzaingoarekin, baita biktima datu horien erabiltzaile ez denean ere.¹
2. Era berean, biktimaren arreta hobetzeko beharrezkotzat jotzen den informazioa eskatuko zaie idatziz Gizarte Zerbitzuei.

¹ 12. eta 13. Eranskinak

IV.5. OSAKIDETZA – OSI DEBABARRENA

Osasun-langileek dagokion jarduera-jarraibidea hartuko dute, eta artatutako emakumeek bizitako gertakarien intimitatea eta konfidentzialtasuna ahalik eta gehien bermatzen duten neurriak zorrozuko dituzte beti.

Osakidetza 2019an argitaratutako ***Genero indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean osasun-arloko profesionalentzako jarduera-gidak*** oinarritzko orientabideak eta prozedurak ematen ditu indarkeria-mota guztietan arreta egokia emateko. Protokolo honetan, laburbilduz, arretaren, erregistroaren eta bideratzearen oinarritzko urratsak nabarmentzen dira, koordinazioa dakartenak adieraziz, bereziki gizarte-zerbitzuekin.

(Esteka 57. orrialdean)

IV.5.1. Indarkeria matxista gertatzen denerako jarraibideak

a. Indarkeria matxistaren aurrean nola jokatu lehen mailako arretako zerbitzuetan

Ermuko Osasun Zentroan, Lehen mailako arreta zerbitzua 8:00etatik 20:00etara dago, astelehenetik ostiralera.

- 📍 Biktimak ospitaleko arreta behar duten lesioak dituenen, anbulantzia bati deituko zaio eta Mendaroko Ospitalera deribatuko zaio.
- 📍 Emakumeak lesio arinak baditu eta genero indarkeriaren ondorioz direla badio, lesio parteak beteko da, ondoren, Osasun Zentroko Zuzendaritzatik Durangoko Epaitegira ezarritako epean bidaltzeko.
- 📍 Osasun-langileek pertsona bat indarkeria matxistaren biktima izan daitekeela susmatzen badute edo norabide horretan adierazten duten zantzuak aurkitzen badituzte, Euskadin genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean jarduteko osasun arloko profesionalentzako **jarduera-gidaren** aranera jardungo dute (Osakidetza, 2019).
- 📍 Adin txikikoei eta mendekotasuna duten adinekoei buruzko informazioa ere jasoko da. Pertsona horientzako arrisku larriren bat antzemanaz gero, Gizarte Zerbitzuei edo, hala badagokio, Emakumearen, Haurren eta Familiaren Foru Zerbitzuari jakinaraziko zaie.

- ❏ Pediatria zerbitzuak adingabeei egindako abusuak edo indarkeria ikusten baditu, berehala ofizioko salaketa jarriko du.

Kasu guztietan, lehen esku hartzea amaitu ondoren, hurrengoak gizarte zerbitzuekin koordinatuko dira, **emakumearen baimenarekin**. Horrela, laguntza zabalago izango du..

b. Indarkeria matxistaren aurrean nola jokatu Larrialdi zerbitzuetan

- ❏ Lehen Mailako Arretatik kanpoko arreta medikoa Torrekua EAGn (Eibarko Ospitalean) ematen da, 17:00etatik 8:00etara lanegunetan, eta 24 orduetan asteburu eta jaiegunetan, eta Mendaroko Ospitalean.
- ❏ Osasun laguntza dagokion jarduera terapeutikoen planari ekinez emango da. Kasua aztertu ondoren, biktimak lesio fisiko edo psikiko larriak baditu, Mendaroko Ospitalera eroango dute anbulantziak.

❏ **Biktimak salaketa bat egin nahi duela adierazten badu:**

- EAG-k lesioen parte bat beteko du (Euskadiko genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean osasun-arloko profesionalek jarduteko gidaren 2. eranskina)
 - Lesioen parte bat bete ostean, biktimari irakurriko zaio, eta honako hauek bidaliko zaizkio:
 - a. Durangoko Epaitegira kopia bat, osasun-protokoloan jasotako “Bidalketa-txostena” eredu erabiliz.
 - b. Historia klinikoan egindako jarduera guztia erregistratuko da, eta egindako txostenak epaitegientzako eta biktimarentzako erantsiko dira.
 - c. Biktimari kopia bat, horrek bere segurtasun pertsonala arriskuan jartzen duenean izan ezik; kasu horretan, bere konfiantzako pertsona bat izendatzeko esan dakioke, hark dokumentua jaso dezan.
 - Ertzaintzari deituko zaio akonpainamendua egiteko ardura har dezan, hala badagokio, txanda espezifikoko doako abokatu-laguntza eska dezan, eta salaketa jartzeko prozedura ahalbideratzeko.
- ❏ **Emakumeak ez badu gertatutakoa salatu nahi eta ez badu babes-agindurik eskatzen,** osasun-langileek Euskadin genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean jarduteko

