

PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN

**Para la prevención y erradicación de la
Violencia de Género en la Ciudad de Zaragoza**

ENERO 2018

GRUPO DE TRABAJO ELABORACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN.

INSTITUCIONES REPRESENTADAS EN LA MESA DE TRABAJO:

- **DEPARTAMENTO DE SANIDAD DEL GOBIERNO DE ARAGÓN (SALUD)**
- **ADMINISTRACION DE JUSTICIA DE ARAGON**
- **DEPARTAMENTO DE EDUCACION DEL GOBIERNO DE ARAGON**
- **UNIDAD DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER. SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO DE ZARAGOZA**
- **FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO: POLICÍA NACIONAL**
- **FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO: GUARDIA CIVIL**
- **POLICÍA LOCAL**
- **REAL E ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ZARAGOZA (REICAZ)**
- **SERVICIO DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA/CASA DE LA MUJER**
- **SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA**
- **DIRECCION GENERAL DE IGUALDAD Y FAMILIA DEL GOBIERNO DE ARAGON**
- **INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER**

ÍNDICE

I	INTRODUCCIÓN	4
II	OBJETIVOS	6
III	ITINERARIO BÁSICO DE ACTUACIÓN EN VIOLENCIA DE GENERO DE LAS INSTITUCIONES	7
	A. SISTEMA SANITARIO	
	1. SÍNTESIS DE LAS ACTUACIONES	9
	2. FLUJOGRAMA	13
	B. FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.....	15
	B.1 CUERPO NACIONAL DE POLICIA Y GUARDIA CIVIL	15
	1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES	17
	B.2. POLICIA LOCAL	17
	1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES	17
	2. FLUJOGRAMA.....	17
	C. SISTEMA JUDICIAL	18
	C.1 JUZGADOS	
	1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES	18
	2. FLUJOGRAMA	20
	C.2 ASISTENCIA JURÍDICA	
	1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES	21
	2. FLUJOGRAMA	24
	D. SISTEMA EDUCATIVO	25
	1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES	25
	2.FLUJOGRAMA.....	26
	E. SERVICIOS SOCIALES	
	E.1 SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	
	1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES	27
	E.2 SERVICIOS ESPECÍFICOS VIOLENCIA CONTRA LA MUJER.....	28
	A) IAM	
	1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES	28
	2. FLUJOGRAMA.....	30
	B) SERVICIO DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA/CASA DE LA MUJER	
	1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES	31
	2. FLUJOGRAMA.....	35
	E.3 OTROS SERVICIOS SOCIALES	36
	A) IGUALDAD Y FAMILIA (PUNTOS DE ENCUENTRO).....	36
IV	COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.....	38
V	GUÍA DE RECURSOS	40
VI	DIRECTORIO DE INSTITUCIONES.....	44
VII	GLOSARIO	51

I INTRODUCCIÓN

La violencia de género es hoy en día una de las vulneraciones de los derechos humanos más evidentes y constituye un grave problema social.

En el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres, firmado en Estambul y ratificado por España en 2014 se refiere a la Violencia de Género como aquellos actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual o psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada.

La Ley Orgánica de Medidas de protección Integral Contra la Violencia de Género 1/2004 de 28 de diciembre, en su exposición de motivos indica, la obligación de los poderes públicos de actuar para asegurar el ejercicio de los derechos fundamentales que la Constitución reconoce a la ciudadanía, y cómo estos derechos son vulnerados por la violencia de género. Igualmente, recoge la obligación de los poderes públicos de elaborar Planes de Colaboración para garantizar la ordenación de actuaciones de prevención de la violencia de género y de asistencia a las víctimas.

Esta Ley Orgánica se ha visto ampliada en 2015 con el objeto de incluir a las hijas y los hijos de las mujeres como víctimas de violencia de género.

Esta Ley "tiene por objeto actuar contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia". Así "se establecen medidas de protección integral cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las mujeres, a sus hijas/os menores y a los menores sujetos a su tutela, o guarda y custodia, víctimas de esta violencia".

La violencia de género a que se refiere la presente Ley Orgánica comprende todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad.

En nuestra comunidad autónoma, la ley 5/2007, de 20 de abril, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón, establece en su artículo 71, «entre las competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma Aragonesa, el desarrollo de políticas de igualdad social, que comprendan el establecimiento de medidas de discriminación positiva, prevención y protección social ante todo tipo de violencia y, especialmente, la de género».

Así mismo, la Ley 4/2007, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón establece que: "El Gobierno de Aragón formalizará acuerdos interinstitucionales de colaboración entre las diversas Administraciones Públicas y entidades con

competencias objeto de esta Ley, con el fin de conseguir una asistencia integral de las mujeres víctimas de violencia en los ámbitos correspondientes”.

Representantes de las instituciones aragonesas, de los Ámbitos: Sanitario, Judicial, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de los Servicios Sociales y Organismos de Igualdad, del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, de la Fiscalía Superior de Aragón, del Consejo de Colegios de Abogados de Aragón y de la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincia y la Delegación del Gobierno en Aragón, firmaron en Diciembre de 2008, el Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y Atención a las víctimas en Aragón.

El objetivo del mismo es facilitar la prestación de atención integral, optimizar los recursos y diseñar acciones coordinadas y de colaboración para la prevención, detección e intervención con mujeres víctimas de violencia de género.

Este protocolo está siendo revisado a lo largo del año 2017 y pretende ir más allá al contemplar la situación específica de las y los menores como víctimas directas de la violencia de género sufrida, incorporar el ámbito educativo, al que se reconoce como básico en la lucha contra la violencia; y finalmente visibilizar por vez primera a la mujer víctima de violencia con discapacidad, dando voz a las Entidades del tercer Sector.

En este sentido se va prestar una especial atención a la visibilización de las circunstancias que pueden dificultar el acceso a la atención integral de las mujeres con mayor vulnerabilidad por razones de discapacidad, de país o cultura de procedencia, por edad o por cualquier otra razón con el objetivo fundamental de facilitar la atención a estas mujeres.

Desde 2008, el Instituto Aragonés de la Mujer viene impulsando en las distintas comarcas, la elaboración de Procedimientos de Coordinación Comarcal; y ahora asume esta función en la ciudad de Zaragoza.

En este procedimiento de coordinación para la prevención y erradicación de la violencia de género en la ciudad Zaragoza, se propone establecer acciones concretas de coordinación, para que los diferentes agentes que actúan en la ciudad puedan racionalizar sus intervenciones.

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer un trabajo coordinado de actuación entre todas las Instituciones que intervienen en materia de violencia de género en la ciudad, que permita la detección, valoración y actuación conjunta, de forma que se favorezca la atención integral de las mujeres y de sus hijas e hijos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Facilitar una coordinación accesible y directa entre las Instituciones que trabajan en la ciudad de Zaragoza directa o indirectamente en materia de violencia de género, garantizando una atención integral a las víctimas incluidas/os sus hijas e hijos.
- 2.- Establecer criterios de actuación de las diferentes Instituciones frente a la violencia de género.
- 3.- Facilitar a las y los profesionales pertenecientes a los diferentes sistemas implicados, los conocimientos e instrumentos necesarios para posibilitar la detección y evaluación de situaciones de violencia de género y su salida de estas situaciones.
- 4.- Garantizar que los Servicios jurídicos, judiciales, sanitarios, educativos, sociales y policiales, transmitan en sus intervenciones, información responsable, coherente y unificada a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos.
- 5.- Disminuir la victimización secundaria de las mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijas e hijos, evitando que tengan que contar reiteradamente, su historia de violencia a todos los agentes, por los que vaya transitando en su proceso.
- 6.- Dotar a las y los profesionales que trabajen en las distintas Instituciones de las herramientas para detectar la violencia de género no declarada por las víctimas.
- 7.- Contribuir a la sensibilización con las situaciones de la violencia de género, de todos y todas las profesionales que atiendan a las víctimas, con el fin de que sean conscientes de la dimensión y consecuencias de este problema sobre las mujeres y sus hijas e hijos, atendiendo especialmente a situaciones especialmente vulnerables como la de las mujeres con discapacidad o mujeres procedentes de diferentes culturas, por edad o por cualquier otra razón.
- 8.- Constituir una Comisión de Seguimiento que garantice la aplicación y la continuidad del Procedimiento de Coordinación en la Ciudad de Zaragoza.

III. ITINERARIO BÁSICO DE ACTUACIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO EN ZARAGOZA CIUDAD

El presente procedimiento propone establecer acciones concretas de coordinación en la ciudad de Zaragoza.

Dado que el conocimiento de una situación de violencia de género puede darse en la intervención no urgente, en forma de detección o prevención; o en una situación de urgencia, se trata de recoger las pautas con las que intervenir en cada opción.

Cada institución cuenta con sus propios protocolos de actuación, por lo que internamente se seguirá lo contemplado en los mismos.

A continuación, se pretende desarrollar el itinerario básico de actuación coordinada en violencia de género entre las diferentes instituciones y/o entidades que intervienen en la ciudad de Zaragoza.

Coordinación en urgencia

Las instituciones activarán la coordinación de urgencia cuando sea necesario proteger a la mujer, hijas o hijos, frente a una situación de riesgo, y/o ante la decisión de ella de afrontar una salida inmediata de la situación en la que se encuentra.

Las instituciones que participan son: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Sistema Sanitario, Servicios Sociales Específicos de Violencia de Género, Sistema Judicial.

Ante cualquier situación de violencia contra la mujer existe en Aragón una línea de atención telefónica (o via e-mail) permanente que responde ante cualquier incidencia que pueda surgir: 900 504 405 o atencionmujer@aragon.es. Las llamadas al 016 realizadas desde nuestra comunidad autónoma son redirigidas a este servicio.

La coordinación en situación de urgencia implica:

- La activación a través del 900 504 405:
 - 1) del turno de Guardia Jurídico para interposición de la denuncia ante Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
 - 2) del acompañamiento y la atención social inmediata de trabajadora social y/o educadora.

Ambos recursos a los que tiene derecho la mujer, se activarán siempre y cuando la víctima lo requiera y /o a petición del/a profesional.

- Remisión del Parte de Lesiones, si existe, directamente del centro sanitario al Juzgado y a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Acompañamiento al servicio de alojamiento urgente, si lo requiere, en el Centro de Emergencia del IAM por la profesional que le ha atendido.
- Asistencia jurídica del REICAZ en el proceso judicial. Si es necesario se acompañará por educadora del Centro de Emergencia, si está alojada; o por la/el profesional que determine el Instituto Aragonés de la Mujer.
- El juzgado envía las órdenes de protección y/o medidas cautelares al Instituto Aragonés de la Mujer (PCOP) y a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- El PCOP (Punto de Coordinación de las Ordenes de Protección) contacta con la interesada y envía la Orden de Protección al Servicio de Igualdad del Ayto. de Zaragoza/Casa de la Mujer, para su atención integral. En caso de mujeres no empadronadas en Zaragoza, se atienden por el propio Instituto Aragonés de la Mujer.

Coordinación en la Detección y Prevención (primaria, secundaria y terciaria)

Las y los profesionales, deben intervenir y activar en cada situación la coordinación necesaria según la evolución de la situación de la mujer.

El proceso de detección y/o prevención puede derivar en una intervención urgente si revistiera riesgo para la mujer, o si ésta se decide a interponer una denuncia.

Esta vía de coordinación implica la comunicación continua con los Servicios Sociales Específicos: Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Zaragoza/Casa de la Mujer, e Instituto Aragonés de la Mujer, que se encargan de dinamizar e impulsar la coordinación.

La coordinación en la detección y prevención implica acciones de comunicación continuas entre las instituciones participantes.

Corresponde a los servicios sociales especializados impulsar la coordinación de los agentes que participen en la atención de la mujer y personas dependientes a su cargo; así como mantener informados y coordinar a todos los agentes participantes en el desarrollo de la intervención.

