

I N D I C E

- I. INTRODUCCION**
- II. OBJETIVO**
- III. ITINERARIO BASICO DE ACTUACION EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DE LAS INSTITUCIONES COMARCALES.**
 - A. SISTEMA SANITARIO**
 - 1. SINTESIS DE ACTUACIONES**
 - 2. FLUJOGRAMA**
 - B. FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD**
 - 1. SINTESIS DE ACTUACIONES**
 - 2. FLUJOGRAMA**
 - C. SISTEMA JUDICIAL**
 - D. SISTEMA EDUCATIVO, EDUCACIÓN PRIMARIA**
 - 1. SINTESIS DE ACTUACIONES**
 - 2. FLUJOGRAMA**
 - E. SERVICIOS SOCIALES**
 - 1. SINTESIS DE ACTUACIONES**
 - 2. FLUJOGRAMA**
- IV. COORDINACION EN URGENCIA Y COORDINACION ORDINARIA (interacción entre las diferentes instituciones).**
- V. GUIA DE RECURSOS GENERAL**
- VI. DIRECTORIO DE INSTITUCIONES COMARCALES**
- VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS**
- VIII. FICHA DE INTERVENCIÓN Y VALORACIÓN**

I. INTRODUCCIÓN

La Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las mujeres víctimas de violencia en Aragón, entiende por violencia ejercida contra las mujeres *“todo acto o agresión contra las mismas, motivado por la pertenencia a dicho sexo de las víctimas, que tenga o pueda tener como consecuencia un daño físico o psicológico, así como las agresiones a su libertad e identidad sexuales, incluida la amenaza de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, que se realicen al amparo de una situación de debilidad, dependencia o proximidad física, psicológica, familiar, laboral o económica de la víctima frente al agresor”*.

En diciembre de 2008 se firmó el **Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Víctimas, en Aragón:**

“El objetivo común de quienes participaron en la elaboración del Protocolo consiste esencialmente en poner en práctica aquellos elementos que, interrelacionados entre sí, harán posible el correcto funcionamiento de los mecanismos de protección integral diseñados en la nueva regulación, sin perjuicio de los desarrollos que a cada Institución o Administración competen en cada área”.

II. OBJETIVOS

Uno de los objetivos prioritarios de todas las instituciones es el de llevar a cabo proyectos de sensibilización, prevención y erradicación de la violencia ejercida contra las mujeres, en nuestra Comunidad Autónoma.

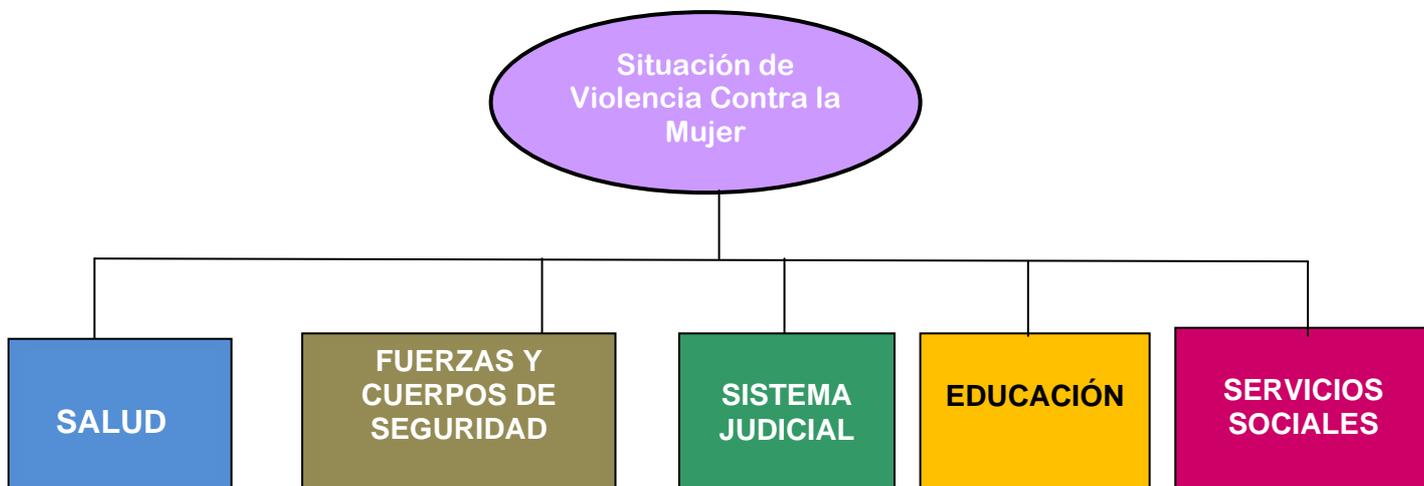
Así pues, desde el Instituto Aragonés de la Mujer, basándose en la obligatoriedad de la ley 4/2007, de 22 de marzo, y el Protocolo Interinstitucional, se impulsó el **diseño de un Procedimiento de Coordinación Comarcal** para la atención a mujeres víctimas de violencia. El mismo, ha sido el resultado de un consenso técnico entre profesionales de las distintas áreas desde las que se intervienen con mujeres víctimas de violencia.