osasun-arloko profesionalentzako jarduera-gidaren jarraibidearen arabera jokatuko dute (Osakidetza 2019).

- ✚ **Emakumeak larrialdiko abegia behar badu**, Osasun Zentroa Udaltzaingoarekin harremanetan jarriko da, egin beharreko kudeaketa guztiak egin eta Ermuako harrera-pisuan edo beste batean sartzeko aukera izan dezan.
- ✚ Lehenengo asistentzia-jarduera Ospitaleko Larrialdi Zerbitzuetan egin bada, **txosten medikoa idatzi eta biktimari emango zaio**. Osasun-arloko langileek dagoeneko aipatu den Osakidetzaren Gidaren jarduera-jarraibidearen arabera jardungo dute.
- ✚ Emakumeari laguntza emateko dauden baliabideei buruzko informazioa emango zaio: aholkularitza juridikoa, psikologikoa, harrera eta programa espezifikoa, emakumearentzat, eta, hala badagokio, haren seme-alabentzat eta mendeko pertsonentzat.
- ✚ Emakumearen **segurtasunerako edo osotasun fisikorako arriskurik balego**, Ertzaintzara edo Udaltzaingora deituko da, ahalik eta arinen bertaratzeko.

Osasun arloko langile guztiek argi izateko kasuaren bideratze eta koordinazio mekanismo guztiak, zentroak **urgentziatzko telefonoen zerrenda bat** izango du (Ertzaintza eta Ermuko Udaltzaingoa) prozedura arintzeko.

IV.5.2. Sexu-eraso kasuetan jarduteko jarraibideak

a. Sexu erasoa edo abusua gertatu berri denean nola jokatu (120 ordu baino gutxiago)

- ✚ Biktima Mendaroko ospitalera bidaliko da, ahalik eta azkarren, azterketa ginekologikoa egiteko eta laginak hartzeko. Eta Ospitaleak salaketa judizialari ekingo dio.

b. Sexu erasoa edo abusua gertatu berria ez denean nola jokatu (120 ordu baino gehiago²).

- ✚ Horrelakoetan izaten diren kalte eta lesio fisiko eta psikikoak arintzen lagunduko zaio, dagokion jarduera terapeutikoen plana abian jarriz.

² Muga hori ez da zentzu hertsian ulertu behar, lagin biologikoak lortzeko zantzuak edo susmoak daudenean, duela gutxiago sexu-eraso edo sexu-abusuen kasuan bezala jokatu behar da.

- ❏ Laguntza emateko ekintzak burutu eta, hala behar denean, dagokion tratamendua jarri ondoren, Osasun Protokoloan dagoen Lesio partearen eredia beteko da.

IV.5.3. Emakumeen genitalen mutilazio-kasuetan jarduteko jarraibideak

Kontsultatu «Emakumeen genitalen mutilazioa». Euskadiko osasun-sisteman gomendatutako jardueren gida. Osakidetza, 2016. (**Esteka 57. orrialdean**)

EMGren arloko edozein esku-hartzek nahitaez eskatzen du kulturartekotasunaren ikuspegia (praktikaren testuinguru soziokulturala ulertuta) eta genero-ikuspegia (egiturazko desberdintasun-arrakala eta genero-agindu intrintsekoa kontuan hartuta).

Asistentzia-sarea, batez ere osasun-sarea, funtsezkoa da EMG bat detektatzeko, bereziki Pediatria eta Ginekologia, Euskadiko Osasun Sisteman gomendatutako Jardueren Gidan jasotzen den bezala. Hala ere, garrantzi handia ematen dio, era berean, modu integralean ekiteko beharrari, diziplina anitzeko eta erakunde arteko taldeen parte-hartzearekin eta inplikaturako eremuen arteko lan koordinatuarekin eta sarearekin: osasuna, gizarte-zerbitzu komunitarioak, zerbitzu espezializatuak (immigrazioa, berdintasuna, lankidetzak, haurren babesa...). Hezkuntza, Justizia eta abar.