Estos servicios específicos asumen el apoyo, acompañamiento y seguimiento a las mujeres y si es necesario se plantean itinerarios de inserción individualizados, en los que se tendrá en cuenta expresamente la situación personal de la mujer prestando especial atención a situaciones de mayor vulnerabilidad como pueden ser la discapacidad; de país o cultura de procedencia; por edad o por cualquier otra razón, indicando expresamente estas circunstancias.

A. ÁMBITO SANITARIO:

A.1 DESCRIPCIÓN

En Aragón la Cartera de Servicios Sanitarios incluye los siguientes Servicios:

Atención especializada:

Atención a la mujer víctima de violencia de género.

Atención primaria:

Detección y abordaje de la violencia de género.

Anamnesis y exploración ante sospecha.

Detección de situaciones de riesgo.

Establecimiento de plan de intervención.

Notificación a las autoridades competentes.

A.2. ACTUACIÓN COORDINADA DEL PERSONAL DEL SISTEMA SANITARIO ANTE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

2.1 ATENCIÓN SANITARIA:

Ante la presencia de una mujer víctima de violencia de género, o de la que existe sospecha fundada que pueda serlo, en cualquiera de los Centros de Atención Primaria, consultas de Atención Especializada y Servicios de Urgencias de todo el territorio de la Comunidad Autónoma, el personal del equipo de salud que la atienda realizará las siguientes actuaciones:

- Registrar en la historia clínica la sospecha y las actuaciones realizadas. Puede servir como prueba importante en un proceso judicial.
- Informar a la mujer del plan de actuación sanitaria y de las posibles consecuencias de las medidas que se van a tomar.
- Informarle acerca de sus derechos y de los recursos con los que puede contar.
- Siempre que se emita un parte de lesiones, previamente hay que valorar la seguridad de la mujer y tomar medidas de protección para minimizar el riesgo.
- Leer siempre a la mujer el parte de lesiones emitido. Se remite a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a través de la herramienta informática.
- Indagar sobre la posibilidad de malos tratos a otros miembros de la familia o personas allegadas.
- Si hay hijos o hijas a su cargo, ponerse en contacto con pediatría para valorar el alcance del maltrato.

- Es necesario tener en cuenta las dificultades específicas de las mujeres en situaciones de especial vulnerabilidad.
- Se valorará por parte del equipo sanitario la necesidad de la presencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que competa por territorio, para una mayor y mejor protección a la mujer.
- Mantener estrecha coordinación y colaboración con otras instituciones y servicios no sanitarios.

2..2 VALORACIÓN:

Siempre que se atienda un caso de violencia de género en un centro sanitario es necesario realizar una valoración de la seguridad y el riesgo en que se encuentra la mujer.

Una vez que la mujer reconoce estar en una situación de maltrato y/o presenta indicadores de sospecha, se debe proceder a realizar:

- Una valoración integral que incluya: exploración minuciosa de las lesiones, de su estado emocional y de su situación social, informándole de las exploraciones que se realizan y de su finalidad.
- Se evaluará si se encuentra en situación de peligro extremo.
- Se explorarán las expectativas de la mujer y la situación en la que se encuentra en relación a la toma de decisiones de cambios en su vida, aspectos que son muy importantes de cara a adaptar la intervención a la situación de la mujer.
- La coordinación entre profesionales de los equipos de Atención Primaria con los hospitales, con los servicios sociales y los cuerpos de seguridad o justicia, es necesaria en el abordaje de cualquier caso de Violencia de Género, sobre todo en el caso de mujeres en situación de especial vulnerabilidad.
- En el caso de detectarse situación de riesgo inminente o grave para la víctima se informará o, en su caso, se solicitará la presencia de la autoridad policial llamando a los teléfonos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. La policía adoptará las medidas de protección adecuadas a la situación de riesgo que concurra en el supuesto concreto.

La valoración incluye:

1.Valoración biopsicosocial:

Lesiones y síntomas físicos. Situación emocional. Situación familiar. Situación económica, laboral y ocupacional. Red de apoyo social de la mujer.

2. Valoración de la situación de violencia:

- Tipo de violencia, desde cuándo la sufre, frecuencia e intensidad de la misma.
- Comportamientos de la persona agresora a nivel familiar y social; si ha habido agresiones a otras personas o familiares.
- Mecanismo de afrontamiento desarrollado por la mujer.
- Fase del proceso de motivación para el cambio en la que se encuentra

3. Valoración de la seguridad y evaluación del riesgo:

Determinar si la mujer se encuentra o no en peligro extremo, entendiendo por peligro extremo la situación actual de sufrir un evento inminente con riesgo cierto para la vida de la mujer o la de sus hijos o hijas.

Indicadores de peligro extremo:

- Amenazas con armas o uso de las mismas.
- Amenazas o intentos de homicidio a ellas y sus hijos o hijas.
- Amenazas o intentos de suicidio de la paciente.
- Malos tratos a hijos o hijas u otros miembros de la familia.
- Lesiones graves, requiriendo incluso hospitalización.
- Amenazas o acoso a pesar de estar separados.
- Aumento de la intensidad y frecuencia de la violencia.
- Agresiones durante el embarazo.
- Abusos sexuales repetidos.
- Comportamiento violento fuera del hogar.
- Trastornos paranoides, celos extremos, control obsesivo de sus actividades diarias, adónde va, con quién está o cuánto dinero tiene
- Aislamiento creciente.
- Consumo de alcohol o drogas por parte del cónyuge.
- Disminución o ausencia de remordimiento expresado por el agresor.
- Considerar la percepción de peligro por parte de la mujer, tanto para ella como para otros miembros del entorno familiar. Ante la presencia de este indicador, la situación queda definida directamente como de peligro extremo.

Si se detecta una situación de peligro preguntar:

- ¿Se siente segura en su casa? ¿Puede ir a casa ahora?
- ¿Están sus hijos/as seguros? ¿Dónde está ahora el agresor?
- ¿Lo saben sus amistades o familiares? ¿Le ayudarían?

2.3 NOTIFICACIÓN:**Si la mujer se encuentra en una situación de peligro extremo:**

- Registrar en la historia clínica el episodio y las actuaciones realizadas en función de la situación de riesgo físico o psíquico, suicidio. El registro puede servir como prueba en un proceso judicial.
- Conocer la situación familiar, personas dependientes y los recursos con que cuenta.
- Informar a la mujer de la valoración que hace el/la profesional de la situación de peligro en que se encuentra y plantearle las posibles estrategias a seguir. Transmitirle que no está sola.
- Emitir el parte de lesiones e informe médico, y remitirlo al juez con carácter inmediato (a través de herramienta informática) entregando una copia a la mujer, siempre que no suponga un riesgo para su seguridad, e informándole de sus implicaciones. La emisión de un parte de lesiones en el caso de una mujer maltratada genera en Aragón automáticamente una notificación a la unidad de la Policía Judicial de la Guardia Civil o de la Policía Nacional en función del lugar donde haya tenido lugar la agresión a la mujer. La finalidad de dicha notificación es acelerar el proceso de investigación y, si es necesario, adoptar medidas de protección de la víctima. Derivar con carácter urgente a trabajador social o a los servicios específicos de la Comunidad Autónoma.
- Se entregará una copia a la mujer firmada por el médico y sellada, -siempre que no suponga un riesgo para su seguridad-, informándole de que es conveniente acompañar el parte de lesiones a la denuncia por malos tratos.
- Otra copia se remitirá al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o Juzgado de Guardia correspondiente con la mayor brevedad posible, mediante fax en los casos de urgencia.
- La copia restante se guardará, junto con una copia del oficio de remisión, en la historia clínica de la mujer en el centro sanitario.

El parte de lesiones representa el informe médico y es, por lo tanto, un documento fundamental como prueba judicial, de ahí la importancia de su adecuada cumplimentación.

ACTUACIÓN DE INFORMACIÓN A LA MUJER, SOLICITUD DE UNA ORDEN DE PROTECCIÓN Y DERIVACIÓN A LOS SERVICIOS SOCIALES.

Una vez proporcionada la atención y cuidados asistenciales, el profesional del equipo sanitario informará a la mujer que la ley protege sus derechos y su integridad, y que tiene el derecho a solicitar una Orden de Protección que le garantiza una protección integral.

Así pues, es aconsejable que la mujer solicite la Orden de Protección en la dependencia policial más próxima, o en el propio Juzgado, dado que de este modo se adelanta la elaboración del atestado policial y la adopción de medidas de protección.

No obstante, si se solicita la Orden de Protección desde un centro sanitario, se remitirá vía fax al Juzgado correspondiente de forma inmediata. En el mismo acto, se dará traslado a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en razón del territorio (Policía, Guardia Civil) de fotocopia de la Solicitud de la Orden de Protección.

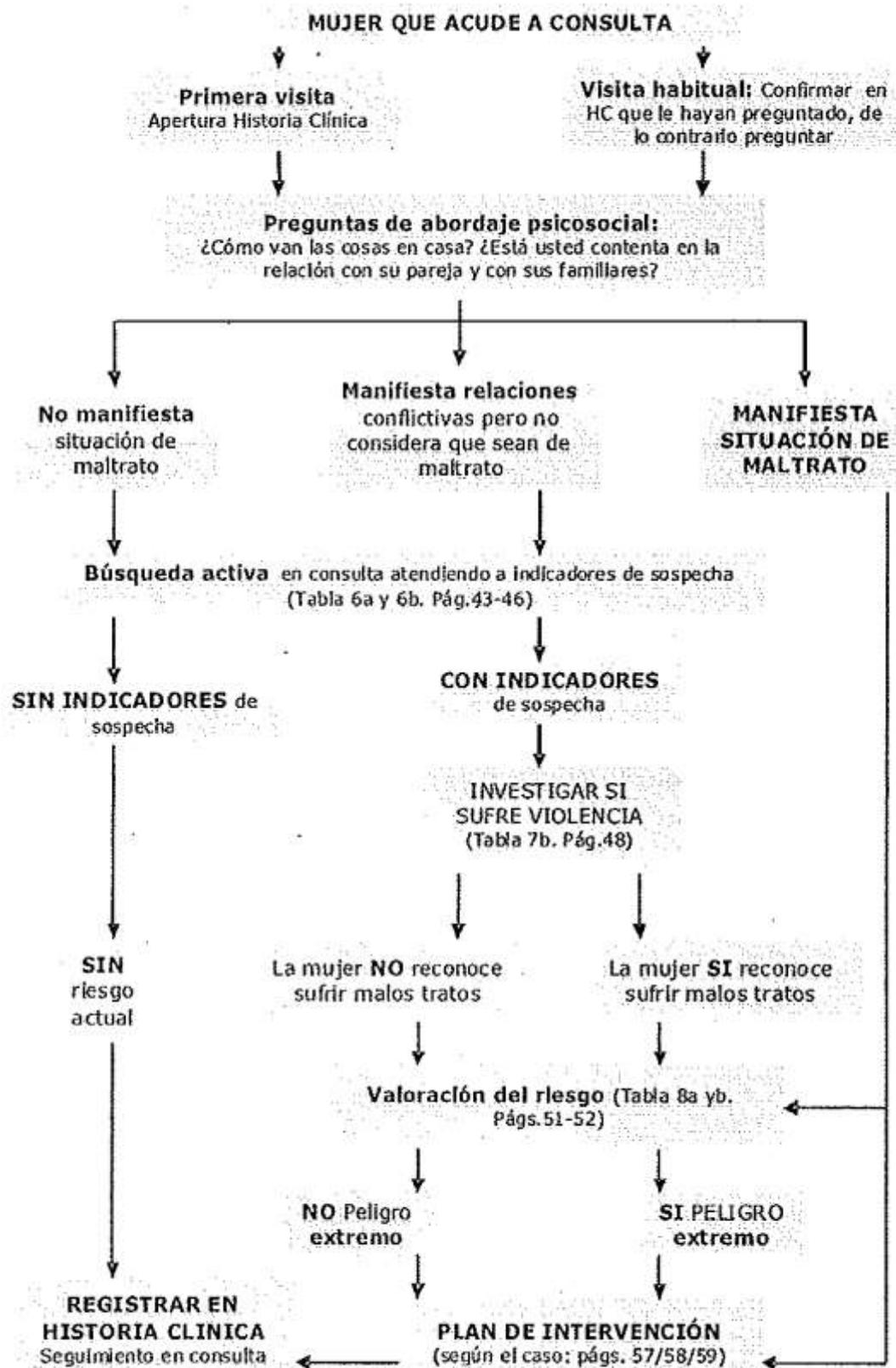
Los profesionales del equipo sanitario derivarán a la mujer a los recursos sociales disponibles para la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, directamente o bien a través del trabajador social del centro sanitario si dispone del mismo, o llamando a la línea 900 504 405.