La finalidad de dicho procedimiento trata de complementar las intervenciones profesionales, así como rentabilizar esfuerzos y mejorar los servicios, siendo necesaria una intervención coordinada y estableciendo procedimientos homogéneos de actuación por parte de las administraciones públicas dirigidas a garantizar la protección integral de las mujeres víctimas de violencia.

Para poder proporcionar una asistencia integral a estas mujeres y abordar la situación desde todos los ámbitos de intervención, se elabora este Procedimiento como herramienta de trabajo para profesionales, que facilite su coordinación e intervención.

Dichos ámbitos de Intervención son los Sistemas: Sanitario, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Judicial, Educativo y de Servicios Sociales.

III. ITINERARIO BÁSICO DE ACTUACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DE LAS INSTITUCIONES COMARCALES.



Durante la elaboración del procedimiento de coordinación, el equipo de profesionales de la Mesa Técnica, acordaron que ante una situación de violencia contra la mujer, la coordinación entre las áreas, será diferente si nos encontramos:

1. Atención ordinaria.
2. Atención inmediata o de urgencia.
3. Seguimiento de casos.
4. Prevención.

- **Atención ordinaria:** Aquella atención que no requiere una intervención urgente
- **Atención inmediata o de urgencia:** supone una atención prioritaria y urgente de la víctima, ya venga derivada por cualquier institución o por iniciativa de la propia mujer, con síntomas de violencia (con o sin lesiones físicas), o con deseo de interponer denuncia.

Procedimientos de intervención

Los procedimientos de intervención serán según los modelos de:

- Sistema Sanitario
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Sistema Educativo
- Servicios Sociales Generales.

Cada institución intervendrá internamente según su propio protocolo interno (incluidos en el anexo).

La coordinación con el resto de instituciones se establece para la Comarca de Andorra-sierra de Arcos.

A. SISTEMA SANITARIO

1. SÍNTESIS DE ACTUACIONES

La ley orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, prevé que las administraciones con competencias sanitarias promuevan la aplicación, permanente actualización y difusión de protocolos que contengan pautas uniformes de actuación sanitaria ante un caso de violencia de Género.

La intervención debe existir ante la presencia o la existencia de sospecha fundada de que pueda serlo (según el protocolo de coordinación interinstitucional para la prevención de la violencia de género y atención a las víctimas, en Aragón, amparado entre otros artículos, el 262 de enjuiciamiento criminal, en lo que se refiere a la comunicación a la autoridad judicial).

A. ATENCIÓN ORDINARIA:

La *intervención* de profesionales del Salud ante una sospecha de un caso de una mujer víctima de violencia, viene determinada por el Protocolo de actuación interno y la Guía de Atención Sanitaria en materia de Violencia de Género.

En cuanto a la *Coordinación*

- El/la profesional que se encuentre ante un indicio de Violencia contactará con el/la profesional de referencia del Centro de Salud.
- El/La profesional de Referencia del Centro de Salud, trasladará el caso a la comisión de seguimiento para el desarrollo de la intervención pertinente.

➤ **Recepción de la demanda:**

La petición de asistencia puede ser, a través de la consulta médica o de enfermería.

➤ **Atención profesional:**

El registro se realizara a través de la herramienta de trabajo OMI (Oficina Médica Informatizada).

- Si durante la entrevista no se objetivan signos o síntomas de violencia e interrogada la mujer, al efecto, no lo manifiesta pero tenemos sospechas, se anota en la hoja de evolución.
- Si la paciente reconoce el maltrato, habrá que generar el episodio (Z 12, "maltratados") y cumplimentar el protocolo que aparece desde el plan personal, donde se hace una valoración del maltrato, así como la intervención/información, señales de alerta/riesgo, elaboración de plan de seguridad y realizar el parte de lesiones.

