

Protocolo regional de atención integral a las víctimas de violencia de género

Colección Documentos de Política nº 22
Área: Justicia

Protocolo regional de atención integral a las víctimas de violencia de género

Documento de política nº 22

Área: Justicia



PROGRAMA FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA

Edita:

Programa EUROsociAL
C/ Beatriz de Bobadilla, 18
28040 Madrid (España)
Tel.: +34 91 591 46 00
www.eurosocias-ii.eu

Con la colaboración:

Expertise France



Conferencia de Ministros de Justicia
de los Países Iberoamericanos (COMJIB)



La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de los autores y en ningún caso se debe considerar que refleja la opinión de la Unión Europea.

Edición no venal.

Realización gráfica:

Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.

Madrid, marzo 2015



No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

Índice

1. Contenido y alcance del protocolo	5
2. Marco normativo para la viabilidad y aplicabilidad del protocolo	7
3. Parte I: Principios Rectores de la Actuación Intern institucional, Intersectorial y Multidisciplinar	11
4. Parte II: pautas de actuación en los ámbitos sanitario, policial, judicial, servicios sociales, y educativo	15
4.1. Intervención de los servicios de salud	15
1A) Ante episodio de violencia que genera lesiones físicas o psíquicas detectables y evidentes	15
1B) Ante episodio de violencia que no genera lesiones detectables y evidentes	16
4.2. Intervención y actuación de los cuerpos policiales (administrativa y/o judicial)	20
2A) Atención de urgencia-lugar de la agresión	20
2B) Dependencias policiales-denuncia/registro de la intervención y actuaciones policial en el parte o en la acta de actuación policial ..	21
2C) Protección a la víctima	23
2D) información y acceso a los servicios sociales	23
2E) Actuación y/o investigación y elaboración del atestado	24
2F) Valoración del riesgo y medidas de protección	24
4.3. Intervención y actuación de las instituciones judiciales	26
A) Ministerio Público	26
B) Juzgados y Tribunales/ jurisdicciones especializada en caso de que existan o si el MP detenta estas competencias	27
C) Asistencia jurídica Gratuita-Representación y Asesoría Legal	31
D) Servicios de Medicina Legal o Forense	32
4.4. Intervención y actuación de los Servicios Sociales	35

1. Contenido y alcance del protocolo

El presente instrumento nace de la voluntad de los Ministerios de Justicia, Instituciones rectoras de las políticas públicas del sector de la Justicia y Ministerios Públicos que en el marco de la Conferencia de Ministros de Justicia de Iberoamérica y la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos respectivamente, y con el apoyo del Programa EUROsocial, han decidido impulsar los mecanismos de protección y atención integral a las víctimas de violencia de género en las esferas regional y nacional.

Desde la adopción de la Convención De Belem do Pará en 1994 en el ámbito de la OEA, los Estados de la región han realizado significativos esfuerzos en la prevención y sanción de este tipo de violencia que además de constituir un atentado contra los derechos humanos de las mujeres, es un problema de salud pública por las desoladoras cifras de daños físicos, psíquicos y muertes que arroja anualmente.

La segunda parte de la década de los años 90 del siglo pasado se caracterizó por normativas nacionales que visibilizaban la problemática, le concedía un reproche social, moral y en algunos casos legal a través del reconocimiento de este tipo de violencia en leyes especiales incluso en los códigos penales. En algunos casos se agravaron penas y en casi todos ellos la violencia contra la mujer se identificó con la violencia intrafamiliar o doméstica. Se potenció el trabajo de sensibilización social, la educación en valores igualitarios y las campañas y planes nacionales para luchar contra la violencia hacia la mujer.

Ya en el nuevo siglo, estas normativas han sido objeto de revisión en algunos países, para ampliar la definición del concepto de violencia contra las mujeres, para establecer su naturaleza como delito de acción pública, para crear instancias especializadas, para agravar el reproche penal sobre sus conductas y para ampliar los mecanismos de atención a las víctimas de violencia, ofreciéndoles un estatus de mayor protección.

Este instrumento viene a reforzar esta tendencia al establecer lineamientos comunes, especialmente en lo que a la ruta de atención de las víctimas se refiere. Hemos alcanzado un acuerdo común a nivel regional: la víctima de la violencia de género tiene derecho a una atención integral que no la revictimice y que le permita rehacer su vida,

retomar las riendas de su vida. El presente protocolo establece vías para hacer efectivo este derecho, ofrece posibilidades para mejorar las normativas y políticas públicas nacionales en este sentido.

Para alcanzar una mejor comprensión del presente instrumento, definimos a continuación los conceptos más relevantes en los que descansa.

- A. **Violencia de género:** Ciertamente contamos con un concepto cada vez más omni-comprensivo de lo que la violencia de género representa, las relaciones de género están presentes en nuestro día a día, a muchos niveles: afectivo, social, laboral, institucional, sexual..., etc. Todas las manifestaciones de violencia que se producen en estos contextos y que tienen como origen conductas o patrones sexistas o discriminatorios, todas ellas, estarían englobadas dentro del concepto de violencia de género. No obstante para su abordaje hemos de acotar su significado. En nuestro caso, dado que las actuaciones aquí descritas van a enmarcarse en entornos normativos concretos que regulan mayoritariamente la violencia intrafamiliar y que el ámbito paradigmático de las relaciones de género es el afectivo, hemos optado por esta definición: *aquella violencia contra la mujer de carácter físico, psicológico, moral o patrimonial ejercida en el contexto de relaciones de afectividad, dentro y fuera del hogar, incluidas las de noviazgo. Incluye la ejercida sobre ascendientes y descendientes y es manifestación de la desigual relación de poder del hombre sobre la mujer, instaurada socialmente.*
- B. **Atención a las víctimas de violencia de género:** *el conjunto de servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral, prestados bajo el principio de multidisciplinariedad e integralidad. Incluirá por tanto : la información a las víctimas, la atención psicológica, el apoyo social y acompañamiento, el asesoramiento legal, el apoyo educativo a la unidad familiar, la formación dirigida al desarrollo personal y la adquisición de habilidades en la resolución de conflictos, el apoyo a la formación e inserción laboral y el acceso a servicios social que favorezcan su autonomía.*
- C. **Protocolo regional de atención integral a las víctimas de violencia de género:** modelo normativo de carácter regional sobre el procedimiento y servicios de atención a las víctimas de violencia de género que incluye:
 - a. Principios rectores de la actuación interinstitucional, intersectorial y multidisciplinar.
 - b. Pautas de actuación en los ámbitos de la salud, policial, judicial, de los servicios sociales, de la asistencia jurídica y educativo.

2. Marco normativo para la viabilidad y aplicabilidad del protocolo

1. Con el fin de garantizar la máxima eficacia del presente protocolo, los Estados de la región deberán llevar a cabo las reformas necesarias para adaptar sus legislaciones a los estándares internacionales definidos en la región por la Convención de Belém do Pará.
2. De acuerdo con lo anterior, los Ministerios de Justicia, comprometidos con la prevención, protección y sanción de la violencia de género, promoverán en sus relaciones con el resto de instancias de ejecutivo con competencias en la materia (mecanismos de igualdad o de adelanto de la mujer, principalmente) y en la medida en que gocen de iniciativa legislativa las siguientes reformas: Sancionar entre los delitos de violencia de género todas las formas de violencia incluidas en el marco de aplicación de la Convención de Belém do Pará.
 - Incluir en el ámbito subjetivo de protección de los delitos de violencia de género las formas de violencia que se ejercen en las relaciones de noviazgo o enamoramiento, aun sin convivencia, ya sean presentes o pasadas.
 - Toda acción violenta sea valorada como ilícito en sí misma sin que se requiera habitualidad o reiteración en la conducta para ser considerada penalmente reprochable.
 - Incluir en el catálogo de delitos el quebrantamiento, desobediencia o desacato de medida de protección, en tanto, habiéndose dictado una resolución por autoridad competente, sea fiscal o judicial, el incumplimiento de la resolución judicial constituye una lesión al bien jurídico representado por la autoridad judicial y, en todo caso, genera un riesgo para la integridad física y psíquica de la víctima, merecedor de reproche penal.
 - Ampliar el catálogo de penas a imponer por los delitos de violencia de género a través de las denominadas penas privativas de derechos, tales como la prohibición de aproximación a la víctima, la prohibición de comunicación o la prohibición

de residir en el domicilio común como penas accesorias a la privación de libertad. De esta forma, durante el tiempo de ingreso en prisión el agresor ya condenado no podrá comunicarse con la víctima, ni aprovechar salidas o permisos penitenciarios para atentar contra sus bienes jurídicos. Todos los delitos relacionados con la violencia de género sean considerados delitos de acción pública, de modo que no sea precisa la denuncia de la víctima como criterio de procedibilidad y el perdón de la mujer ofendida no pueda extinguir la acción penal.