- ❏ Horiek detektatzeko ahalegina egingo da, biktimaren osasun-beharrei, behar fisikoei eta psikologikoei arreta emateko beharra kontuan hartuta, eta familia edo komunitate bereko alabak edo beste neskato batzuk izanez gero mutilazio gehiago izateko arriskuaz ohartarazteko.
- ❏ EMGren berehalako arriskuaren adierazleak hartuko dira kontuan, hala nola jatorrizko herrialdera bidaia bat planifikatzea arrisku-eremuen barruan badago, mutilazioa prestatzeko, edo beste neskato edo emakumeren batek EMG jasan duen familia batekoa izatea.
- ❏ Era berean, kontuan hartu beharko da EMG egiten den inguruneetan beste “praktika tradizional kaltegarri” (PTK) batzuk ere egiten direla, hala nola nahitaezko ezkontza edo, behartutako edo hautazko abortua, besteak beste.
- ❏ Oro har, praktika horiek egiten dituzten familiek uste dute hori dela onena biktimentzat eta haien komunitatearentzat. Hori kontuan hartuta, ezin da ahaztu **adingabearen ondasun gorena gailendu behar dela beste edozein kontsiderazioren gainetik**, legezko

betebeharrak barne, adingabeei kalterik eragin behar ez dietenak, biktimizazio bikoitza saihestuz.

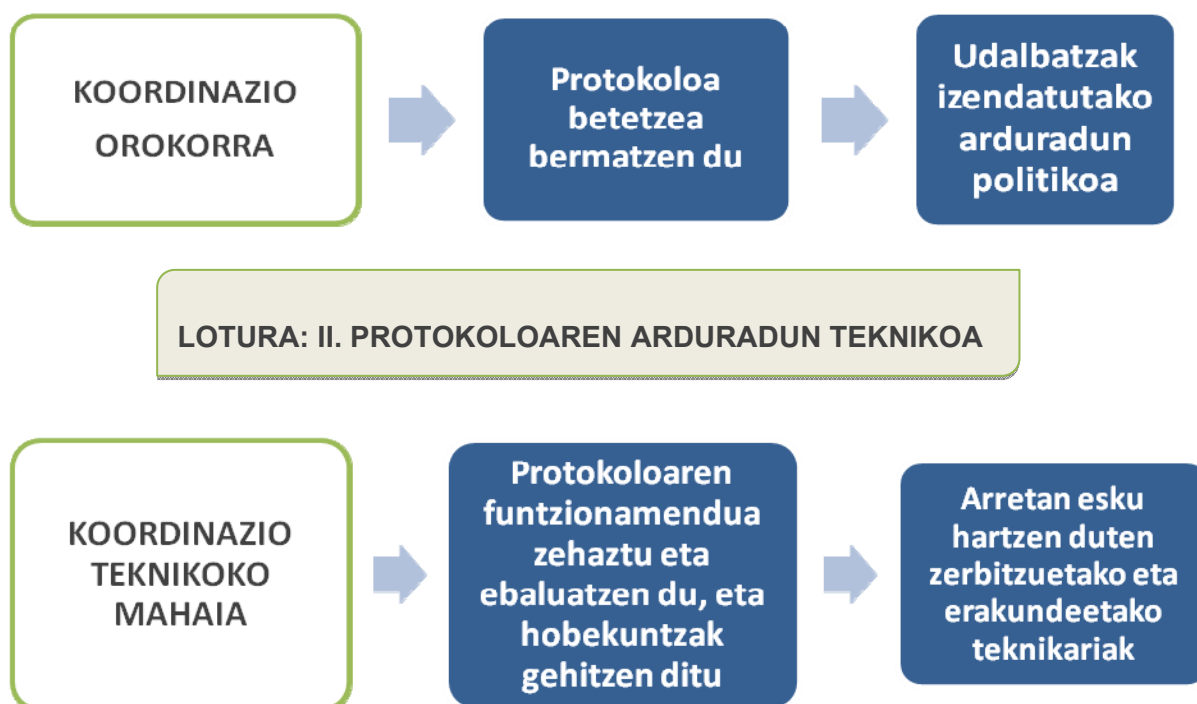
Estali gabeko EMG baten salaketa baloratu beharko da, betiere horrekin beste EMG bat edo praktika kaltegarri bat prebenitzea lortuko dela ulertzen bada, eta adingabearen interes handiena ez urratzen saiatuz.