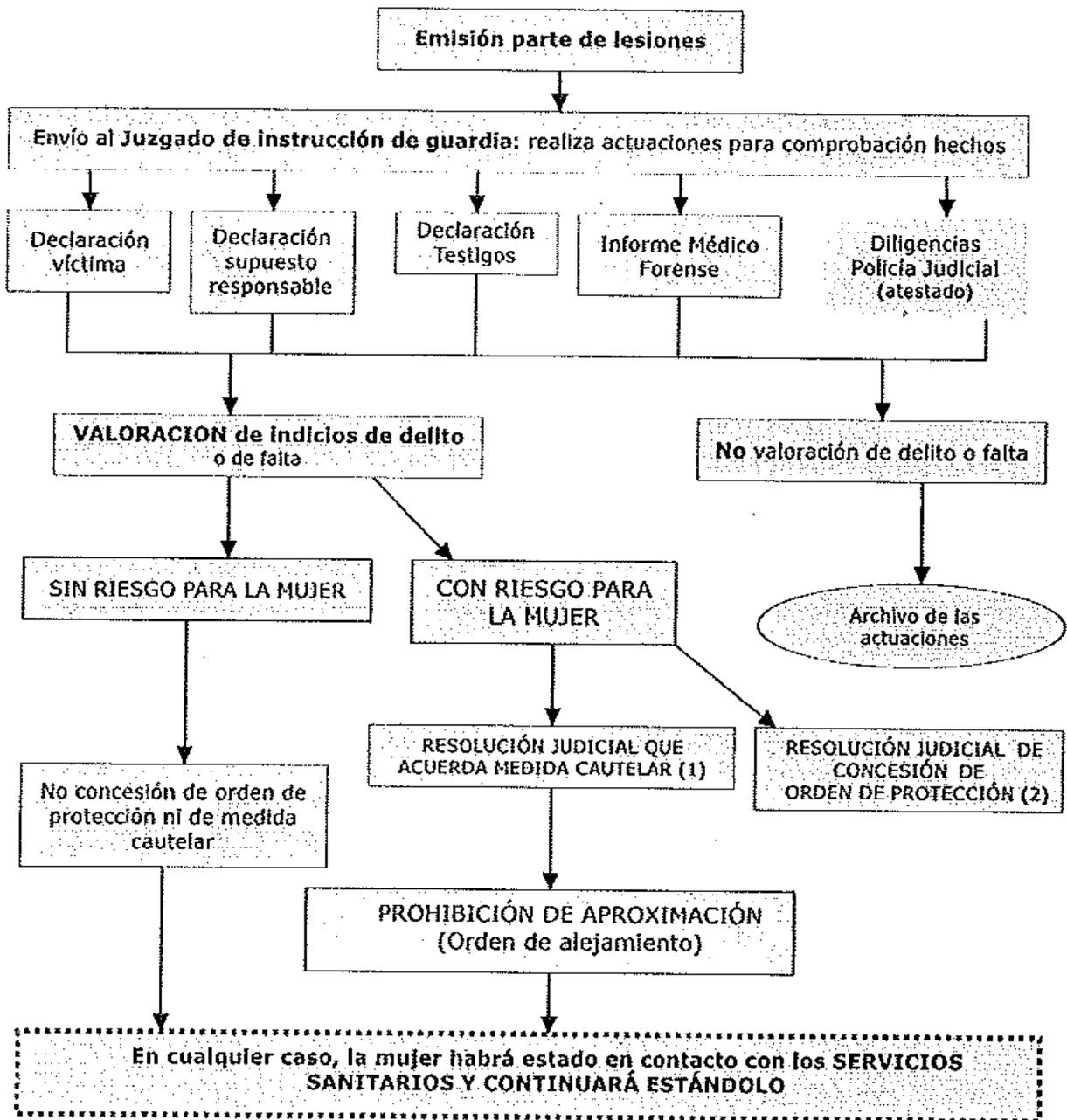
Se le facilitará el teléfono del centro de atención a la mujer más próximo.

La derivación a los servicios sociales de atención a la mujer es fundamental, ya que disponen de recursos para la atención psicológica, social y jurídica de las víctimas de violencia de género. En estos centros se le informará de las ayudas económicas y derechos laborales, entre otros, así como de casas de acogida, y se le brinda su ingreso caso de ser necesario.

2 FLUJOGRAMA

Algoritmo de actuación sanitaria ante la Violencia de Género





B FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

B.1 FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO: CUERPO NACIONAL DE POLICIA Y GUARDIA CIVIL

1 SÍNTESIS DE LAS ACTUACIONES

Resulta oportuno señalar, que en el momento de que alguna institución firmante del presente procedimiento tenga conocimiento o sospecha de un episodio de violencia de género, lo pondrá lo antes posible en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, al objeto de realizar las oportunas acciones de averiguación que permitan determinar la intensidad del riesgo que soporta la víctima y las medidas policiales y judiciales adecuadas para su protección.

La materia objeto del presente procedimiento se regirá por las disposiciones y normas de rango legal que le son de aplicación, y cuya actuación viene regulada en las mismas, así como con los acuerdos ya establecidos con Instituciones regionales.

Dentro de las actuaciones que vienen desarrollando las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en los asuntos de violencia de género cabe destacarse las siguientes:

- 1.- Recibir a la víctima prestándole un tratamiento policial y personal especialmente respetuoso y preferente.
- 2.- Acompañamiento a las víctimas a los centros sanitarios cuando presenten lesiones o la víctima requiera asistencia.
- 3.- Previo a la formulación de la denuncia y solicitud de la Orden de Protección se informará a la víctima de la posibilidad de solicitar la presencia de un letrado que se desplazará al lugar, facilitando su asesoramiento para ejercitar sus derechos.
- 4.- Se informará a la víctima de la posibilidad de solicitar una orden de protección u otra medida de protección o seguridad, así como del contenido, tramitación y efectos de la misma
- 5.- Instrucción de diligencias policiales (confección Atestado).
- 6.- Protección de la víctima y confección de la Valoración Policial de Riesgo (VPR).
- 7.- Localización y en su caso detención del autor para su puesta a disposición judicial.
- 8.- Verificación de la existencia de armas por parte del autor.
- 9.- Notificación a la víctima de la Valoración Policial de Riesgo Resultante y medidas de protección que la misma conlleva.

10.- Poner el hecho en conocimiento de la Autoridad Judicial junto con entrega de las diligencias y autor de los hechos en su caso.

11.- Una vez terminadas las diligencias, se facilitará a la víctima el contacto con el servicio social competente más próximo o con el servicio de guardia de trabajadores sociales si fuese necesario. Se facilitarán los datos relativos a la ubicación, número de teléfono y departamento encargado de los servicios sociales con el fin de asesoramiento necesario.

Por otra parte, los cuerpos de seguridad participarán en los órganos de coordinación que se establezcan en el municipio de Zaragoza con objeto de llevar a cabo las labores de coordinación previstas en el artículo 12.3 de la Ley 4/2007, del Gobierno de Aragón”

B.2 FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD LOCAL: POLICÍA LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

1 SÍNTESIS DE LAS ACTUACIONES

En caso de recibir comunicación de un caso de violencia de género se procede:

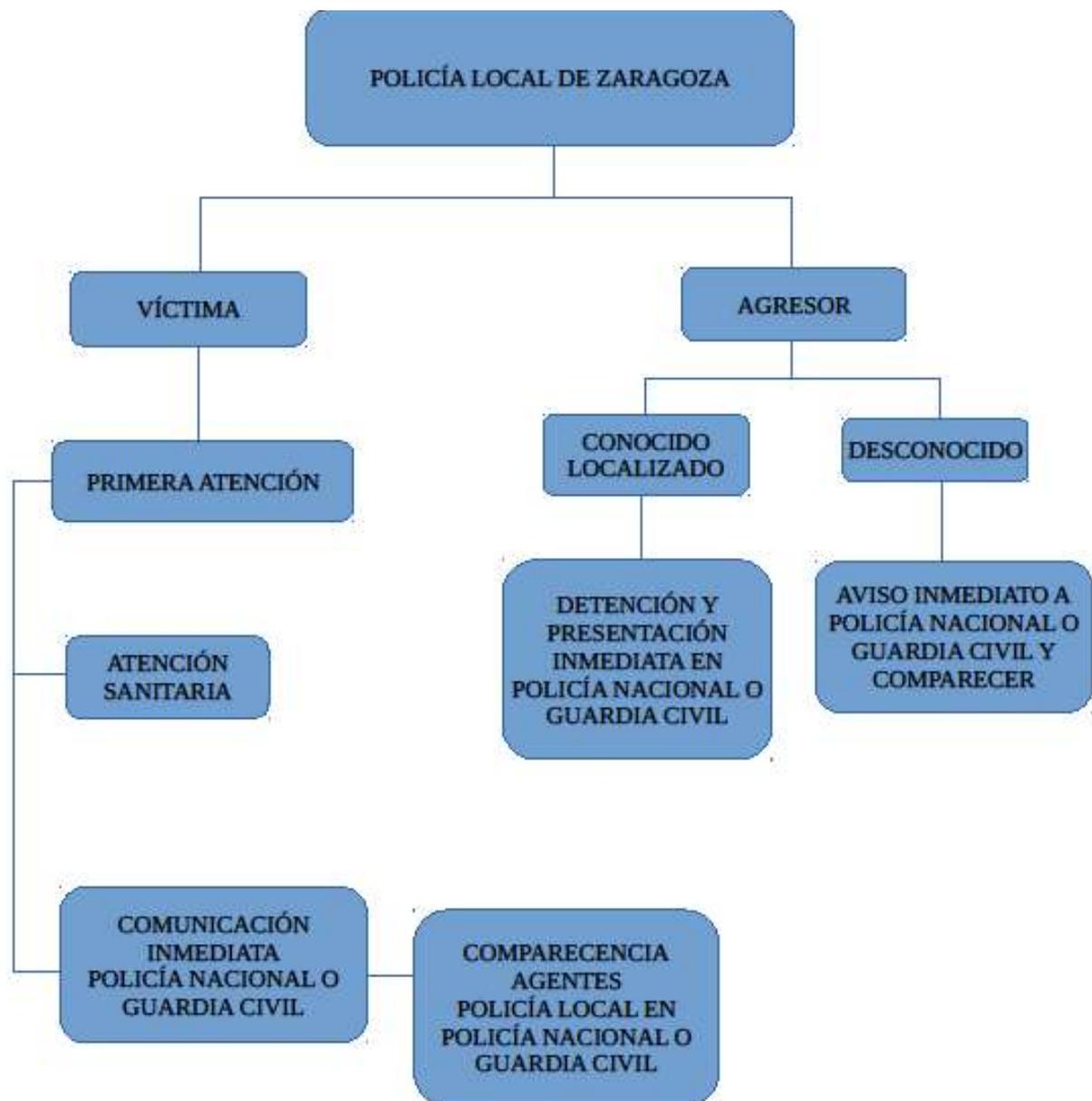
En cuanto a la víctima:

- Atender y proteger de inmediato a la víctima
- Valorar la necesidad de asistencia sanitaria
- Comunicación inmediata a la Sala de Policía Nacional o de Guardia Civil
- Traslado y/o acompañamiento al centro de salud, si procede
- Traslado y/o acompañamiento a dependencias de P.N. o de G.C.
- Comparecer en Policía Nacional o Guardia Civil

En cuanto al agresor:

- Si se puede localizar, se detiene y, previas las formalidades legales, se traslada a Policía Nacional o a Guardia Civil y se comparece
- Si se desconoce o no se localiza, se comparece en dependencias de Policía Nacional o de Guardia Civil.