- Prohibir de forma expresa la conciliación y la mediación en los delitos de violencia de género en cualquiera de las fases de la investigación o del procedimiento o ante cualquiera de las autoridades competentes, sean policiales, fiscales o judiciales.
- La violencia de género es una expresión de las relaciones desiguales de poder y dominación de los hombres sobre las mujeres, situando a las partes en una posición de desequilibrio y dependencia. Es evidente que en medio del círculo de la violencia la víctima se encuentra en una situación de precariedad física y emocional que dificulta la necesaria equidad de la mediación. En ese contexto, la mediación y la conciliación pueden contribuir a la minimización e invisibilización de la violencia ejercida, dificultar la responsabilización del autor por el acto violento cometido o culpabilizar a la víctima de lo sucedido, conduciéndole a asumir obligaciones o responsabilidades no proporcionadas a la realidad vivida y a las consecuencias que han de derivarse en el plano personal, económico o relativo a sus hijos/as. Frente a ello, es imprescindible generar procesos de fortalecimiento, empoderamiento y autonomía que permitan a la víctima colocarse en un plano de igualdad y libertad ante el posible agresor para resolver las consecuencias derivadas de la violencia.
- De acuerdo con las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad, incluir dentro de los supuestos legales de práctica de prueba anticipada las situaciones en que la víctima de violencia de género corra el peligro de ser expuesta a presiones mediante violencia, amenaza, oferta o promesa de dinero o beneficios análogos así como también los supuestos en que la víctima pueda verse imposibilitada a asistir a juicio como consecuencia de la lejanía de su domicilio, la dificultad del transporte o la carencia de recursos económicos suficientes para garantizar su estadía y alimentación durante las sesiones de juicio. En todo caso, la prueba anticipada se practicará conforme a las prescripciones legales que garanticen el derecho a la defensa del agresor/posible responsable.
- Recoger las previsiones en torno a la protección y tratamiento de la víctima establecidas en las Guías de Santiago, aprobadas en el año 2008 en el seno de la AIAMP.

- Considerar entre los supuestos para la adopción de la medida cautelar de prisión preventiva el peligro de que el agresor actúe contra la vida, la integridad física o cualquier otro bien jurídico de la víctima.
 - Incorporar la reclamación de la responsabilidad civil por los daños y perjuicios causados por el delito dentro del proceso penal, de modo que ambas acciones, civil y penal, se ejerciten conjuntamente. De esa forma, se facilita y agiliza la reparación integral del daño causado, al no obligar a la víctima, una vez finalizado el proceso penal, a ejercitar nuevas acciones judiciales. La reparación de la víctima debe entenderse en todo caso en sentido amplio, no meramente patrimonial, incluyendo otras formas de reparación simbólica, de cumplimiento de obligaciones de hacer y/o de no hacer o por cualquier otro medio que permita a la víctima y/o a sus familiares obtener el resarcimiento y la reparación integral del daño derivado del delito.
3. Desde el punto de vista de asistencia a las víctimas, los Ministerios de Justicia suscritos se comprometen a coadyuvar a la reforma de las legislaciones nacionales con el propósito de:
- Incorporar en las respectivas normativas nacionales sobre violencia intrafamiliar/contra la mujer/ de género los servicios de atención y protección de las víctimas de violencia de género como “derechos” de las mujeres víctimas y/o de sus familiares.
 - Reconocer a las víctimas el derecho a recibir asistencia jurídica gratuita a lo largo de la investigación y del procedimiento, entendiéndose por tal la asistencia y representación a la víctima y sus familiares en los procesos judiciales penales y civiles derivados del hecho, prestada gratuitamente por abogado/a particular, sufragada por el Estado y con formación específica en violencia de género. La asistencia se extenderá desde el momento de la interposición de denuncia ante los servicios de policía, ante el Ministerio Público o ante otra autoridad competente hasta el fin del proceso por sentencia firme. En todo caso la norma que reconozca el derecho deberá prever la dotación presupuestaria para su ejercicio o, en su caso, la institución responsable en cada país de asumir la asistencia y representación de las víctimas o de sus familiares.
4. Por su parte, en su relación con los Ministerios Públicos, los Ministerios de Justicia tratarán de acompañar y apoyar a estas instituciones en los siguientes aspectos: Promover la cooperación bilateral y multilateral para reprimir y prevenir los delitos de violencia de género y adoptar todas las medidas internas e internacionales necesarias a ese fin. Para ello, los Estados se prestarán mutua ayuda a los efectos de la identificación, detención y enjuiciamiento de los presuntos autores de tales delitos, y, en caso de ser éstos declarados culpables, de su castigo. Las personas contra las que existan pruebas de culpabilidad en la comisión de delitos de violencia de

género serán enjuiciadas y, en caso de ser declaradas culpables, castigadas, en los países donde se hayan cometido esos crímenes. A este respecto, los Estados cooperarán entre sí en todo lo relativo a la extradición de esas personas. Los Estados cooperarán mutuamente en la compilación de informaciones y documentos relativos a la investigación a fin de facilitar el enjuiciamiento de tales personas e intercambiarán tales informaciones.

- Emprender todas las acciones necesarias para mejorar de forma progresiva y continuada la organización de las fiscalías especializadas, dotándolas de medios materiales y personales adecuados y mejorando la coordinación con otras instituciones, con el propósito de lograr la mayor eficacia del presente protocolo. Para ello los Ministerios Públicos suscritos realizarán anualmente la asignación presupuestaria necesaria que asegure estándares de calidad en la lucha contra la impunidad de los delitos de violencia de género.
- Elaborar directrices, circulares o instrucciones internas de obligado cumplimiento que permitan a todos/as los/as representantes del Ministerio Público, especializados/as o no, realizar un abordaje diferenciado de la investigación de los delitos de violencia de género.
- Proceder al diseño y puesta en marcha de programas de sensibilización y formación inicial y continuada en cuestiones de género, igualdad, no discriminación y derechos humanos de las mujeres de todo el personal al servicio del Ministerio Público, cualquiera que sea la tarea que desempeñen en la institución. Entre las actividades formativas se incluirán herramientas de autocuidado para todo el personal al servicio del Ministerio Público.
- Fomentar a extensión de los servicios de atención y mecanismos de protección a los entornos rurales.
- Impulsar la protocolización, formalización y estandarización de los mecanismos de coordinación interinstitucional, investigación y de atención integral, sus procesos y trámites, como medio para garantizar su funcionamiento más allá de las personas que los impulsan o sostienen.

3. Parte I: Principios Rectores de la Actuación Intern institucional, Intersectorial y Multidisciplinar

La actuación de las instituciones involucradas en este protocolo, así como la de sus profesionales deberán estar sujetas a los siguientes principios:

- A. **Igualdad:** La atención prestada a las víctimas de violencia de género en el marco del presente protocolo deberá garantizarse sin ningún tipo de discriminación. El origen social, étnico, la edad, la orientación sexual, el estado civil, las ideas religiosas o políticas, la condición física o psicológica serán tomados en cuenta únicamente para establecer prioridad en la atención en razón a la especial necesidad o vulnerabilidad, pero nunca constituirán motivos que impidan el acceso a los distintos servicios o que indirectamente influyan en la calidad de las prestaciones.
- B. **Prevención:** Una de las finalidades últimas de este protocolo es impedir que las situaciones de violencia se repitan hacia las víctimas en los contextos de convivencia. Otra es que a nivel social pueda contribuir a cortar el círculo de la violencia en el que muchas mujeres se hallan sumidas y en tercer lugar, que los mensajes que se lancen desde las instituciones involucradas en el protocolo contribuyan a prevenir las actitudes violentas entre niños, niñas y adolescentes.
- C. **Privacidad y confidencialidad en la atención:** Toda la información que se releve en los procesos de atención a las víctimas considerará la legislación sobre protección de datos personales y en cualquier caso respetará el derecho a la intimidad y a la protección de la propia imagen de las entrevistadas. Las entrevistas se realizarán en lugares privados, lo más recogidos y agradables posibles, respetando las circunstancias y el estado emocional en el que la víctima se encuentre y los profesionales actuarán respetando la cláusula de confidencialidad en todos los casos.
- D. **Asistencia integral y de proximidad:** Existirá una valoración personalizada que permita determinar las necesidades de cada caso, poniéndose a disposición de las víctimas de violencia de género todos los recursos, servicios y prestaciones más idóneos y más próximos a la víctima.

- E. **Coordinación, articulación y cooperación entre las distintas instituciones involucradas:** Las máximas que dirigen las actuaciones contenidas en este protocolo son la coordinación entre los distintos sectores institucionales (justicia, seguridad, servicios sociales y educativos) y las pautas colaborativas entre instituciones. Sin que se produzca esta toma de conciencia y este compromiso interinstitucional, la articulación de las medidas aquí contenidas no será posible.
- F. **Protección de personas menores de edad:** El interés superior de niños, niñas y adolescentes reconocido en los códigos de la niñez y adolescencia, en las leyes protectoras a nivel nacional y en diversos instrumentos internacionales, será tomado en cuenta en todas las actuaciones contenidas en este protocolo. Se garantiza el respeto a los derechos de la niñez y su específica protección en casos de violencia en el marco del presente protocolo.
- G. **Reducir y tratar de evitar la victimización secundaria:** La también llamada revictimización es una de las “patologías” o falencias más habituales de los servicios de atención a las víctimas, en la medida en que las intervenciones de los profesionales pueden ocasionar que la víctima reviva de forma traumática episodios del ciclo violento. La sensibilización y capacitación de los profesionales en este sentido es el mejor instrumento para evitar estas situaciones, garantizando que las víctimas sufran las menores molestias posibles al ser atendidas.
- H. **Potenciación de la autonomía personal de la mujer:** el empoderamiento de las mujeres es un fin en sí mismo en todas las actuaciones en materia de violencia de género. Permite que las mujeres adquieran herramientas psico sociales para afrontar los conflictos de manera más adecuada, que recompongan su autoestima después de los procesos de degradación personal a los que han estado sometidas y que dispongan de recursos profesionales productivos y ayudas sociales que posibiliten iniciar una vida autónoma, sola o en compañía de sus hijos.
- I. **Valoración, derivación y seguimiento en la intervención social:** las intervenciones en el ámbito de la atención por los trabajadores o asistentes sociales deben iniciarse con el estudio del caso, continuar con la valoración de las circunstancias y las opciones y la toma de decisión entre la atención directa o la derivación a otros servicios. La derivación habitualmente se producirá entre los servicios de atención más básicos o generales (servicios de salud por ejemplo) a aquellos más especializados (atención a víctimas, o especializados para mujeres, servicios de orientación jurídica... etc.) y requiere un conocimiento exhaustivo y actualizado de los servicios disponibles en el ámbito geográfico concreto de actuación. Sin coordinación previa entre las instituciones la derivación no es posible.