- 🗨 Osasun-arretaz gain, gizarte-zerbitzuekin ere komunikatuko da, kasu bakoitzari aurre egiteko koordinazio-prozesu bat ezartzeko.

V. ERAKUNDEEN ARTEKO JARRAIPENA ETA KOORDINAZIOA

Erakunde sinatzaileen arteko koordinazioa hobetzeko eta protokolo honen edukien gauzatzearen jarraipena eta ebaluazioa egiteko, koordinazio-figura hauek egongo dira: koordinazio Orokorra eta Koordinazio Teknikoko Mahaia..

KOORDINAZIORAKO INSTANTZIAK



V.1. UDAL PROTOKOLOAREN KOORDINAZIO OROKORRA

Erakundeek azkar, eraginkortasunez eta modu koordinatuan erantzun behar diete indarkeria jasaten duten emakumeei. Hori dela eta, teknikariek hartzen dituzten erabakiak Udaleko eta hitzarmena sinatu duten gainerako erakundeetako politikariek ezagutu eta babestu behar dituzte. Jarraipen hori bermatzeko, protokolo honen koordinazio orokorraren figura ezartzen da.

Arduradunaren izendapena

📁 Gizarte Politikak barne hartzen dituen zinegotzigoa izango da arduraduna, edo alkateak

eskuordetzen duena. Ordezko bat ere izendatuko da pertsona hori kanpoan dagoen aldietarako (oporrak, bajak, lan-bidaiak...), eta absentzia horien berri emango da.

- 📦 Udalbatzan izendatuko da.

Eginkizunak

- 📦 Emakumeen eskariei egokitutako arreta egotea bermatzea, udal zein foru baliabideen bitartez.
- 📦 Udalaren jardun publiko baten, erabakien, indarkeriaren aurkako mobilizazio-deialdien eta arlo horretako beste jarduera batzuen ondoriozko erabakiak hartzea.
- 📦 Protokoloa benetako beharretara egokitzeko behar diren udal-baliabideak sustatzea.
- 📦 Urtero politikariei egindako jardueri buruzko datu orokorrak aurkeztea.
- 📦 Beharrezkotzat jotzen bada, ofiziozko salaketa jartzeko erabakia hartzea.
- 📦 Erakundeen arteko koordinazioa bermatzea.
- 📦 Udalez gaindiko erakundeen ordezkarien parte-hartzea erabaki, analisirako eta erabakiak hartzeko.
- 📦 Protokolo honetan aurreikusi ez diren eta Koordinazio Teknikoko Mahaiaren bileretan erantzuna behar duten alderdiez arduratzea figura horren ardura izango da..

V.2. KOORDINAZIORAKO MAHAI TEKNIKOA

Kideak

📦 UDALA

- Berdintasun teknikaria
- Udal Gizarte Zerbitzuetako ordezkaria.
- Udaltzaingoko ordezkaria.
- Zerbitzu espezializatuak profesionalak (laguntza juridikoa, arreta psikologikoa, SAF, Inmigratio-teknikaria, Enplegu- eta Prestakuntza-teknikaria, gizarte eta hezkuntza arloko ordezkariak, etab.) Mahaiak egoera zehatzen bat aztertzeke eskatzen dienean parte hartu ahal izango dute.