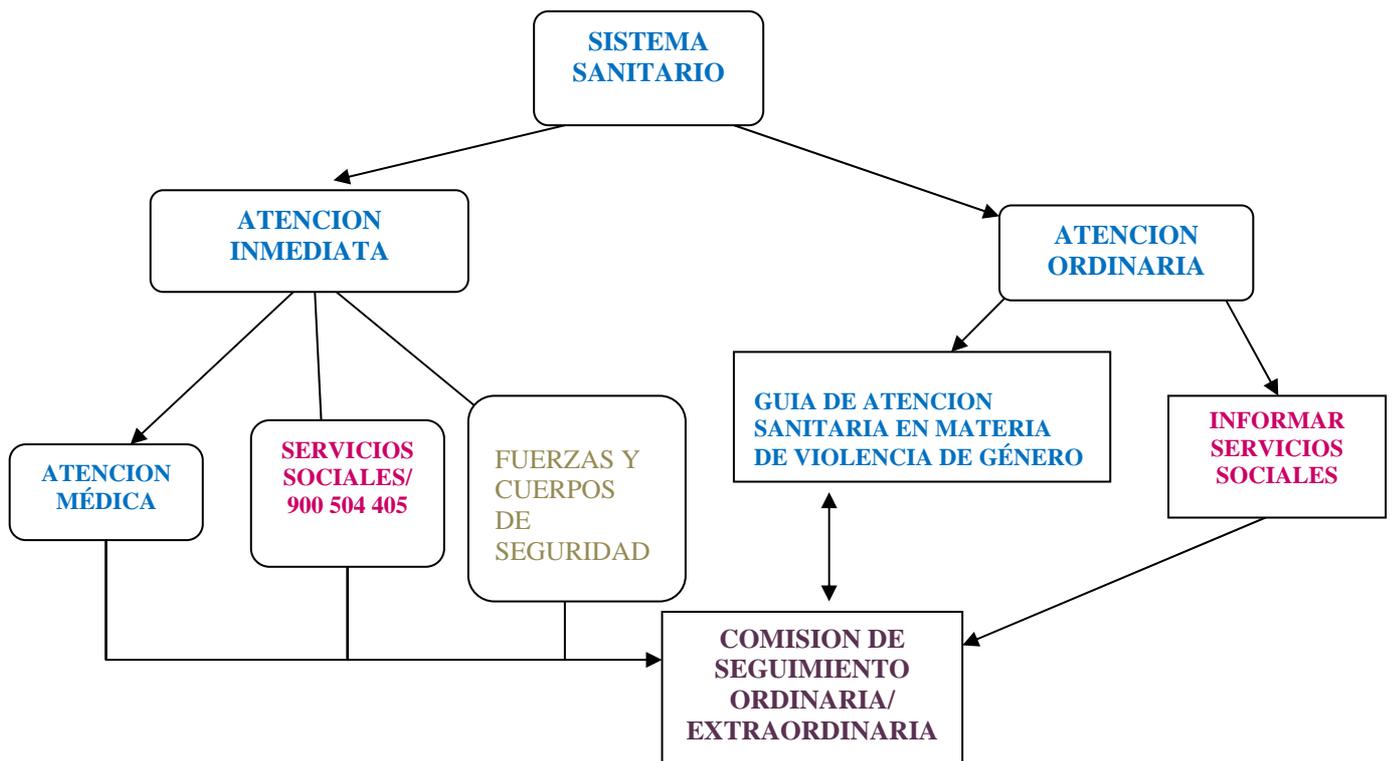
- Siempre que haya sospecha o certeza habrá que tratar de mantener a la mujer en el sistema sanitario, para facilitar la comunicación y ofrecer una atención personalizada, valorar la situación y la evolución de la misma.
- Atención a menores y coordinación con Salud Mental, siempre y cuando sea necesario.

B. ATENCIÓN INMEDIATA O DE URGENCIA

➤ Recepción de la mujer :

- → Atención médica
- → Llamar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- → Llamar a la trabajador/a social
 - Si es dentro del horario de atención del Servicio Social Comarcal, 8:00 h. a 15:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos, llamar al **978 84 38 53**.
 - Si es fuera del horario de atención de Servicios Sociales Comarcales, llamar al turno social línea **900 504 405**.
- → Emisión del parte de lesiones, y facilitarle copia a la mujer.
- → Remisión de este al Juzgado.
- → Si los hechos han ocurrido en horario fuera de atención de los Servicios Sociales Comarcales, comunicar a estos el caso.

2. FLUJOGRAMA SISTEMA SANITARIO



B. FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

SINTESIS DE ACTUACIONES

POLICÍA LOCAL

A.- ANTE UN CASO DE ATENCIÓN ORDINARIA:

1. Apoyo y colaboración con la Guardia Civil, en el seguimiento de las ordenes de protección.

B.- ANTE UN CASO DE ATENCIÓN INMEDIATA O DE URGENCIA:

1. Protección de la víctima.
2. Traslado y/o acompañamiento de la víctima al centro de salud, si procede.
3. Traslado y/o acompañamiento de la víctima a dependencias del Cuartel de la Guardia Civil.
4. Comunicación a los servicios sociales comarcales

GUARDIA CIVIL

La labor de la Guardia Civil en la provincia de Teruel, en relación con las actuaciones tendentes a la prevención de la violencia con la valoración del riesgo y el control y seguimiento de la ejecución de las medidas judiciales adoptadas para la protección de las víctimas de la violencia de género, así como para garantizar la actividad probatoria en los procesos que se sigan, se regirá conforme a lo reflejado en el apartado III del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Víctimas en Aragón, firmado el 10 de diciembre de 2008.