El seguimiento que se realiza a las víctimas debe modelarse conforme a su situación, siendo más intenso cuando su situación es más grave, desde la entrevista

semanal hasta el seguimiento cada par de meses.

- J. **Eficacia y agilidad de las actuaciones:** Muchas de las situaciones que se van a afrontar a través de este Protocolo requieren de actuaciones inmediatas. Estas actuaciones precisan de una articulación ágil y eficaz de los procedimientos y la respuesta de las instituciones. En muchos casos de ello dependerá la seguridad y protección de la víctima.
- K. **Valoración de la situación de riesgo en que se encuentra la víctima:** se impulsará el desarrollo de herramientas específicas de detección del peligro para la víctima, planes de seguridad, el establecimiento de niveles de riesgo y sistemas de alerta sobre la inminencia de una situación grave para la seguridad de la víctima.

4. Parte II: pautas de actuación en los ámbitos sanitario, policial, judicial, servicios sociales, y educativo

4.1. Intervención de los servicios de salud

Los servicios sanitarios tienen un importantísimo rol en la detección, prevención abordaje y atención de la violencia de género y los profesionales de estos servicios son el primer o único contacto que muchas mujeres víctimas tienen con las instancias públicas cuando precisan apoyo o información. Tanto los centros de atención primaria como especializada dentro del sistema de salud público-privada, deben atender a las mujeres víctimas de maltrato, mediante una adecuada atención médica, una valoración precisa de su seguridad y sistemas efectivos para movilizar los recursos propios para cada situación de violencia.

El elemento más relevante de la fase de atención en los centros de salud en términos de la ruta de protección y de la apertura de diligencia judiciales es el INFORME MÉDICO (parte de lesiones). Se trata de un documento médico legal que se dirige al fiscal/a, cuando hay denuncia penal o juez competente ante cualquier incidente que genere lesiones que puedan ser constitutivas de falta o delito y su elaboración y relevamiento ha DE SER DE CARÁCTER OBLIGATORIO, en cualquier caso.

En este apartado se definen dos escenarios posibles de la intervención:

1A) Ante episodio de violencia que genera lesiones físicas o psíquicas detectables y evidentes

- I. La asistencia médica se iniciará de acuerdo al plan de actuaciones terapéuticas que corresponda.
- II. Si existen indicios de agresión o abuso sexual, informará al fiscal/a y/o policía judicial, para que este coordine y ordenen la presencia forense.
- III. Tras la asistencia médica, se procederá a cumplimentar el Informe médico o parte de lesiones. Éste debe incorporar al menos los siguientes apartados:

- Datos de filiación de la víctima (nombre, edad, sexo, dirección,...).
 - Motivos de la asistencia según declaración de la víctima (Fecha, hora y lugar de la agresión, persona agresora si se conoce y tipo de violencia, física, psíquica o ambas).
 - Antecedentes personales en relación con las lesiones.
 - Exploración física (descripción de las lesiones: forma, tamaño o dimensiones, ubicación y aspectos descriptivos del color, siendo aconsejable la toma de fotografías previo consentimiento de la víctima).
 - Estado emocional en el momento del parte.
 - Diagnóstico y tratamiento: en relación a la reparación inmediata que puede ordenar el juez, cobertura de gastos médicos por el agresor.
 - Plan de actuación y observaciones: tomando en cuenta las circunstancias de cada caso, determinara dónde se deriva a la víctima, a Atención Primaria, a un Hospital para su ingreso, a Servicios Sociales, al Servicio de Asistencia a la Víctima o a otro.
- IV. El informe médico o parte de lesiones ya ha sido confeccionado, se hace lectura del mismo a la víctima y se remite a la mayor brevedad posible a la Fiscalía o a Juzgado especializado o competente. Tanto del informe como del oficio de remisión es preciso proveer de una copia a la víctima. Ésta podrá habilitar a otra persona para recoger ambos documentos si lo considerara más conveniente o pertinente para su seguridad. Ambos documentos deben dejar rastro también en la historia clínica de la víctima.
- V. Si esta primera actuación médica se realiza desde los servicios de urgencia o de atención especializada, se deberá cumplimentar además un informe médico estrictamente que pueda ser utilizado por el médico habitual que se hará cargo del tratamiento.
- VI. Los profesionales sanitarios deben conocer las medidas sociales con las que cuenta el centro sanitario para ofrecérselas a la víctima y en caso de que no existan o sean insuficientes se proporcionará el contacto con los Servicios Sociales del municipio o los de Atención a la Víctima.

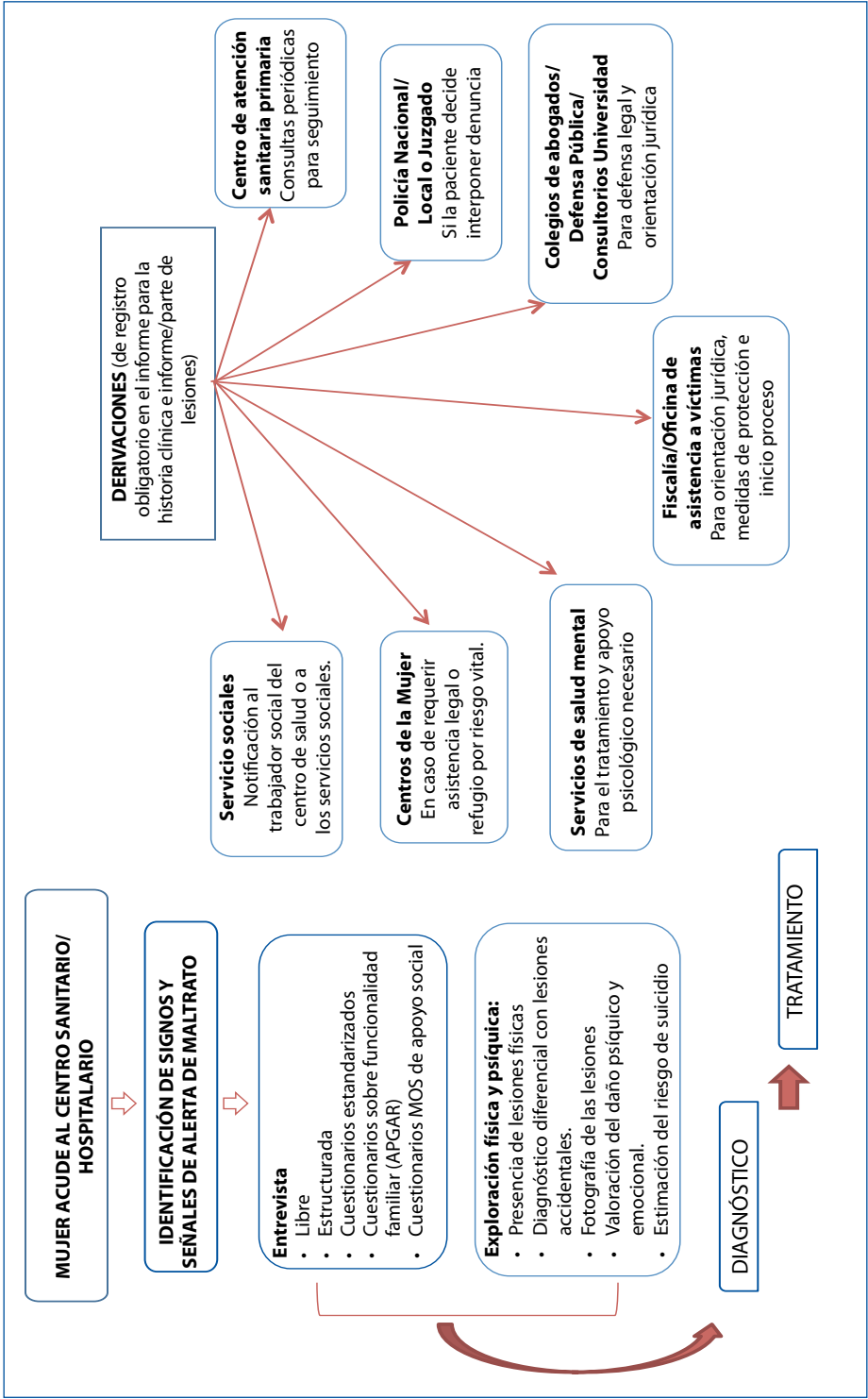
Se debe valorar si existe un riesgo objetivo para la seguridad o integridad física de la mujer: si existiera se solicitará la presencia policial en el centro de salud.

1B) Ante episodio de violencia que no genera lesiones detectables y evidentes

Nos encontramos ante esas situaciones en las que el personal sanitario tiene fundadas sospechas de que puede existir maltrato de acuerdo a los indicios detectados en una revisión o una atención en base a otra dolencia. Está estudiado que las mujeres objeto de

agresiones acuden al centro de salud transcurrido un tiempo por lo general largo, en torno a un año después de inicio del maltrato. Los centros de salud deben dotar de herramientas a sus profesionales para catalogar y detectar los signos de este tipo de violencia, de manera que la detección pueda realizarse lo más tempranamente posible.