JARRAIPENEAN PRESENTZIA IRAUNKORRA DUTEN UDALAZ GAINDIKO ERAKUNDEAK

- Ertzaintzaren ordezkaria, Durangoko ertzain-etxekoa.º
- Osakidetzako ordezkariak- OSI- Debarrena

UDALAZ GAINDIKO ERAKUNDEAK, JARRAIPENEAN ERREFERENTZIAZKO PERTSONA DUTENAK ETA MAHAIAN PRESENTZIA IRAUNKORRIK EZ DUTENAK **Erakundeek erreferentziako pertsona bat eta haren ordezkoa izendatuko dituzte.**

- Durangoko Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko 4 zenbakiko Epaitegiko ordezkaria
- Bizkaiko Abokatuen Elkargoko ordezkaria

Eginkizunak

-  Protokoloaren funtzionamendua eta erakundeen arteko koordinazioaren arintasuna aztertzea eta ebaluatzea, bai eta, beharrezkoa denean, artatutako kasuetan egindako jarduerak ere.
-  Indarkeria matxistaren kasuetan esku-hartzearen harmonizazioa, protokoloaren jarraipena eta udal-errealitatearen ezagutza sustatzea, laguntzea eta berrikustea, Indarkeria Matxistari buruzko Udal Planarekin eta berdintasun-politikekin.
-  Arretari buruzko datuak eta, hala badagokio, estatistikak aurkeztea, gutxienez urtean behin, edo maizago, aldez aurreko akordioaren eta plangintzaren arabera eta/edo premia berrien arabera, eta artatutako biztanleriaren ezaugarriak azpimarratzea, erakunde sinatzaileen politikak hobetzeko baliagarriak izan baitaitezke.
-  Indarkeria matxistaren mota desberdinei eta ingurune mugatuei (aisialdia, komunitatea...) dagozkien prozedurak ezartzea edo egokitzea, udalerrian detektatzen diren premien arabera.
-  Protokoloa hobetzeko proposamenak egitea, emakumeei ematen zaien arretaren kalitatea hobetzeko, eta zerbitzu berrien proposamenak egitea, hautemandako premien azterketatik abiatuta.
-  Beharrezkoa denean, protokoloaren koordinazio orokorra egiten duen pertsonarekin biltzea.

Prozedurak

- ☐ Koordinazioa ez da ordezkari guztien ohiko bileretara mugatzen; jarduera iraunkorra da, bileren, telefonoaren eta posta elektronikoaren bidez.
- ☐ Mahaiaren bilerak **sei hilean behin egingo dira, ohiko moduan, eta premiazko kasuetan beharrezkoa den guztietan.**
- ☐ Premiazko bilera bat deitzeko, nahikoa izango da Koordinazio Mahaian ordezkaturik dauden erakundeetako batek Berdintasun Teknikariari idatzizko eskaera bat egitea, hark deialdia egin dezan.

V.3. KOORDINAZIO OROKORRAREN ETA KOORDINAZIORAKO MAHAI TEKNIKOAREN ARTEKO LOTURA

Berdintasun-teknikaria koordinazio orokorra egiten duen pertsonaren eta koordinazio teknikoko mahaiaren arteko lotura da.

Eginkizunak

- ☐ Idazkaritza Tekniko eta Administratiboaren okupazioa:
 1. Koordinaziorako Mahai teknikoaren batzarren deialdia eta gai zerrenda egin eta bertako partaideei bidaltzea aste bi aurretik.
 2. Koordinaziorako Mahai teknikoaren ez ohiko batzarren deialdia egitea.
 3. Koordinaziorako Mahaiko batzarrak dinamizatzea. Aldez aurretik, gaiei buruzko informazioa edota materiala prestatzea.
 4. Batzar bakoitzeko aktak idatzi eta partaideei bidaltzea batzarra egin eta aste biko epean.
- ☐ Protokoloaren Koordinatzaile Nagusiari Mahaiaren bilera bakoitzaren emaitzen berri ematea, gehienez ere bi asteko epean.
- ☐ Koordinaziorako Mahai teknikoa batu beharrik ez badago, protokoloa martxan jarri izanari lotutako gertaerak artatzea.

VI. UDALAREN ADIERAZPENAK ETA EKINTZA PUBLIKOAK

Ermuko Udalaren eta bere agintari eskudunen betebeharra eta konpromisoa da emakumeen aurkako indarkeria matxista arbuiatzeko eta biktimen kaltea eta oroimena konpontzeko kultura bat sortzeko komenigarritzat jotzen diren ekintzak egitea. Beraz, Ermuko Udalak:

1. Indarkeria-mota horren biktimei babesa ematen die beti, zuzenean, haiekin esku hartzen duen talde teknikoak egokitzen jotzen duenean.
2. Jendaurrean adieraztea gaitzespena emakumeen aurkako edozein indarkeria-kasuren aurrean, betiere biktimen eta/edo haien senideen iritzia kontuan hartuta.
3. Udalerriko herritarrei deialdia egingo zaie beharrezkotzat jotzen diren gaitzespen- eta laguntza-ekitaldietara joateko, betiere biktimen eta/edo haien senideen iritzia kontuan hartuta, edo emakume-elkarteek eta elkarte feministek egiten dituzten deialdiak babestuz, bai eta udalerrian indarkeria mota horren biktimen kasu zehatzei laguntzeko abian jartzen diren beste ekimen batzuk ere.
4. Udalerriko herritarrei dei egingo zaie jendaurreko manifestazio eta ekitaldietan haien gaitzespena jendaurrean adierazteko edo indarkeria matxistaren delitu bat gaitzesteko jakinarazpenak egiteko.
5. Herritarrei dei egitea erreparazio- eta memoria-ekitaldietan parte har dezaten.
6. Udal-agintariak emakumeen aurkako indarkeriaren aurkako ekitaldi publikoak egiten dituzte azaroaren 25eko ospakizunaren esparruan (Emakumeenganako Indarkeriaren aurkako Nazioarteko Eguna).
7. EUDELen berdintasunaren aldeko eta emakumeenganako indarkeriaren aurkako EAEko udalerrien Berdintasunean eta beharrezkotzat jotzen diren beste kanpaina eta foro batzuetan parte hartuz.
8. Beharrezkoak diren kanpainak eta ekintzak inplementatuko ditu.

VII. ERMUAN GENERO INDARKERIAREN EDO SEXU ERASOEN ONDORIOZ EMAKUMEA HILTZEN DENERAKO PROZEDURA

Eusko Jaurlaritzako dagozkion erakundeen bitartez indarkeria matxistaren edo sexu-erasoen ondorioz udalerriko bizilagun baten hilketari buruzko informazioa jaso denean, edo gertaera udalerrian gertatu denean:

1. Alkatetzak Osoko Bilerarako deia egingo du. Bertan heriotza gaitzesteko adierazpen instituzionala onartuko da eta egoki iritzitako ekitaldietara deituko ditu herritarrak (elkarteratzea, manifestazioa, edo bestelakoak). Kolektibo zibilekin beste ekintza koordinatu batzuk egiteko aukera ere baloratuko da. Horrez gain, kolektibo feministen, emakume elkarten eta/edo LGTBI kolektiboen deialdiak ere kontuan hartuko dira.

2. Udala emakumearen familiarekin harremanetan jarriko da behar duten laguntza eskaintzeko: laguntza legala, laguntza psikologikoa krisi egoeretarako edo doluan laguntzeko; laguntza ekonomikoa, beharrezkoa bada; gorpua aberriratu behar bada, laguntza eman; gainerako familiakoei informazioa ematea, bai Estatuan bai kanpoan bizi direnei, etab. Genero indarkeriatatik eta sexu erasoengatik hildako emakumeen familiakoei jarraipena egingo zaie, kasu bakoitzean, behar dituzten baliabideak euren eskura jartzeko.

3. Hildako emakumearen seme-alabak eta bestelako familiakoak indarkeriaren biktima zuzenak dira. Beraz, aitortza publikoa behar dute, estigmatizazioaren aurka egiteko eta aurrera egin dezaten. Horretarako, Udalak aitortzarako ekintzak bultzatuko ditu, biktimak indarkeriarekin amaitzeko egindako borroka pertsonalaren aitortzarako.

4. Udalak herri-ekintza gauzatuko du, haren komenigarritasunaren lekuko diren txosten juridikoak egin eta baloratu ondoren.

5. Erabaki egingo da nork hitz egingo duen prentsarekin, informazioa zehatza eta egokia izatea bermatzeko.

6. Protokoloaren funtzionamendua aztertzeko, Koordinazio Orokorrak (Alkatetzak) protokoloaren jarraipen eta koordinaziorako Mahai Teknikoari, eskura duen informazioarekin, historia kronologiko bat egiteko eskatuko dio, protokoloan parte hartzen duten zerbitzu eta erakundeekin lehen kontaktua izan zuenetik biktimaren ibilbidea berreskuratuzeko.