C. SISTEMA JUDICIAL

Partiendo del respeto a la plena independencia de los Jueces y Tribunales en el ejercicio de sus funciones dentro del marco de la Constitución y las Leyes, con el fin de facilitar rapidez y coordinación en la seguridad y atención integral a las mujeres víctimas de violencia, las resoluciones judiciales seguirán el trámite establecido en la Ley Orgánica 1/2004¹, su inscripción en el S.I.R.A.J², y su comunicación a:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad territorialmente competentes o, en su caso, a los puntos de recepción centralizada designados en cada territorio.
- Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección de la Comunidad Autónoma de Aragón (Instituto Aragonés de la Mujer), el cual se encarga de impulsar las medidas administrativas que la Ley contempla, bien a través de sus propios servicios u otros como gestores de prestaciones en materia de servicios sociales (Centros Comarcales de Servicios Sociales)³.

¹ Ley 1/2003 art. 544 ter. 8 : “La orden de protección será notificada a las partes, y comunicada por el Secretario judicial inmediatamente, mediante testimonio íntegro, a la víctima y a las Administraciones públicas competentes para la adopción de medidas de protección, sean éstas de seguridad o de asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole. A estos efectos se establecerá reglamentariamente un sistema integrado de coordinación administrativa que garantice la agilidad de estas comunicaciones.”

² R.D. 95/2009.

³ Ley 27/2003.

D. SISTEMA EDUCATIVO EN LAS ETAPAS INFANTIL Y PRIMARIA

1. SINTESIS DE ACTUACIONES

Se registrará por el propio protocolo interno de actuación y por la guía de maltrato infantil, del Gobierno de Aragón.

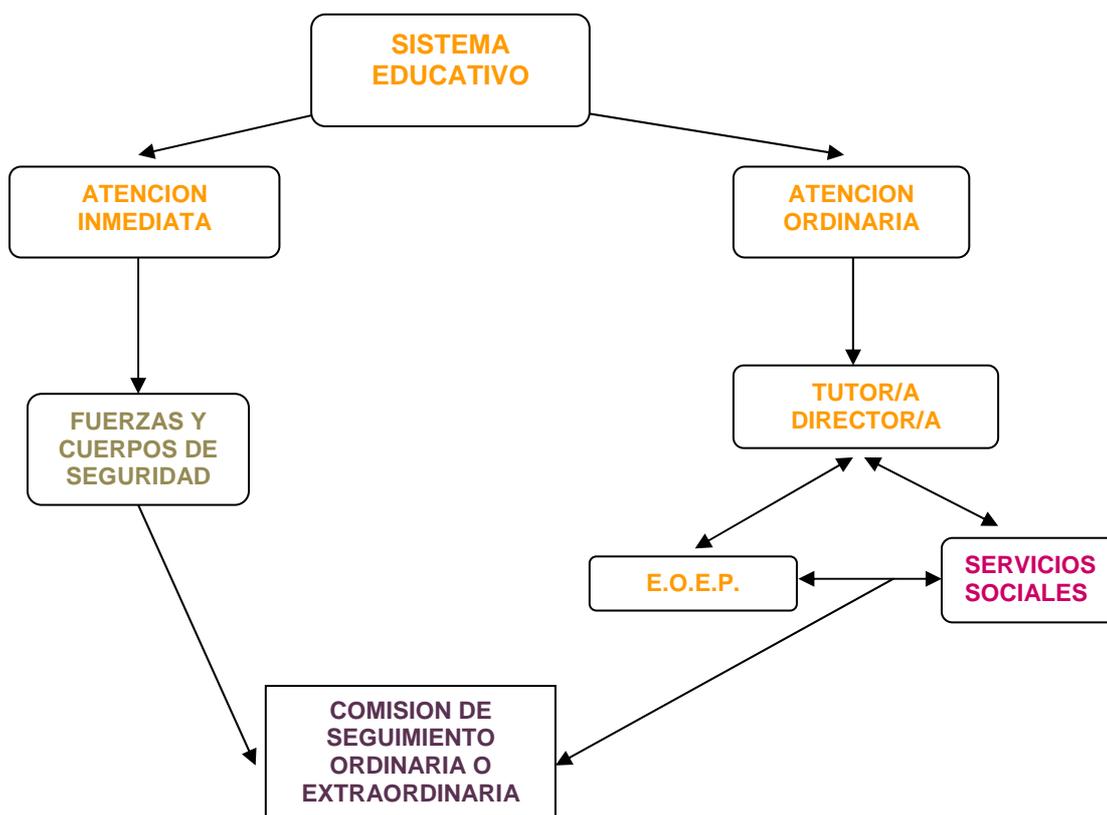
A.- ANTE UN CASO DE ATENCIÓN ORDINARIA:

- El tutor/a y/o director/a comunica la sospecha al EOEP.
- Desde el EOEP, se valora la situación ya sea en entrevista o contrastando con los servicios sociales.
- Si hay indicios o sospecha se comunica y se deriva a los Servicios Sociales Comarcales.
- Elaboración conjunta del plan de intervención.