- VII. Si la mujer reconoce estar en una situación de violencia, se debe proceder a realizar una exploración minuciosa para detectar posibles lesiones o valorar su estado emocional, informándole de las exploraciones que se vayan a realizar y de su finalidad.
- VIII. Si la víctima no quiere denunciar los hechos se le ha de explicar 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 de la persona agresora, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.
- IX. Dado de que deben considerarse delitos de acción pública, los profesionales de la salud están obligados a reportar estos hallazgos al fiscal (a) o juez(a) competente y la víctima debe estar informada de ello.
- X. En el caso de que la víctima no reconozca estar en situación de maltrato y no se dispongan de elementos de juicio suficientes para poder considerar que existe una sospecha fundada, se registrarán en la historia clínica los indicios existentes y la actuación realizada, se prestará atención a los problemas físicos/psíquicos/sociales encontrados y se ofertarán visitas de seguimiento.



Fuente: a partir de Acuerdo de coordinación institucional y aplicación de los protocolos contra la violencia de género y atención a Mujeres de Castilla La Mancha. Noviembre 2009

Signos y señales de alerta

- FÍSICOS: traumatismos, hematomas, quemaduras, epistaxis de repetición, ETS, cefaleas, dolor torácico, palpitaciones, trastornos digestivos y del sueño, astenia.
- PSÍQUICOS: ansiedad, depresión, confusión, miedo, ideación suicida, trastornos de la alimentación, abuso de sustancias o fármacos.
- SOCIALES: aislamiento, bajas laborales repetidas.
- ACTITUD: angustia, tristeza, sumisión, respuestas evasivas, temor, anulación de citas concertadas, incumplimiento terapéutico, hiperfrecuentación.

Signos de alarma o riesgo suicida

- Euforia tras un período de desesperanza
- Audacia temerosa o accidentes múltiples
- Remordimientos
- Excesiva autocrítica
- Desconsuelo
- Referencias suicidas

Indicadores de riesgo vital

- Consumo de drogas o abuso de alcohol
- Aumento de la frecuencia de los episodios violentos
- Lesiones graves
- Malos tratos a hijos u otros miembros de la familia
- Cambios en la situación laboral del agresor
- Proceso de separación
- Violencia sexual
- Fracaso de los sistemas de apoyo familiar o social
- Conducta vigilante, celos patológicos del agresor
- Intentos de suicidio o llamadas de atención por parte de la paciente

Recomendaciones para la entrevista clínica a la mujer ante la sospecha de maltrato

- Ver a la mujer sola, asegurando la confidencialidad
- Observar actitudes y estado emocional
- Facilitar la expresión de sentimientos
- Mantener una actitud empática que facilite la comunicación, con escucha activa.
- Seguir una secuencia lógica de preguntas demás generales e indirectas a otras más concretas y directas.
- Abordar directamente el tema de la violencia
- Expresar claramente que nunca está justificada la violencia.

En caso de que la mujer reconozca ser víctima:

- Hacerla sentir que no es culpable de la violencia que sufre
- Creerla, sin poner en duda la interpretación de los hechos, sin emitir juicios.
- Ayudarla a pensar, a ordenar sus ideas y a tomar decisiones.
- Alertarla de los riesgos y aceptar su elección.
- NO dar la sensación de que todo tiene fácil arreglo.
- No generar falsas expectativas.
- NO criticar la actitud de la mujer o la ausencia de respuestas.
- NO infravalorar la sensación de peligro por ella expresada.
- NO recomendar terapia de pareja ni mediación familiar
- NO prescribir fármacos que disminuyan su capacidad de reacción.
- NO actuar paternalistamente ni imponer criterios o decisiones.

4.2. Intervención y actuación de los cuerpos policiales (administrativa y/o judicial)

Los cuerpos policiales suelen ser la primera institución en atender a las mujeres víctimas de violencia de género y su papel es central en la recepción de la denuncia y en la valoración del nivel de riesgo. Sus actuaciones deben estar regidas por propios protocolos internos que se completarán con lo establecido en éste de carácter interinstitucional.

La policía normalmente tiene conocimiento de una situación de violencia o agresión por alguna de estas vías:

- i. Llamada de la víctima o de un tercero.
- ii. La víctima acude a la Comisaría a denunciar directamente los hechos
- iii. Activación de los servicios de emergencia-urgencia.

Intervención psicosocial en oficinas o instancias con competencias en atención 2A)

2A) Atención de urgencia-lugar de la agresión

- I. Cuando así se requiera, la policía acudirá al domicilio o lugar donde se encuentre la víctima permaneciendo en el mismo el tiempo que resulte necesario. La entrada en el domicilio se realizará de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente en casos de flagrante delito.
- II. El/la agente restablecerá la calma, averiguará lo ocurrido, a través de las personas implicadas y por testigos, registrando los datos identificativos pertinentes.
- III. Se realizará una valoración inicial de la situación de riesgo con el objetivo de adoptar las medidas de seguridad más adecuadas al caso (alejamiento entre víctima y agresor, detención del agresor si procede, etc.).
- IV. Los/as agentes en todo momento se dirigirán a la mujer víctima con una actitud de máximo respeto y comprensión a su situación personal y a los hechos expuestos, manteniendo alejado al agresor y atendiéndola de manera que se sienta segura y no culpabilizar ni juzgar por lo ocurrido. Ejemplificación micro machismos que inciden en traslado de culpa- en capacitaciones especialmente.
- V. Si la víctima presenta lesiones, por pequeñas que sean, o se sospecha de su existencia aunque no resulten visibles, se acompañará a ésta al servicio médico correspondiente indicándole que solicite el informe médico o de lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.

- VI. En caso de que se trate de una agresión o abuso sexual reciente, el traslado será al servicio de urgencias del hospital más cercano.
- VII. Se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal.
- VIII. Si el traslado es al hospital, el equipo policial se asegurará que se haya activado el protocolo para la atención de este tipo de caso, debe informar al fiscal/a-juez/a de que ha sido solicitada la presencia del médico forense en el hospital, con el objeto de que se practique el reconocimiento y la toma de muestras. Asimismo se proporcionarán al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho.
- IX. No se tomará declaración hasta que la víctima haya sido reconocida por personal del centro de salud y se hayan cubierto sus necesidades personales inmediatas.
- X. Cuando hay personas menores al cargo de la víctima, durante el tiempo que ésta no pueda ocuparse de ellas serán puestas bajo la tutela de la persona designada por la víctima o con familiares; si esto no es posible, se contacta con los Servicios públicos estipulados para que se hagan cargo. Siempre que la persona menor sea considerada como víctima o que pudiera encontrarse en una situación de desamparo, se redactará un informe dirigido al Servicio Social correspondiente.
- XI. En el atestado/informe/parte policial se harán constar todos los datos identificativos de la víctima, así como las lesiones, solicitando del servicio médico parte de lesiones para adjuntarlo.
- XII. Se deberá recoger la denuncia de la víctima en las dependencias policiales facultadas para ellos a poder ser en un lugar privado, para lo que se ofrecerá el acompañamiento oportuno y traslado si fuera necesario

2B) Dependencias policiales-denuncia/registro de la intervención y actuaciones policial en el parte o en la acta de actuación policial

- I. En primer lugar se informará a la víctima de la importancia y las consecuencias de la interposición de la denuncia.
- II. En los casos de delitos sexuales también se le informará de la necesidad de interponer denuncia para que se pueda perseguir judicialmente al presunto agresor. Si la víctima es una persona menor de edad, deberá de oficio levantar el informe policial y remitirlo o presentarlo de inmediato a la fiscalía

- III. Asimismo, se le informará de que tiene derecho a ser asesorada gratuitamente por un abogado/a particular o un defensor público. En caso de que la víctima muestre su disposición a ser asesorada, desde las dependencias policiales se realizarán las gestiones oportunas para ello y se informará a la víctima sobre el tiempo estimado para la llegada del abogado o el defensor al centro policial.
- IV. El/la abogado/a designado se reunirá con la mujer en un lugar privado de las propias dependencias policiales y la asesorará sobre los derechos más inmediatos que la asisten, acompañándola en la declaración y redacción de la denuncia. Si la mujer no se encontrara en condiciones de dar declaración, el abogado recibirá la información necesaria y planteará la denuncia por escrito.
- V. La recepción de la denuncia se realizará teniendo en cuenta el especial estado emocional en que se encuentre la víctima, procurando crear un clima de seguridad y tratando que la denuncia sea recogida por una agente, en un lugar confortable, privado, que impida interrupciones y que preserve la intimidad de la víctima.
- VI. Se adoptarán todas las medidas necesarias para evitar el contacto de ésta con el presunto agresor.
- VII. En la recepción y consignación de la denuncia y/o declaración, se obtendrán datos necesarios para la investigación:
 - a. Relación víctima-agresor (cónyuges, pareja de hecho, divorciados, separados, novios, etc.) y relación de los integrantes del grupo familiar que compartan unidad de convivencia.
 - b. Relato de los hechos: antecedentes inmediatos, frecuencia agresiones, adicciones, medios para agredir y muy importante si el agresor tiene armas de fuego y en qué condiciones están.
 - c. Agresiones previas o malos tratos: si existieron agresiones anteriores, denuncias o partes médicos, situación de los menores a su cargo. Si no se denunció anteriormente se señalará las causas de no haberlo hecho.
 - d. Testigos presenciales o de referencia: especialmente las personas del grupo familiar que estuvieran presentes en el momento de la agresión o que pudieran tener conocimiento de la situación de violencia de género.
 - e. Motivo de la agresión según el relato de la víctima. Elementos de análisis sobre la vivencia de la víctima del episodio o proceso violento. Es muy indicativo sobre el mantenimiento de la denuncia y la voluntad de la víctima de permanecer en el proceso.