2 FLUJOGRAMA



C. SISTEMA JUDICIAL

C.1 JUZGADOS

1 SÍNTESIS DE LAS ACTUACIONES

INICIO: La entrada de denuncias, querellas, atestados o partes hospitalarios se realiza presencial o a través de lexnet (por hospitales y fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado).

Una vez recibido, se inicia el expediente y en función de los hechos, el juez califica como:

- **Delito leve**

¿Quién instruye? Juzgados de violencia sobre la mujer nº1 ó 2 de Zaragoza.

¿Cuándo? Injurias o vejaciones injustas leves (173.4 C.Penal).

¿Cómo?

Auto calificando como leves.

Citación para juicio.

Sentencia condenatoria o absolutoria.

- **Diligencias previas**

¿Quién instruye? Juzgados de violencia sobre la mujer nº1 ó 2 de Zaragoza.

¿Cuándo?: tramitación ordinaria de delitos de hasta 9 años de prisión.

¿Cómo?:

a. Auto calificando diligencias previas.

b. Realización de las pruebas acordadas por el juez.

c. Auto de procedimiento abreviado.

d. Escrito de acusación (Fiscal y/o acusación particular)

e. Auto apertura juicio oral.

f. Escrito de defensa.

¿Quién juzga?

g. JUICIO POR EL JUZGADO PENAL 8 ó 9 de Zaragoza.

h. Sentencia absolutoria o condenatoria.

i. Ejecución por el juzgado penal 8 ó 9 de Zaragoza.

- **Diligencias urgentes. Juicio rápido.**

¿Cuándo?

- 1) Debe de tratarse de delitos cuya pena no exceda de 5 años.
- 2) El proceso debe de haber comenzado por atestado policial y debe de haber detenido, o persona citada para que comparezca en el Juzgado de guardia.

Y con las circunstancias siguientes:

- a) Debe de tratarse de delitos flagrantes.
- b) Debe de tratarse de los delitos (entre otras) de lesiones, coacciones, amenazas, violencia física o psíquica habitual, cometidos contra las personas a que se refiere el artículo 173.2 del Código Penal.
- c) Debe de tratarse de un hecho punible cuya instrucción se presuma sencilla.

Las actuaciones de la policía judicial son las reguladas en el artículo 796 Ley de enjuiciamiento Criminal.

¿Quién instruye?:

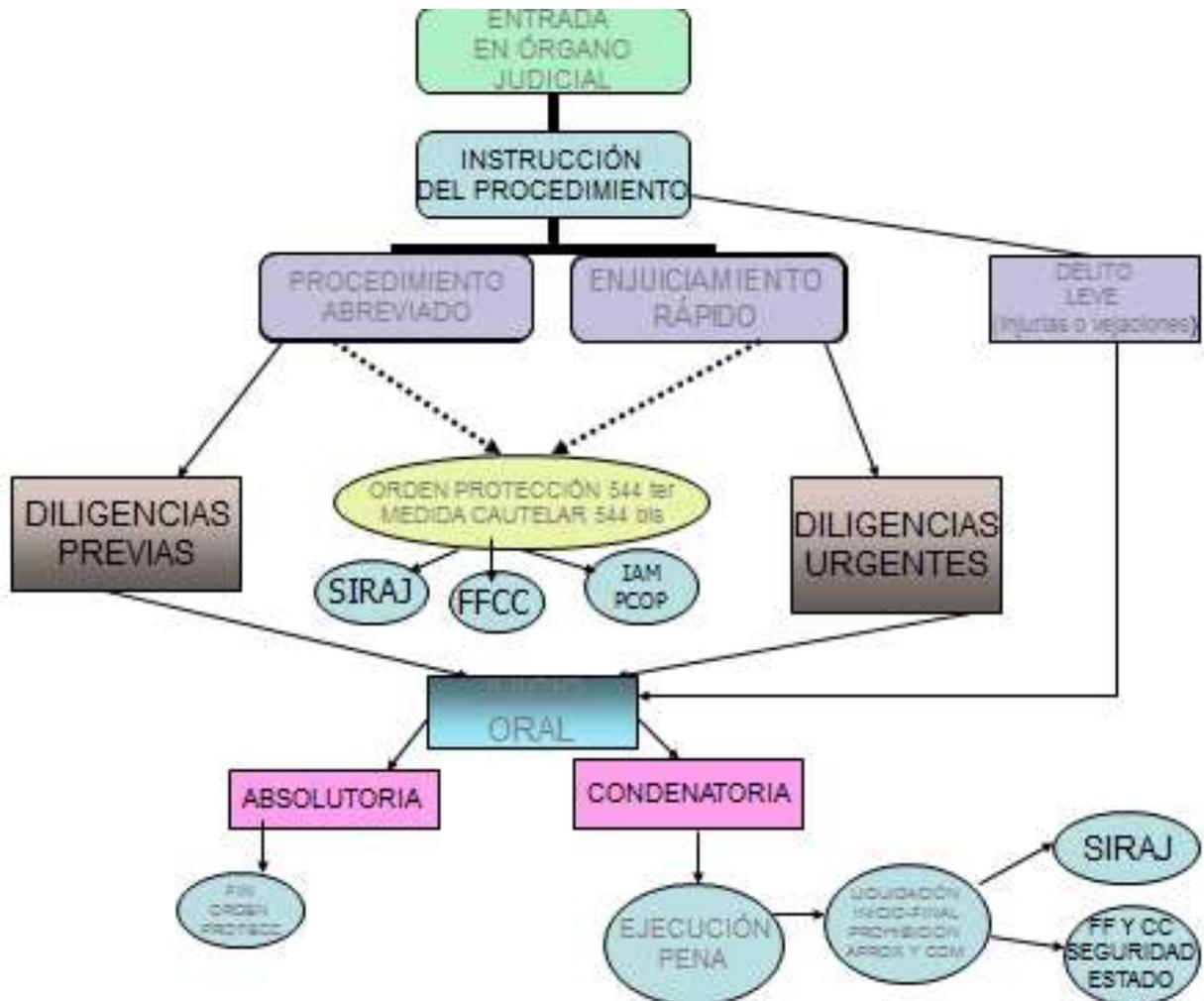
De lunes a viernes de 9 a 14h: juzgado de violencia sobre la mujer nº1 ó 2 (una semana cada uno): adopción orden de protección y finalización del juicio rápido (es decir, de alguna de las siguientes maneras:

1. archivo,
2. sentencia de conformidad,
3. juicio ante el juzgado de lo penal por no conformidad con la acusación,
4. transformación en delito leve con señalamiento de juicio ante el juzgado de violencia sobre la mujer,
5. transformación en diligencias previas para practicar más pruebas)

Fuera de este horario: el juzgado de guardia de Zaragoza (24h) regulariza al detenido (prisión o libertad) y adopta o no la orden de protección solicitada. La continuación del juicio rápido se realiza por el juzgado de violencia sobre la mujer 1 ó 2 de Zaragoza en el horario anterior.

Nota: Las órdenes de protección y sentencias condenatorias se comunican a las FFCC de seguridad del Estado e IAM, y se insertan en SIRAJ.

2 FLUJOGRAMA



C.2 ASISTENCIA JURÍDICA

Los letrados y letradas del Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza pertenecientes al Turno de Oficio especial de Violencia de Género prestan asistencia jurídica especializada y gratuita a todas las mujeres que sufren violencia de género en Zaragoza, en servicio de guardia de 24 horas.

Igualmente los letrados y letradas del REICAZ pertenecientes al Turno de Servicio de Asistencia a la Mujer (SAM) prestan asistencia jurídica gratuita a todas las mujeres víctimas de la violencia ejercida por el hombre que no tenga o hayan tenido con la misma relación de afectividad, en servicios de guardia de 24 horas.

Las actuaciones de los letrados y las letradas viene determinadas por las disposiciones y normas de rango legal que les son de aplicación, así como por los acuerdos adoptados con distintas instituciones por el REICAZ y por los acuerdos adoptados por la Junta de Gobierno del REICAZ.

Dentro las actuaciones prestadas por los letrados y letradas del Turno especial de Violencia de Género y del Servicio de Asistencia a la Mujer, cabe destacar:

1.- La actuación de los letrados y letradas se inicia con la llamada recibida en el teléfono de la guardia por parte del número de urgencia 900 504 405, a través del cual se pone en conocimiento del letrado quien es la víctima, el teléfono de la misma, si ya se encuentra en las dependencias de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado para interponer la denuncia, y en ese supuesto el número de teléfono de las dependencias, o si únicamente la víctima quiere asesoramiento telefónico se indica el nombre de la misma y su teléfono.

2.- Si la víctima sólo requiere información y asesoramiento telefónico el letrado o letrada se pondrá en contacto telefónico de forma inmediata y asesorará a dicha víctima. Si tras el asesoramiento telefónico la víctima desea interponer denuncia se le acompañará a las dependencias de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado competentes para la interposición de la denuncia y solicitud de orden de protección.

3.- Si la víctima ya se encuentra en las dependencias de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, el letrado o letrada acudirá a las mismas de forma inmediata para informar y asesorar a la misma previamente a la interposición de la denuncia y petición en su caso de orden de protección.

4.- Tras la información previa, el letrado o letrada acompañará a la víctima en la interposición de la denuncia y petición de orden de protección, ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

5.- El letrado o letrada que asista a la víctima le informará no sólo de todo el procedimiento judicial que se iniciará con la interposición de la denuncia, si no del derecho a la asistencia jurídica gratuita que le asiste por el hecho de ser víctima de violencia de género,

derecho que deberá ser solicitado por lo que el letrado deberá proporcionar a la misma el impreso correspondiente de solicitud. Para el supuesto de que la víctima no lo sea por violencia de género, el letrado o letrada le informará de los requisitos económicos necesarios para que le sea reconocida la asistencia jurídica gratuita, indicándole la documentación que deberá aportar al REICAZ. Igualmente deberá informar que el asesoramiento previo y el ofrecido durante la interposición de la denuncia es gratuito.

6.- El mismo letrado o letrada que asista a la víctima de violencia de género en la interposición de la denuncia será designado para ejercer la acusación particular ante el Juzgado o Tribunal correspondiente, e igualmente para el ejercicio de las acciones que en materia de familia puedan corresponder a la víctima.

7.- Si la víctima inicialmente interpusiera la denuncia, por deseo de la misma, sin la asistencia de letrado o letrada que le asesorará, pero tras ser citada por el Juzgado quisiera ejercer la acusación particular, el teléfono de emergencias 900 504 405 se pondrá en contacto con el letrado de guardia y este contactará con la víctima para asesorarla de forma inmediata y gratuita.

1 SÍNTESIS DE LAS ACTUACIONES

Recepción llamada teléfono emergencias 900 504 405.

Asesoramiento inmediato y gratuito a la víctima

- ❖ Telefónico (a petición de la víctima)
- ❖ Presencial con interposición de denuncia y solicitud orden protección ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Asistencia jurídica:

- ❖ Juzgado de Guardia si es fin de semana o tardes.
 - Orden protección
 - Medidas Penales (medida cautelar)
 - Medidas civiles (si proceden)
- ❖ Juzgado Violencia de Género Uno o Dos (de lunes a viernes, mañanas)
 - Ámbito penal
 - Acusación Particular
 - Diligencias Previas
 - Diligencias Urgentes
 - Delito Leve
 - Orden de Protección
 - Medidas Penales (medida cautelar)

- Medidas Civiles (si proceden)
- Ámbito Civil
 - Asistencia jurídica en el procedimiento de familia que corresponda según la situación personal de víctima y los hijos de ésta si los tuviera.