B.- ANTE UN CASO DE ATENCIÓN INMEDIATA O DE URGENCIA:

- Aviso a las fuerzas y cuerpos de seguridad.
- Comunicar la situación, del EOEP, o del Equipo Directivo del Centro Escolar, a los Servicios Sociales Comunitarios.

2. FLUJOGRAMA SISTEMA EDUCATIVO



E. SERVICIOS SOCIALES COMARCALES

1. SINTESIS DE ACTUACIONES

Se registrará por su procedimiento interno de actuación.

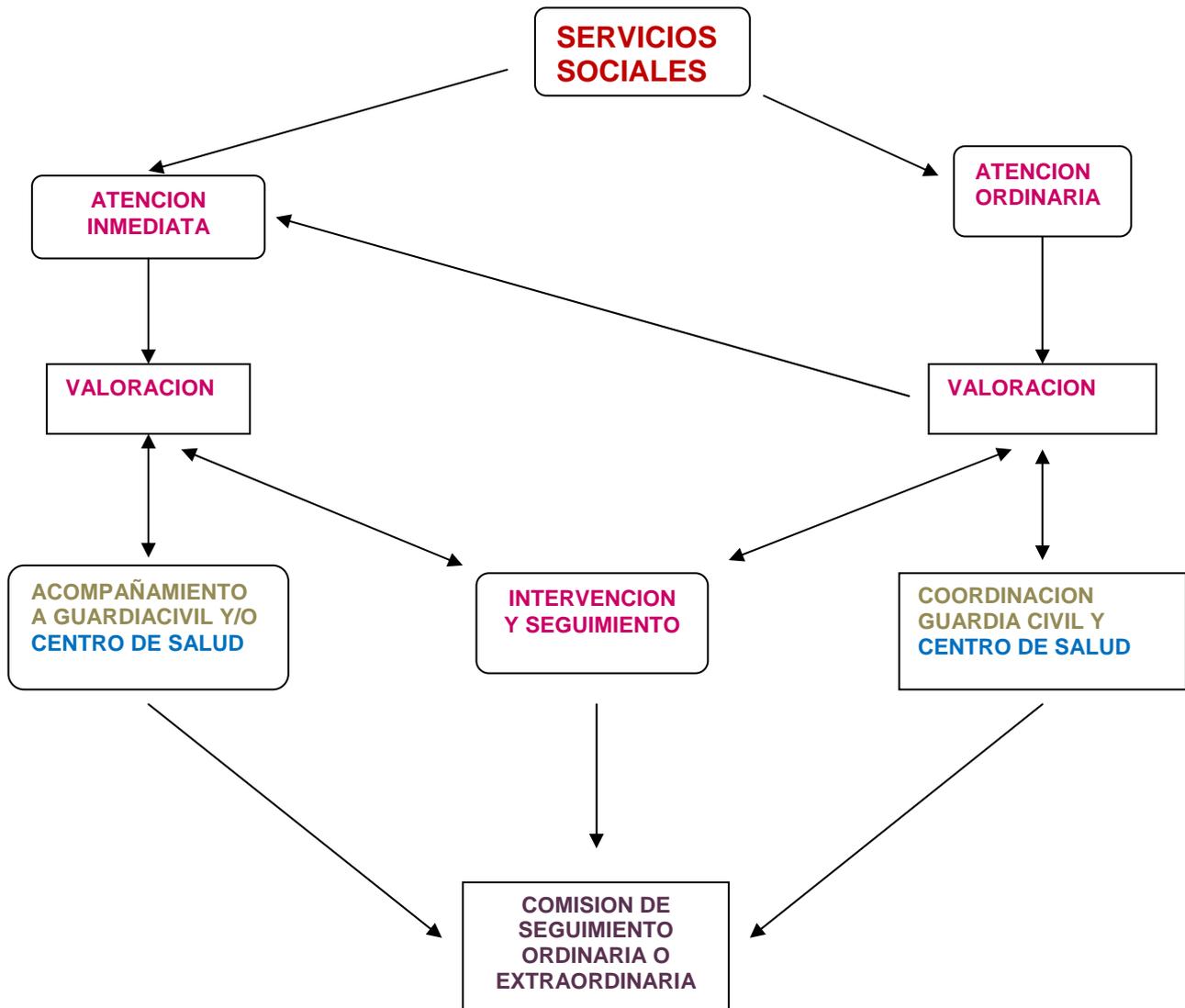
A.- ANTE UN CASO DE ATENCIÓN ORDINARIA:

1. Entrevista y valoración de la situación. Ficha de valoración del riesgo social, si procede.
2. Información a la víctima sobre los derechos que le asisten, y recursos disponibles, para facilitarle el tomar una decisión en las mejores condiciones. Seguimiento de las Órdenes de Protección.
3. Seguimiento y elaboración de un plan de intervención.
4. Antes de la interposición de la denuncia y/o solicitud de la Orden de Protección, se solicitará la presencia de un abogado a través del teléfono: 900 504 405.
5. Derivación al recurso más adecuado.
6. Coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado si hay Orden de Protección, y con Educación y Salud, cuando proceda.