- VI. En cualquier caso, se interrumpirá la declaración cuantas veces sea preciso e, incluso, se retrasará si se entiende que la víctima no está en condiciones de declarar. Una vez finalizada la denuncia, se le entregará a la víctima copia de la misma.
- VII. Una vez recogida la denuncia, se le dará trámite y se le solicitará a la víctima un teléfono y domicilio donde localizarla rápidamente para el momento en que deba personarse en el juzgado y/o fiscalía.
- VIII. Si la mujer decide NO DENUNCIAR, además de proveerla de toda la información sobre las consecuencias de no hacerlo, de los recursos sociales disponibles, de las medidas cautelares para garantizar su integridad física y seguridad y de que LA MEDIACIÓN está vedada en estos casos.

2C) Protección a la víctima

- IX. 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 menores a su cargo, a un domicilio o lugar alternativo propuesto por ella (casa de familiares, amistades, etc.). También, si es necesario, se acompañará a la víctima a su domicilio para retirar la ropa y otros enseres de primera necesidad.
- X. El acompañamiento policial también se producirá en los casos en los que la mujer necesite dirigirse a su domicilio para realizar la retirada de enseres, pertenencias o documentación y según criterio de seguridad se considere necesario.
- XI. En los casos que se deba proceder al traslado de la víctima al servicio médico de urgencia, a los servicios sociales, al domicilio, etc., dicho traslado se efectuará, en la medida de lo posible, mediante vehículo oficial sin distintivos.
- XII. Tanto en la atención a la víctima como en los posibles traslados de la misma, se procurará que en el equipo policial participe al menos una agente mujer.

2D) información y acceso a los servicios sociales

- XIII. Se facilitará por escrito a la víctima información sobre sus derechos y sobre los recursos sociales existentes.
- XIV. Se informará a la víctima sobre la posibilidad de solicitar medidas cautelares de protección, de acuerdo a la legislación vigente y de solicitar abogado gratuito o defensor público.

- XV. La Policía debe contar con un mapeo actualizado de los recursos económicos (ayudas, subsidios) y sociales (programas de asistencia jurídica, psicológica, casas abrigo, refugios, centros de atención y acogida...etc.)
- XVI. En todo caso, con independencia de la información que se facilite a la víctima, se considerará especialmente importante tratar de derivar el caso hacia el Servicio Social de Base o de Urgencia, el Servicio de Acogida Inmediata, el Servicio de Igualdad o el Servicio de Asistencia a la Víctima correspondiente.

2 E) Actuación y/o investigación y elaboración del atestado

- XVII. Con la mayor rapidez y exhaustividad se llevarán a cabo los actos de comprobación *in situ* e investigación que resulten precisos para la constitución de medios acreditativos de la existencia de la infracción penal y de la responsabilidad de su autor: inspección ocular, testigos, reconocimiento fotográfico de la víctima bajo su consentimiento, etc.
- XVIII. Se informará a la víctima de la importancia de facilitar cuantos efectos y elementos puedan estar relacionados con los hechos investigados, a los efectos de su esclarecimiento.
- XIX. También se verificará la existencia de intervenciones policiales y/o denuncias anteriores en relación con la víctima o el presunto agresor así como los antecedentes de este último. Además, se comprobará la existencia de medidas de protección establecidas con anterioridad.
- XX. Si la víctima decide NO DENUNCIAR, la Policía consignará en el atestado toda la información posible y lo remitirá de inmediato al Ministerio Público y al Juzgado para que se adopten las medidas necesarias que garanticen su seguridad.
- XXI. En el atestado se anexará toda la información necesaria para informar al Juzgado: antecedentes, diligencias de inspección ocular, solicitud medidas cautelares, diligencia de valoración de riesgo sobre la peligrosidad de la situación, declaraciones, etc.

2F) Valoración del riesgo y medidas de protección

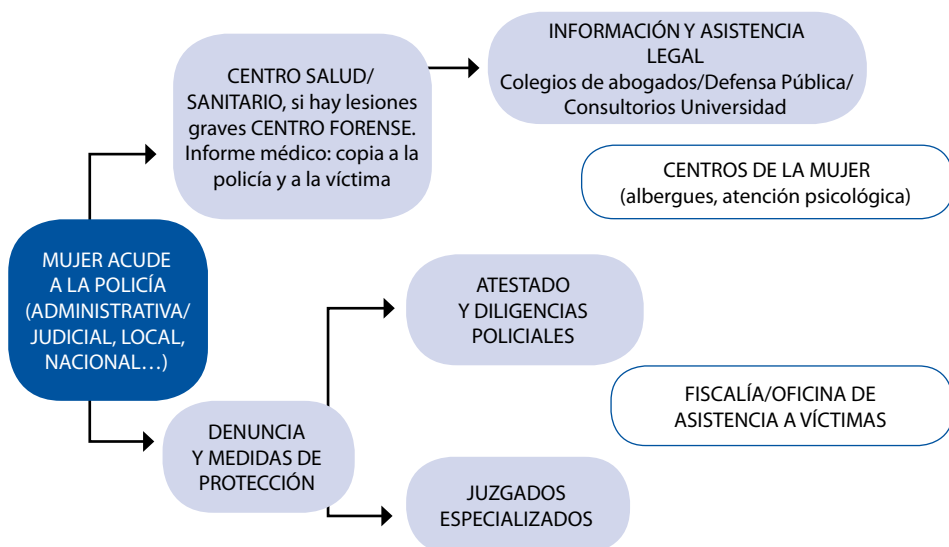
- XXII. Cuando su situación de riesgo así lo aconseje, y en función del resultado de la valoración de riesgo realizada, se adoptarán medidas específicas de protección de la víctima. Entre otras, éstas podrán ser las siguientes:
 - Vigilancia y seguimientos a la persona agresora y, en caso de que puedan llevarse a cabo de forma eficaz y operativa, sistemas tecnológicos de detección

de proximidad al servicio de los órganos judiciales con el objetivo principal de garantizar el cumplimiento de las medidas judiciales de alejamiento que le sean impuestas.

- Actividades preventivas sobre rutinas, comprobaciones telefónicas y visitas aleatorias, traslados, acompañamientos y operativos puntuales de protección.
- Protección permanente a las víctimas en los casos de mayor riesgo o inter-namiento en dependencias de localización no disponible.

XXIII. No obstante, a todas las mujeres víctimas de violencia de género, salvo rechazo expreso, se les ofertarán las siguientes medidas de protección:

- Formación y entrega de materiales sobre medidas de autoprotección.
- Dispositivos que permitan una comunicación directa e inmediata entre la víctima y los servicios policiales las 24 horas del día.



4.3. Intervención y actuación de las instituciones judiciales

A) Ministerio Público

- I. **Adopción de medidas de protección /cautelares:** el Ministerio Público coordinara en caso de urgencia y necesidad la adopción, por parte de los juzgados, de las medidas de protección/ cautelares previstas legalmente, buscando su máximo rigor en su cumplimiento.
- II. **Notificación de las medidas de protección/ cautelares y resoluciones judiciales:** el MP velará porque se haya producido la respectiva notificación a la víctima en todos los casos, sobre las medidas de protección/cautelares que se dicten por los Juzgados, así como de las penas accesorias que se impongan al agresor a efectos de su protección y conocimiento. También velará porque sea notificada a la víctima, aun cuando sólo sea testigo en el proceso.
- III. **Cooperación con los Juzgados a efectos de unificación de datos e información: especialmente** en lo relativo a las medidas de protección / cautelares.
- IV. **Si la víctima es niñ@ o adolescente y el agresor mayor,** se respetaran las actuaciones establecidas y se dará cuenta a la Fiscalía especializada en protección de menores o institución tuitiva equivalente en el caso de que exista por si fuera necesaria la adopción de medidas de protección. Esta fiscalía será plenamente competente en los casos en que agresor y víctima sean menores.
- V. Puede solicitar la **tramitación urgente** de las medidas de protección a las víctimas.
- VI. **Seguimiento de los informes** remitidos desde los servicios sociales especializados o las oficinas de víctimas, respecto a la situación de mujeres que dispone de medidas cautelares como consecuencia de la peligrosidad del agresor.
- VII. El Ministerio Público trasladará a la víctima la **información procedente del Juzgado/Instituciones penitenciarias sobre la puesta en libertad del agresor.**
- VIII. El MP recibirá información de la Policía sobre aquellos casos en que no existe denuncia pero sí **sospechas de maltrato o agresión**, cuando la víctima pueda estar amenazada o tenga miedo por posibles represalias de su agresor, con el objeto de solicitar las medidas de protección necesarias. Puede recibir también atestados incoados de oficio por la Policía para iniciar diligencias de investigación sobre posibles hechos delictivos.
- IX. El Ministerio Fiscal velará especialmente porque las víctimas de esta violencia sean informadas de **sus derechos**, de forma clara y accesible; por que se cumpla

el deber de información de la situación penal, y en su caso penitenciaria, en que se encuentre el imputado, así como por la protección de los datos personales de las víctimas y, en particular, porque cuando una víctima esté acogida en un recurso dependiente de la Administración, la dirección que conste en el expediente no sea el de la ubicación del recurso en concreto sino el de la institución de quien depende.

- X. **Seguimiento general de la víctima y acompañamiento:** el MP coordinará y remitirá a las víctimas al sistema de seguimiento que se acuerde entre las instituciones. De acuerdo al modelo de coordinación propuesto, se recomienda el sistema de referencia y contrarreferencia complementado con un componente de acompañamiento que podrá ser provisto por organizaciones de la sociedad civil o las universidades.
- XI. **Coordinación y seguimiento de las medidas de protección/cautelares:** Una vez han sido dictadas por el juez/fiscales corresponderá de acuerdo a su reparto competencial velar por su cumplimiento. Determinadas medidas (las más urgentes) podrá ser adoptadas por el Ministerio Fiscal de oficio, de acuerdo a la legislación procesal de cada país.