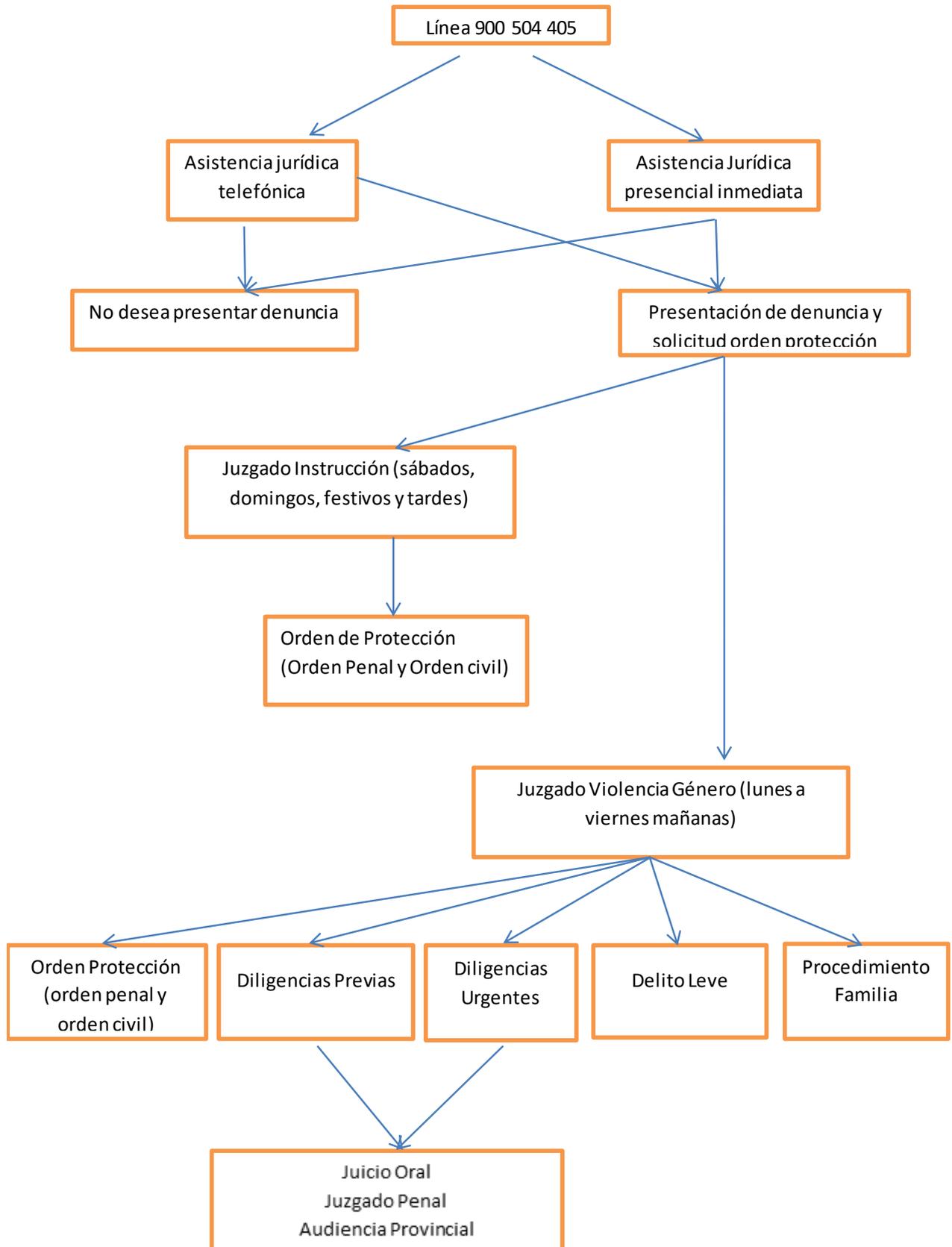
- ❖ Juzgado Penal Ocho o Nueve o Audiencia Provincial de Zaragoza.
 - Acusación particular Juicio Oral.

Solicitud Asistencia Jurídica Gratuita

Se entregará a la víctima el impreso de solicitud de Asistencia Jurídica Gratuita para que sea cumplimentado y firmado por la misma, entregándolo junto con la denuncia u orden de protección en el Servicio de Orientación Jurídica.

2 FLUJOGRAMA

ASISTENCIA JURÍDICA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



D SISTEMA EDUCATIVO

1 SÍNTESIS DE LAS ACTUACIONES

Las principales actuaciones que deben ser desarrolladas en el ámbito educativo desde el punto de vista de la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer son las siguientes: prevención, detección, intervención y seguimiento.

1.1 PREVENCIÓN

La prevención es la actuación más importante en el ámbito educativo. Esta debe realizarse principalmente a través de los siguientes canales: currículo, tutorías, formación afectiva y sexual, actividades extraescolares, semanas culturales, escuela de familias y formación del profesorado.

1.2 DETECCIÓN

¿Quién detecta?

Cualquier miembro de la comunidad educativa y se lo comunica al Equipo Directivo.

1.3 INTERVENCIÓN

1.3.1 DISCRIMINACIÓN DE LOS CASOS:

➤ Entre alumnado

- URGENTE: hay evidencia de violencia física.
- NO URGENTE: se sospecha que hay violencia física o verbal.

➤ En el ámbito familiar

- URGENTE: hay evidencia de violencia física.
- NO URGENTE: se sospecha que hay violencia física o verbal.

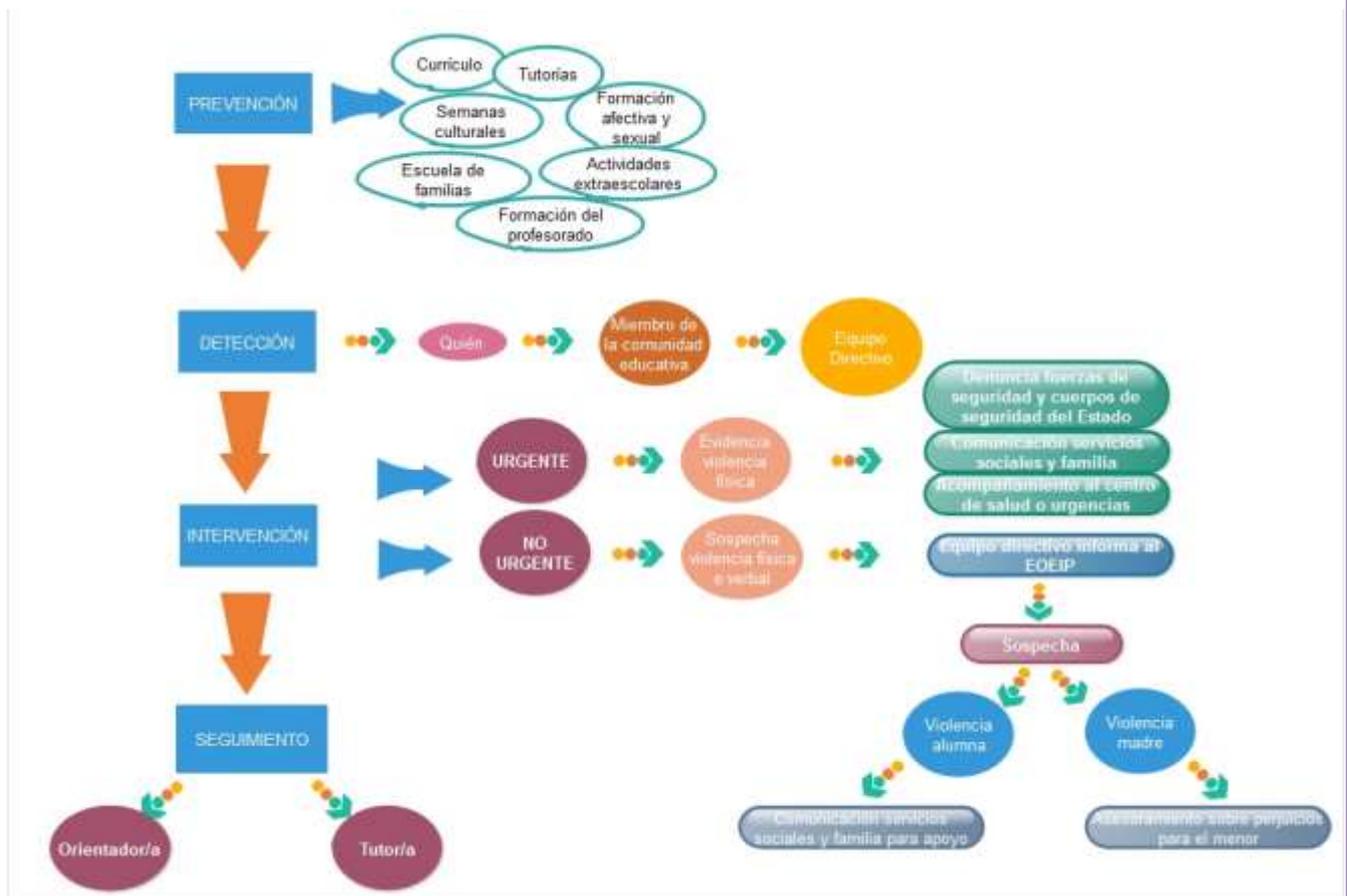
1.3.2 COMUNICACIÓN

- **URGENTE:** Denuncia a las Fuerzas de Seguridad del Estado y comunicación a los servicios sociales y a la familia (cuando la violencia se haya producido sobre una alumna). Acompañamiento de la alumna al centro de salud o a urgencias si es necesario.
- **NO URGENTE:** El Equipo Directivo informa al EOEIP o al Departamento de Orientación del centro (según el nivel educativo) para que mantengan una entrevista con la posible víctima para confirmar o no la sospecha de violencia de género. Si se sospecha la situación de violencia de género, se comunica a los servicios sociales y a la familia (cuando la violencia se haya producido sobre una alumna) para que faciliten el apoyo correspondiente. Si la violencia se ha ejercido sobre la madre, se le asesorará sobre los perjuicios que puede acarrear para la/el menor el vivir en un entorno de violencia.

1.4 SEGUIMIENTO DEL ALUMNADO INVOLUCRADO EN UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

- Seguimiento por parte de la orientadora u orientador.
- Seguimiento por parte de la tutora o tutor.

2 FLUJOGRAMA



E. SERVICIOS SOCIALES

E.1 SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES

Acciones de coordinación con el Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer.

Situaciones no urgentes

Las Atenciones, tanto Urgentes como no urgentes, se realizan en los Centros Municipales de Servicios Sociales -CMSS, puerta de entrada al Sistema.*

- Una vez detectada y valorada la situación de la mujer se procede a informar y asesorar sobre los recursos de los que dispone y posteriormente se deriva al el Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer.
- En situaciones de duda o confusión, se solicita por parte de la Trabajadora Social la intervención de la Psicóloga del CMSS, con el fin de ayudar a la mujer en la identificación de conductas maltratadoras, así ayuda en la clarificación de situaciones con elevada carga emocional.
- Si se trata de una Mujer con la que se está actuando en el CMSS, se realiza seguimiento de la situación en coordinación con las profesionales del Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer.

Situaciones Urgentes

Ante situaciones urgentes, la atención es inmediata, sin necesidad de cita previa.