B.- ANTE UN CASO DE ATENCIÓN INMEDIATA O DE URGENCIA:

1. Entrevista y valoración de la situación.
Información a la víctima sobre los derechos que le asisten, y recursos disponibles, para facilitarle la toma de decisiones.
2. Antes de la interposición de la denuncia y/o solicitud de la Orden de Protección, se solicitará la presencia del abogado a través del teléfono: 900 504 405.
3. Derivación y acompañamiento, si procede, al recurso más adecuado.

2. FLUJOGRAMA SERVICIOS SOCIALES



IV. COORDINACIÓN

COORDINACIÓN EN URGENCIA Y COORDINACION ORDINARIA (interacción entre las diferentes instituciones).

COORDINACIÓN ENTRE PROFESIONALES:

➤ **SANITARIOS:**

Ante la sospecha o certeza de que una mujer está sufriendo violencia de género, en el sistema de registro sanitario OMI, se creará una alerta, advirtiendo de la situación al profesional sanitario de atención primaria que pueda atender a la mujer, al objeto de que valore la demanda de la mujer.

Si la atención a la mujer se hace en horario de urgencias, se citara a la paciente con su médica/o o enfermera/o al día siguiente poniendo en observaciones: Z12, al objeto de que el profesional sepa que es un caso de violencia de género y tenga información de los hechos y lo comunique a los Servicios Sociales, si es necesario.

➤ **SANITARIOS/SOCIALES:**

Siempre que haya una sospecha/certeza se comunicará a los Servicios Sociales de la Comarca, en caso contrario (que sea la Comarca la concedora del hecho), lo comunicaran al Salud, si procede, y se pondrán en contacto con el profesional de referencia de la paciente, para abordar y elaborar un plan conjunto.

➤ **FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD:**

La labor de la Guardia Civil en la provincia de Teruel, en relación con las actuaciones tendentes a la prevención de la violencia con la valoración del riesgo y el control y seguimiento de la ejecución de las medidas judiciales adoptadas para la protección de las víctimas de la violencia de género, así como para garantizar la actividad probatoria en los procesos que se sigan, se regirá conforme a lo reflejado en el apartado III del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Víctimas en Aragón, firmado el 10 de diciembre de 2008.

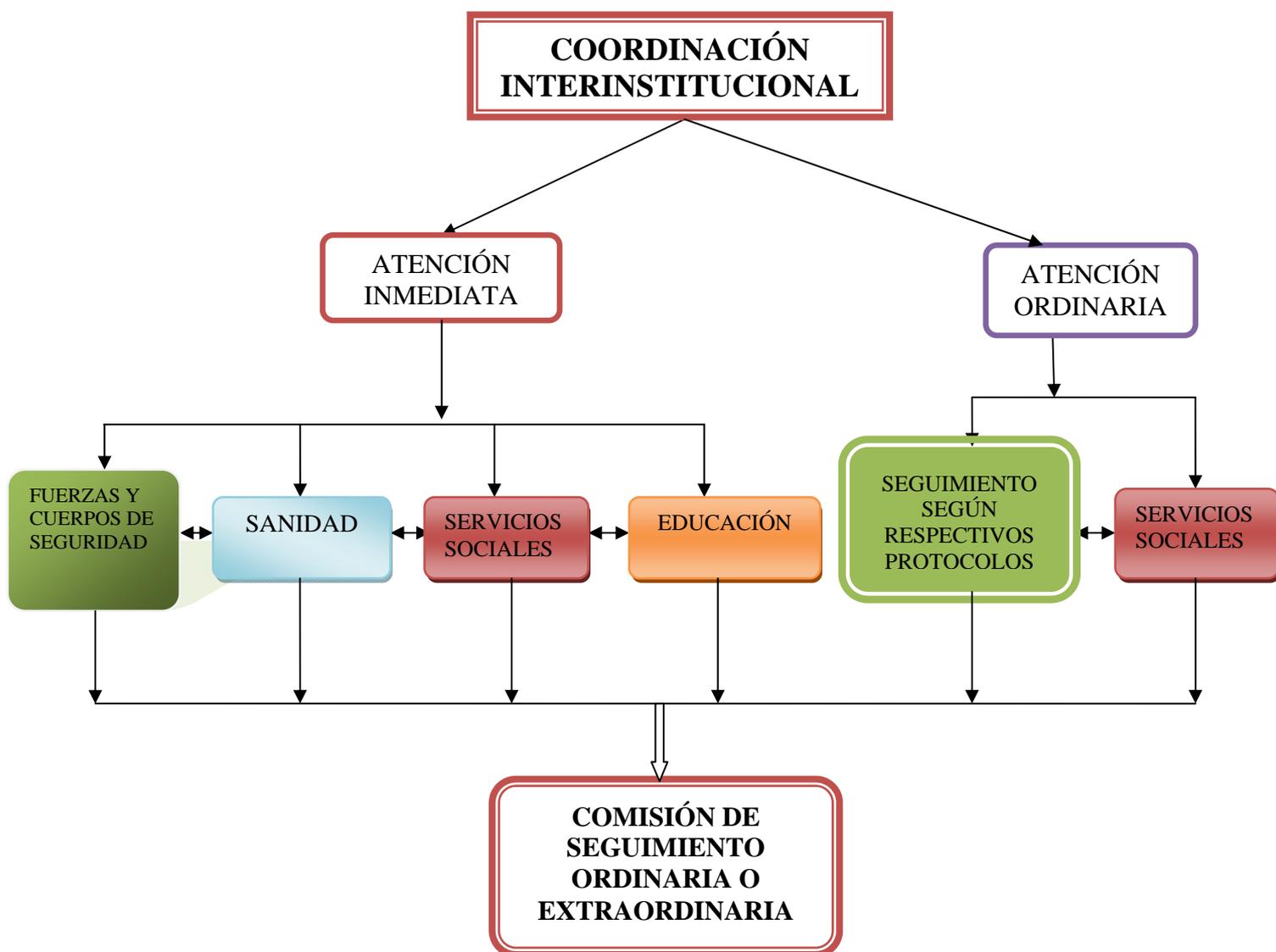
➤ EDUCACIÓN EN LAS ETAPAS DE INFANTIL Y PRIMARIA