B) Juzgados y Tribunales/ jurisdicciones especializada en caso de que existan o si el MP detenta estas competencias

- I. En el juzgado/fiscalía competente es posible recibir directamente la denuncia o tener conocimiento de los asuntos de violencia de género por la remisión del parte de lesiones desde los centros sanitarios, el atestado policial o a las diligencias realizadas por el Juzgado de Guardia en los horarios que no hay audiencia pública.
- II. **Si la víctima presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria,** o si se sospecha su existencia aunque no sean visibles, se dará cuenta inmediatamente al titular del

Juzgado de la presencia de la mujer, considerándose convenientes las siguientes actuaciones:

- El traslado y acompañamiento por la policía judicial a la mujer al servicio médico correspondiente.
- En caso de agresiones o abusos sexuales, el traslado será al hospital más próximo y se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal.

- El traslado del médico o médica forense al centro sanitario al objeto de prever el aseguramiento de pruebas y realizar la recogida de muestras.
- III. **En caso de que la mujer no requiera asistencia sanitaria**, se tratará de que la recepción de la denuncia se realice en un lugar privado, teniendo en cuenta el estado emocional en que se encuentra la víctima y, en atención a sus circunstancias personales, le será dispensado un trato especialmente respetuoso y preferente.
- IV. Se informará a la víctima de importancia y las consecuencias de la interposición de la denuncia y de la solicitud de las medidas de protección. asimismo, se le informará de su derecho a ser asesorada gratuitamente antes de formalizar la denuncia por un abogado o defensor público.
- V. En caso de que la víctima muestre su disposición a ser asesorada, desde las dependencias judiciales se realizarán las gestiones oportunas para ello y se informará a la víctima sobre el tiempo estimado para la llegada del abogado y defensor.
- VI. En la denuncia se hará constar la mayor información posible sobre los hechos al objeto de facilitar la acumulación de autos o diligencias a que hubiese lugar en su caso, así como los antecedentes de agresiones, si las hubiese, frecuencia de los malos tratos, si los denunció, lugar y fecha de presentación de las denuncias, si se producen en los hijos o hijas, si van acompañados de amenazas y si el agresor posee armas. el relato que brinda la víctima debe recibirse en primera persona y de manera literal.
- VII. Se considera relevante que se lleve a cabo el reconocimiento médico inmediato por parte del médico o médica forense, quien extenderá el correspondiente informe, en el que deberán observarse las posibles lesiones psicológicas.
- VIII. Se considera igualmente conveniente que se soliciten los oportunos informes psicológicos parciales a los Equipos Psicosociales Judiciales y, en su caso, informes sociales a los Servicios de Asistencia a la Víctima y/o a los Servicios Sociales correspondientes.
- IX. Asimismo, los órganos judiciales efectuarán el ofrecimiento de acciones y recursos, haciéndole entrega de una nota informativa en la que conste el contenido del ofrecimiento y en la que se incluya la dirección y el teléfono de los Servicios de Asistencia a la Víctima y otros servicios especializados. Los órganos judiciales facilitarán el contacto con dichos servicios, donde le informarán y asesorarán sobre su derecho a solicitar medidas protectoras y cautelares, su derecho a la representación legal y sobre la posibilidad de solicitar las ayudas y

recursos sociales disponibles. Igualmente, los Servicios de Asistencia a la Víctima y/u otros servicios especializados informarán a la mujer de los recursos sociales gratuitos existentes en su municipio o cantón (recursos de acogida, programas de asistencia jurídica y psicológica, ayudas económicas, etc.) y le facilitarán el contacto con los servicios sociales correspondientes a fin de que pueda acceder a dichos recursos.

- X. TOMA DE DECLARACIÓN A LA DENUNCIANTE: una vez informada sobre sus derechos y el ofrecimiento de la información de los recursos sociales y la asistencia letrada, se tomará declaración antes el Juez. Si el letrado gratuito o Defensor Público ha sido solicitado estará presente, así como el denunciado si estuviese indicado en la denuncia recibida a través de atestado policial.
- Si la víctima fuera una persona menor de edad o incapacitada, declarará además en presencia de alguna de las personas que ostente el ejercicio de la patria potestad, de su tutor/a legal o de la persona que represente al Centro en el que esté interna o detente su custodia
 - Si la víctima fuera extranjera o de lengua cooficial, se le asignará un traductor en su declaración de modo que pueda verificarla fiable y comprensiblemente.
- XI. Con la celeridad posible una vez tomados en cuenta estos elementos, se recomienda que la o el juez valore la adopción de **medidas de protección**. El Juez comunicará la adopción de estas medidas a :
- a. VÍCTIMA
 - b. IMPUTADO
 - c. DENUNCIANTE
 - d. MINISTERIO PÚBLICO
 - e. CUERPO POLICIAL
 - f. PUNTOS O UNIDADES DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS
 - g. CENTROS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN a los que puede remitirse a la víctima.
- XII. TOMA DE DECLARACIÓN AL IMPUTADO-DETENIDO: para evitar la confrontación visual entre víctima y agresor se acudirá siempre que sea posible al uso de biombos o habitáculos contiguos, cámaras, cuando haya de practicarse vistas en las que la ley determine las vistas conjuntas, como el juicio. En cualquier caso se evitará la presencia conjunta de ambos en la medida en que la ley lo permita, evitando citarlos el mismo día o a las mismas horas. En los espacio de espera también existirá separación física entre ambos. El abogado o defensor publico o privado deberá estar presente.

- XIII. Tras la declaración del imputado, se tomará declaración de los/as policías actuantes y a los testigos de la agresión.
- XIV. El fiscal (a) / juez (a) solicitará antecedentes penales de los detenidos-denunciados. Se tratará de obtener el listado completo de asuntos judiciales en los que hayan intervenido denunciante y denunciados para recabar toda la información sobre asuntos anteriores o en trámite.
- XV. El análisis de los antecedentes pueden dar lugar a recabar testimonios de particulares que hubieran declarado en otros juzgados mediante oficio o exhorto. También puede suscitar el interés por el contenido de otras sentencias condenatorias, autos de sobreseimiento cualquier otros particular relevante para la causa.
- XVI. El fiscal (a) / juez (a) debe recabar los informes que se hubieren elaborado e otras instituciones con conocimiento de la situación socio-familiar, tanto de la víctima como del presunto agresor.
- XVII. Se deberá incorporar a las diligencias, para intentar evidenciar o probar el ilícito penal investigado, todos los documentos que hagan constar las amenazas a través de fotografía o mensajes telefónicos con contenidos relevantes para la investigación y sus datos de procedencia.
- XVIII. El fiscal (a) / juez (a) solicitará informes psicológicos y médico forenses para que se proceda al reconocimiento de víctima e imputado. Para la primera habrá de determinarse las lesiones físicas y psíquicas que pudiera padecer, así como las secuelas de la agresión emitiendo el parte médico preceptivo. Es relevante conocer a través de informe psicológico si la denunciante ha vivido con anterioridad situación de maltrato en el contexto de la pareja. Sobre el imputado interesa conocer aspectos sobre sus facultades intelecto volitivas, rasgos principales de personalidad, estado de salud mental, así como si se encuentra bajos los efectos del alcohol, drogas o sustancias psicotrópicas.
- XIX. En cumplimiento de la resolución judicial, el penado podrá verse derivado a servicios de reinserción y reeducación para el tratamiento de agresores.
- XX. Se considera conveniente que el juez o jueza, en ejercicio de sus facultades de señalamiento, valore la posibilidad de agilizar el procedimiento en caso de que el hecho revistiese caracteres de delito. Si se trata de falta susceptible de ser enjuiciada inmediatamente, la policía realizará las citaciones el día hábil más próximo conforme a la agenda de señalamientos de los Juzgados.
- XXI. Dentro de estas pautas de actuación, también se considera oportuno que el fiscal (a)/ juez (a) el juzgado o valore solicitar designación de abogado o defensor

público gratuito en juicio de faltas cuando alguna de las otras partes acuda a dicho acto con asistencia letrada.

- XXII. La víctima debe estar informada sobre la situación procesal del imputado así como sobre el alcance y vigencia de las medidas cautelares. En este sentido, la fiscalía/los juzgados remitirán las resoluciones que a tal fin se adopten a los servicios de Asistencia a la Víctima u otros órganos especializados que serán los encargados de transmitir a la víctima dicha información.

Asimismo, dichos Servicios de Asistencia a la Víctima serán los encargados de informar a la víctima de la situación penitenciaria del agresor, para lo cual los Centros Penitenciarios pondrán en su conocimiento las excarcelaciones de personas imputadas por estos delitos en alguno de los órganos judiciales de la Comunidad Autónoma

C) Asistencia jurídica Gratuita-Representación y Asesoría Legal

- XXIII. Los servicios de Defensa Pública o los Colegios de Abogados que provean defensa jurídica a las víctimas de violencia de género, otorgarán prioridad a la atención de estos casos. En el supuesto de que simultáneamente o con posterioridad se solicite por la víctima asistencia jurídica gratuita para la sustanciación de procedimiento de separación conyugal o divorcio, el Colegio de Abogados o la Defensa Pública correspondiente pondrá los medios necesarios para que la designación recaiga en el mismo letrado designado para la asistencia de la víctima en el procedimiento penal seguido como consecuencia de los malos tratos. Si no fuera posible, la institución procurará los medios para que exista una coordinación efectiva entre el profesional designado para la defensa de la víctima en el procedimiento penal y quien se designe por turno de para su defensa en el procedimiento de separación conyugal o divorcio o cuestiones relativas a procedimientos de filiación.