- Si presenta lesiones, se la acompaña al Centro de Salud correspondiente y se procede a avisar a la Policía o la Guardia Civil.
- En otros casos se deriva directamente a la el Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer y en los casos en los que se considera necesario, algún miembro del Equipo de Atención del CMSS, acompaña a la mujer el Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer.
- Las actuaciones con menores y/o personas dependientes a su cargo, se llevan a cabo conjuntamente con el Servicio Especializado.
- En ambos casos, si se necesita el servicio de intérpretes se solicita a la Casa de las Culturas

Se expresará y tendrá en cuenta el tipo de discapacidad a la hora de derivar a recursos accesibles según discapacidad: física o intelectual, movilidad reducida, sensorial, enfermedad mental.

* En Zaragoza, dado que existe el Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer y que cada vez es más conocido, no siempre los casos llegan primero a los CMSS, sino que pueden entrar directamente a este servicio.

E.2 SERVICIOS ESPECÍFICOS VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

A) INSTITUTO ARAGONÉS DE LA MUJER

1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES

El proceso de recuperación integral de una unidad familiar donde se produce o ha producido una situación de violencia, requiere de una intervención multidisciplinar, así como de una buena coordinación de todos los agentes implicados en el proceso de detección, intervención y seguimiento.

Desde el Instituto Aragonés de la Mujer, se trabaja en coordinación con otros Servicios Sociales; el Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Justicia, Oficina de Atención a la Víctima, Puntos de Encuentro, Salud, Educación, y todas aquellas entidades con las que sea necesaria una coordinación para la recuperación integral de las mujeres y de sus hijos e hijas.

La intervención se inicia tras la detección de la situación de violencia. Esta puede ser:

1º) Mediante comunicación de medidas judiciales al Punto de Coordinación de Órdenes de Protección (PCOP). El IAM constituye el canal único de notificación de estas resoluciones a centros, unidades, organismos e instituciones competentes en materia de protección social en relación con las mujeres víctimas de violencia de género sus hijas e hijos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 8 del artículo 544ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

El objetivo de esta comunicación es facilitar la activación inmediata de los distintos instrumentos de protección social establecidos para la atención integral a las víctimas de violencia.

2º) A demanda de:

- La propia mujer, de familiares, amigos, vecinos...

- Servicios Sociales

- Otras Instituciones: Salud, turno de guardia jurídico y social, fuerzas y cuerpos de seguridad, asociaciones, otros...

En el primer caso, si llega una comunicación de medidas judiciales al PCOP (orden de protección, medidas cautelares, sentencias), el procedimiento para la atención de mujeres residentes en Zaragoza capital es:

- Comunicación al Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer mediante envío de las O.P. en el caso de mujeres víctimas de violencia de género empadronadas en la ciudad.

- Establecer contacto telefónico, con la mujer, para explicarle brevemente sus derechos y el itinerario establecido para su atención. En caso de no ser posible el establecimiento de este primer contacto, envío de carta explicándole sus derechos, recursos a su disposición y la posibilidad de solicitar cita en el Instituto Aragonés de la Mujer.

Si no es posible el uso del teléfono se utilizarán las vías SMS, Whatsapp o e-mail en caso de discapacidad auditiva.

- Cita para aquellas mujeres que son víctimas de violencia de género y no están empadronadas. También se cita a las mujeres víctimas de violencia doméstica y a las que por sus especiales características se valora la necesidad de darles una información más personalizada.

- En los casos que lo requieren y que por diferentes motivos no son atendidas en el Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer, se realiza una atención integral, valorando las necesidades de la mujer y de los hijos e hijas, dando respuesta a las mismas: Alojamiento, gestión de recursos, derechos económicos.

En el segundo caso, para mujeres que acuden directamente al Instituto Aragonés de la Mujer o son derivadas por otras instituciones y una vez detectada y valorada la situación de violencia mediante entrevista con la mujer, teniendo en cuenta la discapacidad si la hubiera así como cualquier dificultad de accesibilidad por razones de edad, cultura o país de origen,... etc. los pasos que se siguen son:

- Activación del plan de seguridad.

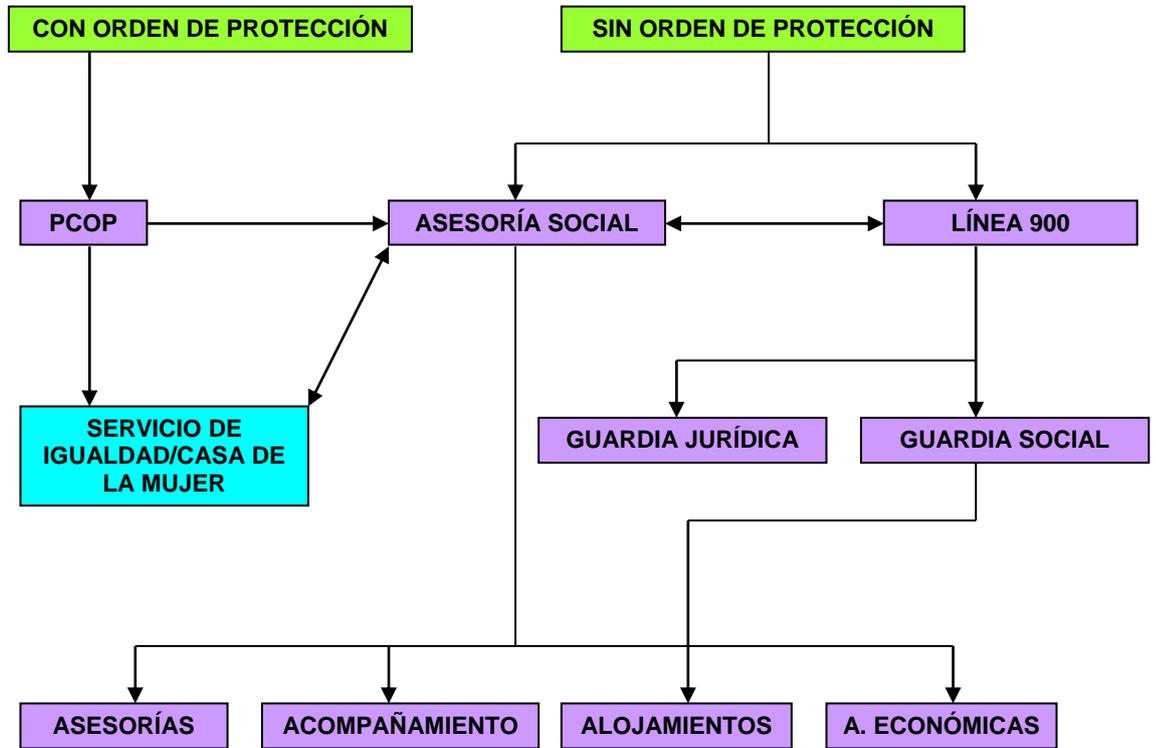
- Si existen lesiones acompañamiento al centro de salud.

- Si quiere interponer denuncia, solicitar asistencia jurídica acompañamiento a las dependencias policiales para la interposición de la misma.

- Si la mujer no quiere interponer denuncia, y también si la interpone, se realizará una Atención integral, valorando las necesidades de la mujer y de los hijos e hijas dando respuesta a las mismas: Alojamiento, gestión de recursos, derechos económicos...etc.

- En el caso de una actuación urgente en horarios fuera de atención del Instituto Aragonés de la Mujer, a través del teléfono de atención 24 horas, se activa la guardia jurídica (tanto de violencia de género como de otros tipos de violencia sobre la mujer) y la guardia social (que también atiende todo tipo de violencia sobre la mujer). Ambos atienden presencialmente a la mujer y la guardia social puede poner en marcha el alojamiento en Centro de Emergencia si se precisa.

2. FLUJOGRAMA



E.2 SERVICIOS ESPECÍFICOS VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

B) SERVICIO DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA: CASA DE LA MUJER

Desde el año 2000, el IAM y el Ayuntamiento de Zaragoza, concretamente la Servicio de Igualdad, colaboran, a través de convenios, en la atención integral a las mujeres e hijas/os víctimas de violencia de género, coordinando las actuaciones con la finalidad de mejorar la intervención.

El Programa de Atención Integral a la Violencia de Género del Servicio de Igualdad (Servicio de Igualdad del Ayuntamiento, Casa de la Mujer) engloba la Prevención y la Atención Integral a mujeres e hijos e hijas que son víctimas de la violencia de género empadronados/as en Zaragoza/Barríos Rurales.

El Programa de PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO trabaja en tres líneas de actuación: la sensibilización e información, la formación y la intervención con adolescentes y jóvenes y a sus padres o familiares.

El programa de ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA DE GÉNERO aborda la problemática de la violencia desde una perspectiva de género, ofreciendo atención profesional especializada y multidisciplinar, proporcionando los recursos necesarios para afrontar la problemática específica que presenten facilitando su proceso de inserción social y laboral y de recuperación personal.

1.SÍNTESIS DE ACTUACIONES

a) ACCESO AL SERVICIO

1. Iniciativa de la mujer que acude al Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer exponiendo que está viviendo una situación de violencia de género. Acompañada en ocasiones por familiares y amigos.

2. Derivación de otros recursos:

- ❖ Servicios Sociales Comunitarios, Servicios Sociales Especializados: Casa de las Culturas, Albergue Municipal,...
- ❖ Recursos específicos de Atención a la Violencia de Género: Teléfono 24 h. (900 504 405), Trabajador/a Social, Abogada/o de Guardia, Centro de Emergencia, Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección, Oficina de Atención a las Víctimas, ...

- ❖ Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (UFAM, EMUME, Policía Local)
- ❖ Educación, Salud, Entidades Sociales, ...

3. Otros Programas del Servicio de Igualdad: Programa de Formación, Servicio de Orientación y Tutorización Laboral, Programa de Prevención de Violencia de Género.

4. Otros organismos: Servicios Sociales o Servicios de Igualdad de otras Comunidades Autónomas.

b) PROCESO DE ATENCIÓN.

1. ACOGIDA: La primera entrevista la realiza la Trabajadora Social del Equipo, que, estableciendo un clima de escucha y confianza, valora la situación planteada por la mujer, informa, orienta y asesora sobre los procedimientos, ayudas y recursos, apoyando y acompañando en la toma de decisiones.

* **INTERVENCIÓN URGENTE:** Valoración y diagnóstico de la situación de violencia.

- Valoración del riesgo, priorizando la seguridad de la mujer y de sus hijos/as.
- Coordinación con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: comunicación de alojamiento, de las incidencias, solicitud de acompañamiento, ...
- Presencia de lesiones: activación del protocolo salud (servicio de urgencias, centro de salud, ...).
- Asesoramiento jurídico ante la decisión de interponer o no denuncia, y en caso afirmativo, solicitud de asistencia jurídica a través del 900504405 y derivación a comisaría para la interposición de la misma.
- Necesidad de alojamiento por riesgo: alojamiento en Centro de Emergencia.
- Solicitud del Servicio Telefónico de Atención y Protección a las Víctimas de Violencia de Género o Dispositivo de Telealarma.
- Apoyo social urgente (cobertura de necesidades básicas).
- Acompañamiento en las situaciones que se valore.
- Solicitud del Servicio de Atención y Protección a las víctimas de violencia de género (ATENPRO) o Dispositivo de Telealarma.
- El horario de atención del servicio de Igualdad del Ayuntamiento-la Casa de la Mujer es de 08:00 a 19:00h. de lunes a viernes. Fuera de ese horario, la atención es a través del Tfno. 900504405, activándose las guardias jurídica y social, con lo que se garantiza la atención integral a la mujer.

* **INTERVENCIÓN NO URGENTE:**

- Informar y sensibilizar a la mujer de la ayuda profesional y de las actuaciones encaminadas a su protección, de sus derechos y de los recursos con los que puede contar.

- Plantear la elaboración de una estrategia de seguridad ante una posible situación de riesgo, informar del teléfono 900504405 y el de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Establecer un compromiso de seguimiento para favorecer la toma de decisiones, iniciar cambios, acompañando en el proceso de recuperación personal.
- Información y coordinación con los profesionales de los recursos de Atención a la violencia de género (teléfono 900504405, PCOP, Oficina de Atención a las Víctimas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado).
- Derivación a la Asesoría Jurídica del Servicio de Igualdad.
- Información de los recursos de acogida.
- Información del Servicio de Atención y Protección a las víctimas de violencia de género (ATENPRO) o Dispositivo de Telealarma.