Ante indicios:

Comunicación a los Servicios Sociales Comarcales, a través del procedimiento habitual.

Ante confirmación:

- Aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Comunicación a los Servicios Sociales Comarcales.
- Avisar a la familia, ya que se trata de menores.



COMISIÓN DE SEGUIMIENTO ORDINARIA O EXTRAORDINARIA

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 representantes de las instituciones que han participado en la elaboración del Procedimiento de coordinación Comarcal, continuarán con el proceso iniciado en las Mesas Técnicas, y llevarán a cabo la planificación de actuaciones en materia de violencia.

Su objetivo es implementar el Procedimiento para garantizar el derecho a la asistencia integral de las mujeres víctimas de violencia en la Comarca, así como planificar y ejecutar acciones preventivas.

La Comisión de Seguimiento Ordinaria estará integrada por, al menos, un/a representante de los sistemas: Sanitario, Educativo, Judicial, Fuerzas y cuerpos de Seguridad, y Servicios sociales.

No así **la Comisión de Seguimiento Extraordinaria**, en la que no será necesario contar con representantes de todos los sistemas.

La designación por parte de cada institución de titular y suplente, y el compromiso que los mismos asumen, garantiza la continuidad de la misma.

La Comisión de seguimiento podrá ser convocada de manera **Ordinaria**, tres veces al año, por el/la Presidente/a de la Comarca, o persona en quién delegue. De manera **Extraordinaria**, podrá ser convocada a solicitud de cualquier integrante de la Comisión.

FUNCIONES COMISIÓN EXTRAORDINARIA:

- ❖ Planificar para cada caso concreto, desde la perspectiva de las diferentes instituciones de manera conjunta y coordinada, el trabajo con mujeres víctimas de violencia.
- ❖ Analizar y evaluar las intervenciones realizadas desde cada institución para planificar acciones posteriores en base a los recursos existentes.
- ❖ Definir acciones para la detección y/o confirmación ante sospecha de nuevos casos y acordar estrategias para su seguimiento.

FUNCIONES COMISIÓN ORDINARIA:

- ❖ Revisar, ajustar y modificar, si procede, aspectos susceptibles de mejora para una aplicación más eficaz del procedimiento de Coordinación.
- ❖ Actualizar los contenidos del procedimiento ante posibles modificaciones de la legislación.
- ❖ Difundir el Procedimiento de Coordinación Comarcal a los profesionales de todas las instituciones que intervienen con mujeres en la Comarca (seminarios, jornadas, charlas,...).
- ❖ Queda instaurado en la primera Comisión Ordinaria, el proponer y programar acciones orientadas a la prevención en materia de violencia contra la mujer, a desarrollar en ese año.
- ❖ Elaborar el programa de acciones conjuntas (específicas e inespecíficas) para la Prevención de la violencia contra la mujer en la comarca:
 - Acciones directas: Programas de actividades concretas; charlas, jornadas, etc.
 - Acciones que incidan indirectamente en la Prevención: Actividades para el 8 de marzo, 25 de noviembre, etc.