- XXIV. La asistencia jurídica letrada será presencial y se hará efectiva en la comisaría, en el juzgado, cuando se solicite en estas dependencias, y, cuando se solicite desde los servicios sociales, con carácter general en el despacho profesional del letrado o en otro lugar análogo acordado con la persona demandante de la asistencia.

- XXV. La gratuidad de la asistencia jurídica especializada alcanzará a todas las víctimas de violencia sobre la mujer, violencia doméstica o de un delito contra la libertad sexual y comprenderá:

- El asesoramiento presencial previo a la interposición, en su caso, de la denuncia, en respuesta a la demanda recibida desde dependencias policiales, judiciales o desde los servicios sociales.

- La asistencia letrada en la formulación de la denuncia y en la solicitud de medidas protectoras y cautelares.
- La asistencia letrada en la comparecencia en juicio.

XXVI. Al objeto de posibilitar, cuando proceda, el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica. gratuita, conforme a lo previsto en la normativa vigente, la o el letrado interviniente auxiliará a la víctima en la formulación de la correspondiente solicitud.

Los servicios jurídicos de atención y representación gratuita promoverán a la creación de unidades o cuerpos de profesionales especializados en materia de violencia de género.

D) Servicios de Medicina Legal o Forense

Este cuerpo profesional interviene habitualmente por requerimiento del Fiscal, ante la presencia o la sospecha de que existen lesiones, y presenta dos tipos de actuaciones:

XXVII. Acciones genéricas

- a. Diagnóstico y atención inmediata a la víctima.
- b. Valoración de los efectos para los menores del contexto violento.
- c. Valoración del agresor y construcción de la prueba forense global. Esta prueba incluirá, no sólo los datos sobre las lesiones o el hecho delictivo sino también otros aspectos sobre el riesgo de reiteración de las conductas violentas o del incremento del nivel de violencia.
- d. Valoración del riesgo: que facilitará la adopción de medidas de protección para detener futuras agresiones, la respuesta judicial y la asistencia social a la víctima.

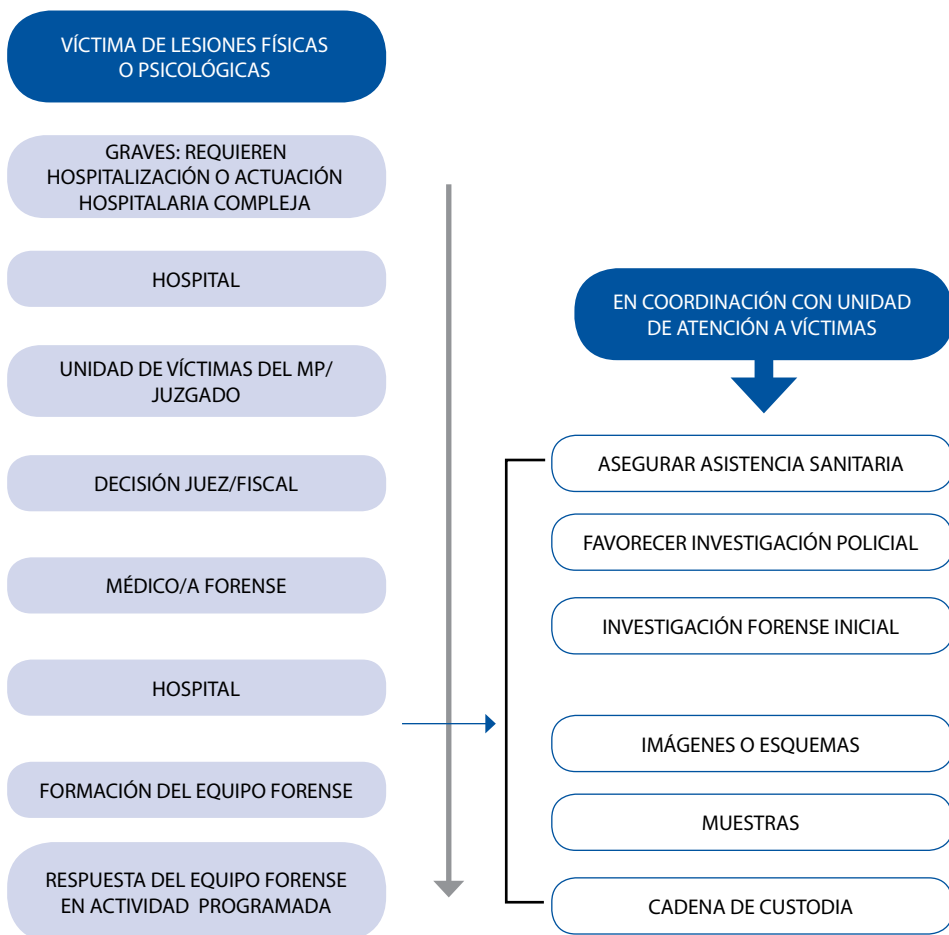
XIII. Acciones específicas

- a. Análisis de la denuncia
- b. Solicitar los partes de lesiones anteriores con sus informes médicos, así como los informes psicológicos, psiquiátricos o sociales que pudieran haber sido realizados en el juzgado o en otra instancia de recepción de la denuncia.

- c. Resumen de la vida de la víctima a partir de su libre relato.
- d. Exploración de la víctima y el agresor por separado, física y psíquicamente y producir dos informes.
- e. Posibilidad de aplicar test de evaluación (ansiedad, depresión, alcoholismo, personalidad) según los casos.
- f. Analítica de orina para detección de drogas si se estima oportuno.
- g. En relación a los efectos psicológicos en caso de violencia de género, valorar la existencia de problemas asociados con los altos niveles de estrés sufridos por la víctima:
 - i. *Somatizaciones*: Muchas mujeres acuden a los servicios de urgencia por quejas físicas sin lesión aparente. No existe un patrón somático pero algunas de ellas acaban presentando infecciones de tracto urinario, dolor cervical, vaginitis, etc.
 - ii. *Cuadros ansioso depresivos no específicos*: Desesperanza, abandono o aislamiento social son las principales manifestaciones, a los que se le pueden sumar problemas de sueño y apetito, deterioro de ánimo y la actividad cotidiana incluso, pasado un tiempo, aparece un importante riesgo de suicidio. La mitad de las mujeres víctimas de maltrato han pensado en algún momento en suicidarse.
 - iii. *Abuso de sustancias*: Normalmente consumo de alcohol en la casa que no se detecta y se convierte en un antidepresivo/ revitalizante que oculta otros síntomas.
 - iv. *Cuadros psíquicos severos*: Si el maltrato se prolonga y no se detecta es probable que surjan trastornos por estrés postraumático, ansiedad grave y un alto deterioro del rendimiento personal y social.
- h. Investigar evidencias de malos tratos. Si se detectan problemas psicológico remitir a especialista.
- i. Evaluar el riesgo tomando en cuenta los siguientes indicios:
 - x. *Agresor*: justifica lo sucedido, mantiene la culpabilidad de la víctima, expresa intención de volverá agredir, consume alcohol o drogas, se detecta enfermedad mental, trastornos de la personalidad, problemas psicosociales, dependencia emocional.

- xi. *Víctima*: Justifica lo sucedido, presenta sentimiento de culpabilidad, consume tóxicos, presenta enfermedad mental.
- xii. *Tipo de agresión*: Conductas o uso de instrumentos que producen un daño desmesurado, existencia d agresiones anteriores, violencia en momentos relevantes de la vida familiar o social, amenazas o trato degradante, escalada de tensión o violencia.
- xiii. *Factores de riesgo en la vida familiar*: Inestabilidad económica, intereses económicos contrapuestos, depresión u otras patologías no reconocidas, infidelidades episódicas, carácter violento de la vida familiar.

Respuesta forense en el itinerario de las víctimas graves de violencia de género



Fuente: a partir del *Acuerdo de coordinación institucional y aplicación de los protocolos contra la violencia de género y atención a Mujeres de Castilla La Mancha*. Noviembre 2009.

4.4. Intervención y actuación de los Servicios Sociales

Para determinar el alcance de la atención social de las mujeres víctimas de violencia de género, es preciso diseñar un catálogo de “sus derechos” como víctimas merecedoras de una especial atención y poner en marcha los servicios definidos en este catálogo y/o establecer en función de los recursos sociales existentes políticas que prioricen el acceso a este colectivo.

En este sentido es fundamental poner a disposición de todas las instancias públicas implicadas en la ruta de protección un mapeo de los recursos existentes (DIRECTORIO) en materia de protección o atención social en cada área de actuación (municipio, distrito, cantón, provincia) que se actualice periódicamente y que incluya tanto recursos públicos como privados (asociaciones de mujeres, ONGs...etc.).

Ante situaciones de emergencia, en las que los profesionales de los servicios sociales detectan que es precisa la asistencia inmediata, utilizará los servicios de atención de urgencia que suele activarse a través de un teléfono específico y de dispositivos propios. Allí dónde los recursos lo permitan estos servicios crearan unidades especiales de atención de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género.

Se definen las siguientes pautas de actuación:

- XIV. **Si la víctima presenta lesiones que requieran asistencia médica**, o se sospecha su existencia aunque no resulten visibles, se acompañará a la víctima, si lo precisa, al servicio médico correspondiente. Asimismo, se le indicará que solicite un parte de lesiones oficial, a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia.
- XV. Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se recabará la atención policial. En caso de que se trate de una agresión o abuso sexual reciente, se acompañará a la víctima al servicio de urgencias del hospital más cercano y se le informará de que no debe 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.
- XVI. Si se le remite al hospital, el Servicio Social de Base dará aviso telefónico previo para que aquél avance en la preparación del dispositivo de atención y será el hospital el que 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.