2. VALORACIÓN- DIAGNÓSTICO: Fase de estudio y valoración de las necesidades y demandas tanto las explícitas como las implícitas, que determinarán el plan de intervención más adecuado.

3. PLAN DE INTERVENCIÓN: Tiene por finalidad la recuperación emocional y social de la mujer y de sus hijas/os, desarrollando sus potencialidades y la consecución de su autonomía personal.

Siempre con la participación activa de la mujer en su proceso de recuperación.

El equipo interdisciplinar realiza el estudio y valoración multidisciplinar del caso, analizando la necesidad de intervención de cada profesional, atendiendo las necesidades sociales, psicológicas y educativas de la unidad familiar.

Atención social:

- ✓ Alojamiento: protección y ofrecimiento de un espacio seguro para la mujer e hijos/as para posibilitar sentimiento de seguridad física y psicológica.
- ✓ Protección: ofrecimiento de Atenpro/dispositivo de telealarma.
- ✓ Apoyo, búsqueda y acceso a viviendas.
- ✓ Información, orientación y derivación a programa de formación y orientación laboral.
- ✓ Derivación a asesoría jurídica.
- ✓ Información de ayudas económicas por su condición de víctima de violencia de género
- ✓ Coordinación con otros servicios municipales: Casa de las Culturas y Servicio de Interpretes, Centro Municipal de Promoción de la Salud, Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones, Albergue Municipal, Escuela de Jardinería "El Pinar" y Centros Municipales de Servicios Sociales, Tiempo Libre, Casas de Juventud y Casa de Amparo.

Tanto en las intervenciones urgentes como no urgentes existe una coordinación con los recursos socio-sanitarios, de extranjería (SAOJI), educativos, Subdirección de Protección a la Infancia y Tutela, Puntos de Encuentro, así como con los recursos específicos de atención a violencia de género (teléfono 900, Punto de Coordinación de Órdenes de Protección, Centro de Emergencia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, ...).

Atención psicológica.

- ✓ Atención psicológica a mujeres y a hijos/as víctimas de violencia de género.
- ✓ La intervención se realiza a nivel individual y grupal.
- ✓ Evaluación de la historia de maltrato y valoración de los factores implicados: elaborando la sintomatología asociada (ansiosa, depresiva, baja autoestima, cogniciones postraumáticas,).
- ✓ Facilitar la toma de decisiones y recuperación de las reacciones postraumáticas.
- ✓ Aumentar la seguridad psicológica, mejorar la autoestima y orientar a actividades de autocuidado.
- ✓ Fomentar sus recursos personales favoreciendo su autonomía.
- ✓ Si procede se deriva, para complementar la intervención, a atención primaria y/o a salud mental.

Atención educativa.

- ✓ Valoración y seguimiento educativo de las mujeres y de sus hijas/os.
- ✓ Se les facilita a las madres y a los/as hijos/as un espacio para la reflexión y expresión de sus sentimientos, proporcionándoles pautas educativas que garanticen un desarrollo socioafectivo adecuado.
- ✓ Información, gestión, derivación con recursos (educativos, sanitarios, de ocio y tiempo libre).
- ✓ Acompañamientos a los recursos de alojamiento (Centro de Emergencia, Pisos Tutelados). Si se valora se acompaña a otros recursos (juicios, solicitud de prestaciones...).
- ✓ Seguimiento de las unidades familiares alojadas en los Pisos Tutelados y en los Pisos de Emergencia.
- ✓ Coordinación con la psicóloga del equipo para derivar a atención psicológica.

Recursos de alojamiento municipales.

Quando se valora la necesidad de un alojamiento alternativo a la vivienda habitual, se dispone de recursos de acogida de titularidad municipal en convenio con Zaragoza Vivienda.

En caso de que la mujer no haya interpuesto denuncia y para poder acceder al recurso de alojamiento se le indica que se va a comunicar esta situación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para velar por su protección.

- Casa de Acogida para Mujeres Maltratadas: Se concibe como un servicio de residencia temporal que tiene como objetivo ofrecer un espacio de seguridad física y emocional, atención integral y promoción.

- Pisos Tutelados: 4 viviendas para alojamientos temporales.

- Pisos de Emergencia: 5 viviendas para alquiler temporal (1 año).

- Pisos de Alquiler Social: 6 viviendas anuales de alquiler social.

Si el riesgo es alto se procede al traslado a Casas de Acogida dentro de la comunidad de Aragón y/o otras comunidades autónomas.

ACTUACIONES DESDE OTROS PROGRAMAS DEL SERVICIO DE IGUALDAD EN LA ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y OTRAS VIOLENCIAS MACHISTAS

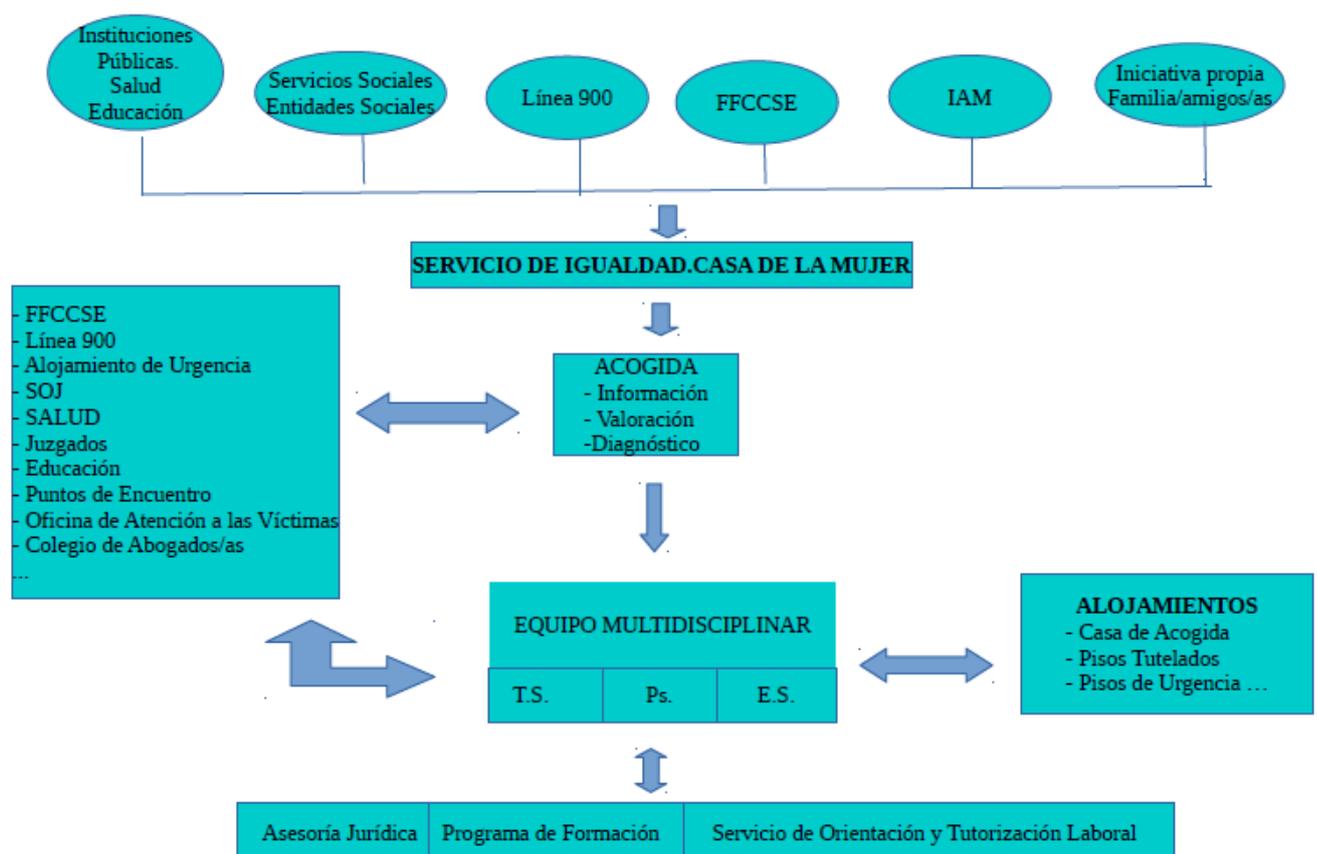
La Oficina de información atiende las demandas de información que la ciudadanía plantea especialmente en relación a diversas situaciones psicosociales de desigualdad de género. Participa en la web municipal.

La Asesoría jurídica atiende las consultas jurídicas relativas a distintas especialidades: familia, sucesiones, civil y penal, laboral y violencia de género. Informa y orienta quedando excluida la tramitación directa de los asuntos planteados.

El Programa de Formación y Empleo recibe derivaciones para los cursos que desarrolla, de mujeres atendidas por violencia de género.

El Servicio de Orientación y Tutorización Laboral recibe derivaciones de mujeres atendidas por violencia de género, para facilitar el acceso al mercado laboral o mejora de empleo.

2. FLUJOGRAMA



E.3 OTROS SERVICIOS SOCIALES:

IGUALDAD Y FAMILIA (PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIARES-SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y A SUS HIJOS/AS)

1 SÍNTESIS DE LAS ACTUACIONES

La Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las mujeres Víctimas de Violencia en Aragón, incluye los PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR como medida de protección y apoyo a las mujeres víctimas de violencia.

El Punto de Encuentro Familiar (PEF) es un servicio neutral de intervención familiar, destinado como medida temporal al cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas del órgano con competencia en materia de protección de menores, en las que se deba cumplir el régimen de visitas establecido entre el menor y los progenitores u otros familiares, en procesos de separaciones familiares en las que exista conflictividad que dificulte o impida el desarrollo de éstas, con el objetivo principal de normalizar las relaciones familiares, teniendo como principal referencia proteger el interés superior de los menores. En los casos de violencia de género, el equipo técnico del PEF velará por la seguridad de la mujer y del menor en sus dependencias, estableciendo medidas específicas para dar respuesta al cumplimiento del régimen de visitas establecido, garantizando el respeto a las medidas de alejamiento e incomunicación acordadas e incluso, si fuera necesario, la suspensión de la intervención, para asegurar la integridad física o psíquica de ambos.

Atendiendo a todo ello, en cada uno de los Puntos de Encuentro se adoptan medidas especiales que son aplicadas en la atención a casos de violencia de género, que hacen imprescindible la colaboración con otros recursos de atención y protección a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos. Estas medidas son recogidas en un Protocolo específico, adaptado y adecuado a las características propias y conformes a las posibilidades de intervención de los PEFs. Hacen referencia a modificación de patrones organizativos, protocolos horarios y adopción de medidas de seguridad.

COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS ESPECIALIZADOS

Derivación: En aquellos casos en los que así se estime conveniente, se intercambiará información relevante para garantizar la coordinación y celeridad en el inicio y adecuación de la intervención.

Intervención y seguimiento: Comunicación bidireccional acerca del procedimiento de intervención en ambos recursos, con especial hincapié en las medidas de seguridad y en la detección de necesidades específicas.

COORDINACIÓN CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO:

Seguimiento del Protocolo de Seguridad disponible en cada uno de los PEFs en el que se recogen medidas relacionadas con:

- ✓ Adecuación de espacios y aplicación de las medidas de seguridad.
- ✓ Aviso previo ante casos de alta conflictividad.
- ✓ Aviso ante incidencias o incumplimientos.
- ✓ Rondas en los alrededores en horas de mayor afluencia.
- ✓ Acceso de los agentes a los centros si ello se estima necesario.
- ✓ Colaboración con los agentes UFAM protección y Guardia Civil destinados a la protección individual de las mujeres víctimas de violencia.
- ✓ Intercambio de información relevante.
- ✓ Formación en violencia de género al personal técnico de los PEFs y a mujeres víctimas de violencia de género.