Mahai Teknikoak berak biktimak jarraitutako arreta-ibilbidea berrikusiko du, hutsuneak eta hobekuntzak identifikatzeko, eta azken txosten bat egingo du. Txosten horren ondorioak II. Tokiko Protokoloaren Koordinazio Orokorrari helaraziko zaizkio, eta, hala badagokio, Erakundeen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordeko Lehendakaritzari.

VIII. BESTE INDARKERIA MATXISTA MOTA BATZUEN ONDORIOZKO HERIOTZA KASUETARAKO PROZEDURA

Protokoloa biktima eta/edo erasotzailea Ermuan bizi diren kasuetan aktibatuko da, baita udalerritik kanpo gertatu baina biktima edo erasotzailea berri horretan bizi diren kasuetan ere.

II. Protokoloan edozein mailatan parte hartzen duen edozein erakunde, kasuren baten berri izan eta indarkeria matxistaren zantzuak daudela uste badu, II. Protokoloaren Koordinazio Teknikoarekin harremanetan jarriko da, Ermuko Udaleko Berdintasun Unitatearen edo Emakumearen Topagunearen bidez, hura aztertzeke eta esku hartzeke eskatuz.

Heriotza eragiten duen indarkeria matxistaren edozein kasu Protokoloaren Koordinazio Orokorreko Mahai Teknikoak ebaluatuko du, dagokion txostena eginez eta ondorioak Koordinazio Orokorrera (Alkatetza) bidaliz. Koordinazio horrek, eskura duen datuen arabera, Emakunde, BFA eta Eudel informatzea baloratuko du, baita erantzun publikoaren aukera eta dimentsio ere.

Prozedurak aurreko kasuan bezala jarraituko du.

Eranskinen zerrenda

1. a. Arriskua baloratzeko tresna. Indarkeria larriaren arriskua auresateko eskala
b. Arriskua baloratzeko udal tresna. Adierazleak
2. Ermuko Udal Abegi Etxearen Barne araudia
3. Udal Abegi Etxearen sarrera eta adostasun fitxa
4. Udal Abegi Etxean sartzeko Prozesura
5. Abegi Etxeko erabiltzaileentzako Lan Plana
6. Bizkaiko Foru Aldundiko Haurren Zerbitzurako komunikazioa
7. Laguntza juridikorako zerbitzuko bideratze eskaria
8. Laguntza psikologikorako zerbitzuko bideratze eskaria
9. Babes Agindua eskatzeko eredua
10. Epaitegira bidaltzeko ofizio eredua. Gizarte Zerbitzuak. Erakundeen arteko II. Akordioa
11. Udala. Informazioa bideratzeko eta komunikatzeko adostasun informatuaren orria
12. Ertzaintza. Izaera pertsonaleko datuak erabiltzeko adostasun akta
13. Ertzaintza. Gizarte Zerbitzuei informazioa eskatzeko fitxa. GI

Dokumentuetarako eta informaziorako Estekak

- **Doako laguntza juridikoa eskatzeko inprimakia**
<https://www.justizia.eus/liburutegia/doako-justiziara-sartu-2>
- **Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobearen erakundearen arteko II. akordioa**
https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/violencia_guias/eu_def/adjuntos/guia_acuerdo_interinstitucional.eus.pdf
- **Indarkeria matxistaren aurkako Ermuko udal Plana**
https://www.ermua.es/pags/igualdad/archivos/INDARK_MATXISTA_2.PLANA_eus.pdf
- **EGM . Euskadiko osasun sisteman gomendatutako jardunen gidaliburua**
https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/mutilacion_genital_femenina/eu_def/adjuntos/emakumeen-genitalen-mutilazioa-gida.pdf
- **Genero indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean osasun-arloko profesionalentzako jarduerak**
<https://www.osakidetza.euskadi.eus/genero-indarkeriaren-eta-sexu-erasoen-aurrean-euskadin-nola-jardun-jakiteko-jarduketa-gida/ab84-procon/eu/>
- **Indarkeria matxistaren biktimak erreparatzeko tokiko ekintzak. Udalerrietan erreparazio-printzipioa aplikatzeko gida didaktikoa**
https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/documentacion_ipp/eu_def/adjuntos/imb_erreparatzeko_tokiko_ekintzak.pdf

Finantzatzailea:



EMAKUNDE

EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Eusko Jurlaritzako erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA

ERMUA HIRIKO UDALA