- XVII. **En caso de que no requiera asistencia médica**, se proporcionará a la víctima una atención adecuada y prioritaria, considerando el especial estado emocional en que se encuentre la víctima. Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se recabará la atención policial, solicitando su presencia en el Servicio Social de Base, o lugar considerado idóneo, para la protección a la víctima.
- XVIII. La primera entrevista tendrá como objetivo prestar apoyo a la mujer e informarle sobre la disponibilidad en la atención a su situación, recursos existentes y vías alternativas de solución al problema, 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. Se le comunicará que se pondrán a su disposición todos los medios disponibles para preservar su seguridad y, en su caso, la de sus hijas e hijos.
- XIX. Sin perjuicio del asesoramiento más cualificado que se ofrezca a la víctima en los servicios de asesoramiento jurídico existentes, el profesional de los servicios sociales le informará y asesorará, de forma básica, sobre sus derechos y los posibles trámites y procedimientos judiciales a emprender, especialmente, sobre su derecho a denunciar los hechos ante la policía, el Juzgado, a recibir asesoramiento jurídico gratuito con vistas a la posible formulación de denuncia, a solicitar el alejamiento del agresor, o a solicitar medidas provisionales para la separación civil.
- XX. Se comunicará también a la víctima la posibilidad y conveniencia de solicitar al Juzgado, si lo estima procedente, adopte medidas para su protección de tipo penal —prisión provisional, alejamiento del agresor...—, de tipo civil —prohibición del uso de la vivienda al agresor, limitación de sus derechos sobre los hijos e hijas, determinación de una pensión de alimentos...— para que solicite, en su caso, de los servicios sociales las ayudas que le pudieran corresponder.
- XXI. Si la víctima no quiere denunciar los hechos ni solicitar medidas de protección, para motivarla a hacerlo se le explicará 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 de la persona agresora, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.
- XXII. Asimismo, se explicará a la víctima que la consideración de la violencia de género como delito de acción pública obliga a los profesionales a poner los hechos en conocimiento del juzgado/fiscalía.

- XXIII. En aquellos casos en los que la víctima decidiera no presentar denuncia o aquellos otros que se estime pertinente, los Servicios Sociales podrán solicitar al Juzgado las medidas urgentes que considere necesarias. La canalización de estas solicitudes se hará a través de la Fiscalía a la que se dirigirán los mencionados servicios a fin de hacerlas efectivas.
- XXIV. Asimismo, se informará a la mujer de los recursos (jurídicos, psicológicos, económicos, socioeducativos, de alojamiento, de empleo, de vivienda, etc.), existentes en su municipio o comunidad para situaciones de malos tratos y violencia sexual 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.
- XXV. Se recordará a la mujer la importancia de hacer uso de los recursos existentes para la superación de la situación, en especial, de los programas de atención psicológica especializados.
- XXVI. Se favorecerán en todo momento mecanismos de refuerzo de su autonomía y autoestima y medidas para evitar el aislamiento al que las víctimas suelen ser sometidas por sus agresores. En caso de que existan en la zona asociaciones que trabajen con mujeres víctimas de la violencia, y teniendo en cuenta la importancia de la labor de apoyo que éstas pueden llevar a cabo, si así lo desease, se le facilitará a la víctima el contacto con ellas.
- XXVII. La o el profesional de los servicios sociales realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso, en coordinación con los diferentes servicios y programas de atención a las víctimas, a fin de apoyar a la mujer y a sus hijas e hijos en el restablecimiento de una vida normalizada.

4.5. Intervención y responsabilidades del ámbito educativo

La escuela es una pieza fundamental en el ámbito de la prevención de la violencia de género, porque en ella es donde los patrones de socialización sexista, origen y causa de la violencia de género, puede encontrar su contrapeso. En este apartado nos centraremos en la detección del maltrato en el ámbito educativo, en cómo ha de actuarse en caso de sospecha o constatación de que existen víctimas de violencia de género entre el alumnado. En el caso de que se conozca, o exista sospecha fundada, de que alguna alumna es objeto de maltrato —en el contexto de una relación presente o pasada— o de violencia sexual por parte de algún alumno o alumna de un centro educativo la Dirección del centro, o bien las personas designadas por ésta para el seguimiento del caso, seguirán los siguientes pasos:

- XXVIII. **Recogida de información.** Se recogerán los datos identificativos del centro y alumnado afectado y sobre el tipo y gravedad de la agresión
- XXIX. **Análisis previo del caso e intervenciones de urgencia.** El equipo directivo convocará a la o al orientador, consultor y/o aquellas persona/s del centro a quien considere más adecuadas o competentes para analizar y valorar la intervención necesaria en cada caso y se adoptarán las medidas que garanticen la inmediata seguridad de la alumna agredida, incluidas aquellas medidas correctoras dirigidas a la persona agresora que se estimen oportunas.
- XXX. **Primera comunicación a las familias.** Se citará, en entrevista individual, por un lado, a la alumna víctima y a su familia y, por otro lado, al alumno agresor y a su familia, con el fin de: dar a conocer y recoger información sobre los hechos; determinar si éstos son conocidos por las familias y qué medidas han tomado al respecto; informar sobre las medidas de urgencia adoptadas o que se van a adoptar, recogiendo su opinión y/o las aportaciones que pudieran realizar; y comunicar la posibilidad de interponer una denuncia o de que esta pueda ser interpuesta, si existen indicios de que los hechos tienen carácter delictivo. Esta comunicación corresponde solo en aquellos casos donde el presunto abusador o agresor es un tercero a la persona menor de edad, porque si la situación se presenta dentro del grupo familiar cercano, sea porque la persona a quien se va a comunicar la el incidente es quien la ha cometido o porque es quien tiene la obligación de protección podría conocer la situación y asumir una posición pasiva o de no dar crédito al niño, niña o adolescente.
- XXXI. **Completar, contrastar y analizar la información.** Se completará la información disponible mediante cuestionarios, entrevistas u otros procedimientos que se consideren oportunos, los cuales se realizarán con la mayor discreción posible.
- XXXII. **Determinar si es o no un caso de maltrato entre iguales, a efectos educativos,** a la vista de la información obtenida.
- XXXIII. **Poner los hechos en conocimiento de la Inspección Educativa.** Cuando se determine un caso como maltrato entre iguales, se pondrán en conocimiento de la Inspección Educativa, mediante informe escrito, los hechos denunciados y las medidas adoptadas. Igualmente, si se produce denuncia se procederá también al envío del informe escrito a la Inspección Educativa. Incluso en aquellos casos que se determine que no se trata de maltrato entre iguales, es aconsejable informar igualmente a la Inspección Educativa, indicándose la calificación que se otorga a los hechos y las medidas que, en su caso, se tomen.
- XXXIV. **Plan de Actuación.** El centro elaborará un Plan de Actuación para lo que, si lo considera necesario, puede solicitar la Inspección Educativa. El Plan debe recoger

por escrito las medidas a aplicar por el centro con relación a las personas presuntamente víctima y agresora, a las familias, al resto del alumnado y al equipo docente, incluida, según la gravedad del caso, la comunicación del mismo a otras instancias sociales, sanitarias o judiciales.

XXXV. **Poner en conocimiento de las familias** implicadas las medidas propuestas en el Plan de Actuación. Debe de informarse a las familias implicadas de las medidas de carácter individual adoptadas con el alumnado afectado, así como del resto de medidas de carácter organizativo y preventivo PARA LOS CASOS DONDE EL SOSPECHO ES UN TERCERO Y LA FAMILIA HA ASUMIDO UNA ACTITUD DE APOYO A LA VICTIMA

XXXVI. **Seguimiento y Evaluación de las medidas adoptadas.** La Dirección del centro se responsabilizará de que se lleven a cabo las medidas previstas en el Plan de Actuación, informando periódicamente al inspector o inspectora de referencia del centro del grado de cumplimiento de las mismas y de la situación socioeducativa del alumnado implicado.

- a. En el supuesto de que se conozca, o exista sospecha fundada, de que alguna alumna sea objeto de maltrato o de violencia sexual por parte de algún miembro del personal perteneciente se pondrá en conocimiento del equipo directivo del centro, quien de forma inmediata lo comunicará a la Inspección Educativa. Todo ello, sin perjuicio de las medidas disciplinarias y judiciales que sean oportunas.
- b. En caso de que algún miembro de la comunidad educativa conozca, o tenga sospecha fundada, de que alguna alumna sea objeto de maltrato o de violencia sexual por parte de algún familiar o persona ajena al personal perteneciente a un centro educativo lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección del centro, el cual, tras el correspondiente análisis de la situación y si considera que existen indicios de delito, lo pondrá en conocimiento de los Servicios Sociales, de la Fiscalía y de la Inspección Educativa.
- c. En caso de que algún miembro de la comunidad educativa conozca, o tenga sospecha fundada, de que la madre de alguna alumna o alumno es objeto de maltrato en el ámbito doméstico o de violencia sexual, lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección del centro, el cual, tras el correspondiente análisis de la situación y si considera que existen indicios de delito, lo pondrá en conocimiento de los Servicios Sociales, de la Fiscalía y de la Inspección Educativa.

Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

EUROsocial es un programa de cooperación regional de la Unión Europea con América Latina para la promoción de la cohesión social, mediante el apoyo a políticas públicas nacionales, y el fortalecimiento de las instituciones que las llevan a cabo. EUROsocial pretende promover un diálogo euro-latinoamericano de políticas públicas en torno a la cohesión social. Su objetivo es contribuir a procesos de reforma e implementación en diez áreas clave de políticas, en ciertas temáticas, seleccionadas por su potencial impacto sobre la cohesión social. El instrumento del que se dota es el de la cooperación institucional o aprendizaje entre pares: el intercambio de experiencias y la asesoría técnica entre instituciones públicas de Europa y de América Latina.



www.eurosocial-ii.eu