COORDINACIÓN CON AUTORIDADES JUDICIALES Y CON EL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE MENORES

La coordinación entre el personal técnico del PEF y las autoridades judiciales y el Servicio de Protección de Menores permite una actuación específica en cada una de las fases de derivación, recepción, intervención, seguimiento, suspensión y finalización, acomodados a las indicaciones recogidas en las sentencias judiciales y en las resoluciones administrativas del órgano competente en materia de protección de menores.

IV. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Justificación

La Comisión de Seguimiento, aprobada en el Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la violencia de género y atención a las víctimas en Aragón de diciembre de 2008, es el ámbito en el cual los profesionales que realizan atención e intervención directa con las mujeres víctimas de violencia de género o con los hijos e hijas de estas, llevarán a cabo la coordinación de las actuaciones en materia de violencia entre las distintas instituciones (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Sistema Sanitario, Servicios Sociales, Sistema Judicial, Educación y de la Delegación del Gobierno en Aragón y/o Subdelegación del Gobierno en Zaragoza).

COMISION DE SEGUIMIENTO ORDINARIA

La comisión de seguimiento ordinaria quedará constituida con el fin de mantener reuniones periódicas de forma regular.

Objetivos

- Analizar y evaluar de la implementación del procedimiento de coordinación para la prevención e intervención con mujeres víctimas de violencia de género.
- Estudiar, valorar y modificar, si procede, algún acuerdo, punto y/o herramienta de coordinación diseñada en el procedimiento.
- Comunicar las acciones y programas específicos, para la intervención con mujeres víctimas de violencia de género (formación, actuaciones, nuevas líneas de trabajo...etc.).
- Crear cauces de comunicación interinstitucional entre las y los profesionales que intervienen en violencia de género.
- Revisar, si se estima conveniente, el trabajo en materia de violencia de género realizado.
- Presentar el trabajo y los objetivos que se plantean en cada una de las instituciones participantes.
- Comunicar a las personas que configuran nuestros equipos de trabajo el funcionamiento de la comisión de seguimiento y difundir el trabajo de los otros agentes.
- Planificar nuevas acciones e intervenciones, en función de los resultados obtenidos.
- Realizar el estudio, seguimiento y valoración de casos individualizados, si se considera oportuno.
- Colaborar en acciones de prevención y sensibilización de la violencia de género.
- Divulgar actuaciones y proyectos propios y/o externos que puedan resultar de interés para la intervención
- Revisión de la legislación vigente que afecte o pueda afectar a la aplicación del Procedimiento de Coordinación y actualización del documento en base a las modificaciones legislativas.

Agentes Participantes

La Comisión de Seguimiento estará formada por los agentes participantes en la Mesa Técnica de elaboración del procedimiento de coordinación.

Las y los integrantes de la mesa, o la Institución a quién estos profesionales representan, podrán designar la participación puntual en la mesa de alguna o algún profesional que se considere necesario.

Convocatoria

La comisión de seguimiento ordinaria será convocada a través del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM)

Será convocada una vez al año, sin perjuicio de que ante necesidad de reunión de los profesionales se convoque una Comisión Extraordinaria.

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO EXTRAORDINARIA

La comisión de seguimiento extraordinaria se convocará fuera del orden ordinario.

Se convocará una comisión de seguimiento extraordinaria ante:

- Una modificación en la legislación vigente que afecte o pueda afectar a la aplicación del procedimiento.
- Cualquier otro asunto que requiera convocar a la comisión con urgencia valorado por cualquier entidad.

Convocatoria

La comisión de seguimiento extraordinaria podrá ser convocada a instancia de cualquier miembro integrante de la comisión de seguimiento ordinaria del Procedimiento de Coordinación Institucional de la Ciudad de Zaragoza.

Tratamiento de la Información

El tratamiento de la información, en el marco de la Comisión de Seguimiento, relativa a mujeres víctimas de violencia, se realizará en el ámbito del cumplimiento de la legislación vigente: *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón, Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y atención a las víctimas en Aragón firmado en diciembre de 2008.*

En este contexto, los profesionales integrantes de la Comisión de Seguimiento están amparados por la ley para compartir información (*Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal art. 6, 11 y 21*) siempre que redunde en un beneficio para la mujer y posibilite ofrecerle los recursos disponibles para erradicar la violencia (*Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de*

Género. Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón).

Esto permitirá trabajar, tanto en el seguimiento de casos manifiestos, como en la detección de la violencia no visible y prolongada en el tiempo.

V. GUÍA DE RECURSOS

TELEFONO DE ATENCIÓN 24 HORAS (IAM) 9 0 0 5 0 4 4 0 5
atencionmujer@aragon.es

- Teléfono único para todo Aragón
- Servicio de Atención 24 horas al día los 365 días del año
- Teléfono gratuito y fácil de recordar 900 504 405. No sale reflejado en la factura del teléfono
- Atendido por Trabajadoras Sociales y psicólogas
- Atención via e-mail atencionmujer@aragon.es

Funciones del servicio

Recibir y atender de forma permanente, es decir, durante las 24 horas los 365 días al año, todas las llamadas de mujeres víctimas de violencia.

- Escuchar e informar sobre los recursos existentes
- Orientar sobre el recurso que más se adecua a la situación planteada
- Derivar, si es necesario, las llamadas al recurso apropiado: asesoría del propio IAM, el Servicio de Igualdad/Casa de La Mujer Abogado de guardia, Trabajadores Sociales de guardia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Servicios Sociales de Base, Centros Municipales de Servicios Sociales...

Servicios de Traductores en fórmula de traducción simultánea

Comprende 51 idiomas diferentes.

Tiene dos opciones:

- Llamada en entrevista
- Llamada a tres

SERVICIO DE IGUALDAD DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA- CASA DE LA MUJER**SERVICIO PREFERENTE PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN ZARAGOZA**

Ofrece:

- Atención **integral a la violencia de género** para las *mujeres y sus hijos e hijas*. Atención social, psicológica y educativa para mujeres víctimas de violencia de género, residentes en la ciudad de Zaragoza y sus hijas e hijos.
Información y gestión de los recursos de ayuda existentes: ayudas económicas, alojamiento, orientación laboral y jurídica
Horario: lunes a viernes de 8h a 19h
 - **Asesoría Jurídica:** Información sobre el ejercicio de los derechos de las mujeres y personas trans, (sin cita previa) lunes a viernes de 9 a 14h y los martes de 17 a 19:30.
 - **Prevención contra la Violencia de Género.** Actuaciones de información y sensibilización para dar a conocer el problema de la Violencia de Género y promover la igualdad; formación dirigida a estudiantes, voluntarios y profesionales del ámbito educativo y social e intervención individual para jóvenes y sus familiares.
 - Oficina de **información:** Atiende consultas de información y orienta y deriva a recursos propios o ajenos que posibiliten una mayor igualdad de género en las cuestiones planteadas: lunes a jueves de 9 a 14h y de 16 a 19h y viernes de 9 a 14h
 - **Alojamiento temporal**, pisos tutelados y Casa de acogida
 - Servicio de **Telealarma:** Gestión de GPS ATENPRO
 - **Formación y Empleo.** Acciones formativas orientadas al desarrollo, fortalecimiento y gestión de las capacidades personales para el empoderamiento, la equidad de género en el empleo, la corresponsabilidad en las tareas de cuidado y las relaciones interpersonales. Servicio de Orientación y Tutorización Laboral para personas con dificultad de acceso y mantenimiento en el empleo por razones de género.
 - **Apoyo al Asociacionismo de mujeres:** Información, asesoramiento y formación específica sobre la creación, gestión y funcionamiento de los colectivos de mujeres para potenciar su desarrollo.
 - **Cultura para la igualdad:** Acciones culturales que fomenten la igualdad de género
- Lugar: C/Don Juan de Aragón, 2, 50001 Zaragoza
Tfno: 976 726040
Horario: lunes a viernes de 8 a 21h.
casamujer@zaragoza.es www.zaragoza.es/mujer

**INSTITUTO ARAGONES DE LA MUJER
SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO A MUJERES E
HIJAS E HIJOS NO EMPADRONADAS EN ZARAGOZA**

SERVICIOS

- Servicio atención social
- Servicio de atención psicológica
- Servicio de asesoramiento jurídico
- Servicio de asesoramiento laboral
- Servicio de asesoramiento empresarial
- Servicio Educadora Familiar
- Servicio de Atención Psicológica a Menores hijas e hijos de mujeres Víctimas de Violencia de Género
- Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia mediante correo electrónico.
- Servicio de Atención Psicológica para Mujeres Sordas (profesional con manejo de la lengua de signos)
- Atención psicológica a hombres con problemas de control en el hogar.
- Teléfono 24 horas

ALOJAMIENTOS

- Centro de Emergencias (24 horas) Casas de Acogida y Pisos Tutelados

AYUDAS ECONÓMICAS

- Ayudas económicas para las víctimas de violencia.

PUNTO DE COORDINACION DE LAS ORDENES DE PROTECCION

Pº Agustín, Nº 16, 5ª planta
50071 Zaragoza
Tel: 976 716 720
Fax: 976 716 721
iam@aragon.es

TURNO DE GUARDIA JURÍDICO (IAM-COLEGIO DE ABOGADOS)

Ofrece:

Asistencia jurídica presencial y gratuita en cualquier punto de Aragón, antes de interponer denuncia y/o solicitar una orden de protección.

Este recurso se activa a través del teléfono **900 504 405, 24 horas los 365 días del año.**

TURNO DE GUARDIA SOCIAL (IAM- TRABAJADORES SOCIALES)

Ofrece:

- Asistencia social presencial a las mujeres víctimas de violencia, en Aragón.
- Acompañamiento y acogida de la mujer y sus hijas/os.
- Alojamiento de urgencia y acompañamiento en traslados.

Criterios para activar el recurso. Si la mujer:

- Carece de red social
- Tiene menores a su cargo
- No puede volver a su domicilio y necesita ser alojada
- Presenta malestar emocional
- Así lo desea (preguntar siempre)

Este recurso se activa a través del **teléfono 900 504 405, de lunes a viernes de 15 a 8 horas, sábados, festivos y fines de semana.**

OFICINA DE ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DEL DELITO (MINISTERIO DE JUSTICIA)

Ofrece

Atención a las mujeres víctimas de cualquier tipo de delito. También víctimas de violencia de género. Cuentan en sus dependencias con la atención algunas horas de un o una letrada del turno de Guardia del Colegio de Abogados

- Informar a las víctimas, directas o indirectas, sobre sus derechos y evitar la desprotección
- Informar a las víctimas sobre las denuncias penales,
- Acompañamiento a las víctimas que lo soliciten a las diligencias judiciales.
- Informar sobre las ayudas económicas
- Informar y orientar a la víctima hacia los recursos sociales existentes y facilitarles el acceso a ellos.
- La asistencia psicológica puntual y de urgencia y/o mediante terapia continuada.
- Procurar el acceso a tratamiento médico, psicológico, social y jurídico criminológico

CIUDAD DE LA JUSTICIA, Av. Ranillas, 89-97, 50018 Zaragoza

- Sede de la Oficina: Edificio Fueros de Aragón Escalera A, planta 0 teléfono 976 208 459

oav.justicia.zgz@aragon.es

- Sede del Equipo de Psicólogas: Edificio Fueros de Aragón Escalera B, planta 1 teléfono 976 208 182
- psicologo.victimas.zgz@aragon.es

ATENPRO –MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

Se solicita en el Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Zaragoza-Casa de la Mujer

Sistema de seguimiento y localización vía **GPS** para mujeres.

Se presta mediante un terminal telefónico especial que la mujer puede llevar y usar las 24 horas del día y que en caso de emergencia comunicará a las Fuerzas de Seguridad del Estado datos y localización real de la mujer.

MODULO SOTA: EN CASO DE DISCAPACIDAD AUDITIVA