Y cualquier otra función que se valore adecuada para el mejor desarrollo del Procedimiento Comarcal.

V. GUÍA DE RECURSOS GENERAL

ASESORÍA JURÍDICA

Asesoramiento en relación a la salida de una situación de violencia:

- **Interposición de denuncia:** Todo el proceso previo y posterior a presentar una denuncia y/o solicitar una orden de protección. Información acerca del derecho a la presencia de un letrado del Turno de Guardia para prestar asistencia jurídica presencial y gratuita en el momento de formular la denuncia.
- **Familia:** Separaciones, divorcio, régimen económico matrimonial, parejas estables no casadas, filiación, custodia de hijos e hijas menores, etc.
- **Justicia gratuita:** Trámites necesarios para obtener asistencia jurídica gratuita.

DÍA: Jueves alternos, sin cita previa.

HORARIO: De 17 h. a 19 h. Tfno.: 978 84 38 53.

LUGAR: En la sede de la Comarca, Paseo Las Minas, s/n, Andorra.

SERVICIO TELEFÓNICO DE TRADUCTORES

Este servicio se puede solicitar desde cualquier institución que trabaje con mujeres víctimas de violencia en Aragón, en el marco de los Procedimientos de Coordinación Comarcal. Comprende 51 idiomas diferentes.

Se activa a través del teléfono: **900 504 405**. Solicitando el servicio de traducción

Opciones:

- Llamada en entrevista
- Llamada a tres

TURNO DE GUARDIA JURÍDICO

Finalidad:

Ofrecer 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**.

ASESORÍA PSICOLÓGICA

La atención psicológica y su intervención se desarrolla de forma individualizada, ofreciendo ayuda a la mujer, proporcionándole información y apoyo psicológico, y dotándole de recursos psicológicos que le permitan afrontar los conflictos cotidianos.

DÍA: De lunes a viernes.

Dirección: SSB Comarca de Andorra-Sierra de Arcos. Paseo Las Minas, s/n, Andorra.

HORARIO: De 8 h. a 15 h., previa petición de hora.

Tfno.: 978 843 853

ASESORÍA SOCIAL

Un Servicio Social Especializado con el objetivo de acoger y atender personal e individualmente las demandas y necesidades de las mujeres aragonesas.

En la primera acogida el profesional de Trabajo Social estudia y valora la demanda para informar, orientar y en su caso derivar el caso al recurso adecuado.

En los casos de violencia contra la mujer, el Profesional de Trabajo Social realiza una intervención específica y especializada en la que se realizan las siguientes funciones:

- Información sobre lo que implica afrontar el reconocimiento de esta situación.
- Asesoramiento sobre los derechos sociales que genera esta situación.
- Orientación, acompañamiento y apoyo en la elaboración de la situación y en la toma de decisiones.
- Gestión y orientación sobre los recursos y prestaciones sociales existentes.
- Elaboración de Plan Individualizado de atención acorde a necesidades familiares y sociales específicas.
- Derivación a otros Servicios que puedan complementar la atención social.
- Intervención y acompañamiento en situaciones de emergencia.

DÍA: De lunes a jueves.

Dirección: SSB Comarca de Andorra-Sierra de Arcos. Paseo Las Minas, s/n, Andorra.

Viernes: Solo urgencias y citas previas.

HORARIO: De 8 h. a 15 h.

Tfno.: 978 843 853

RECURSOS COMARCALES GENERALES

- Cruz Roja Española
Asamblea Local, de
Andorra
Carretera Alcorisa, s/n.
44500- Andorra
Tfno.: 978 880 181
- I.N.A.E.M., de Andorra
Avda. dos de Mayo, nº
31
44500- Andorra.
Tfno: 978 842 230
- Ayuntamiento, de
Andorra
Pza. de España, nº 1
44500- Andorra.
Tfno.: 978 842 011
- Ayuntamiento, de
Alacón
Pza del ayuntamiento, nº
1
44549- Alacón
Tfno.: 978 817 131
- Ayuntamiento, de
Alloza
Pza. de España, nº 4
44509- Alloza
Tfno.: 978 845 165
- Ayuntamiento, de
Ariño
Pza Mayor, nº1
44547- Ariño
Tfno.: 978 817 131
- Ayuntamiento, de
Crivillén
Pza. Horno, s/n
44557- Crivillén
- Ayuntamiento, de
Gargallo
Pza. de La Fuente
44556-Gargallo
Tfno.: 978 752 380
- Ayuntamiento, de
Ejolve
Pza. del
ayuntamiento, nº 1
44559- Ejolve
Tfno.: 978 752 614
- Ayuntamiento, de
Estercuel
Pza del Ayuntamiento
44558- Estercuel
- Ayuntamiento, de
Oliete
Pza. San Martín, s/n
44548-Oliete.
Tfno.: 978 818 001