

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE EL MALTRATO DOMÉSTICO Y LA VIOLENCIA SEXUAL CONTRA LAS MUJERES PARA PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES



EMAKUNDE
EMAKUNDE BERRIEN BERRAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER
Eusko Jaurlaritzako Erakunde Autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

GUÍA

12



ETxebizitza eta Osaspe
Arazoetarako Saila
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA
Y ASUNTOS SOCIALES



Arabako Foru Aldundia
Diputación Foral de Alava



Bizkaiko Foru Aldundia
Diputación Foral de Bizkaia
Gizarte Zerbitzuek
Departamento del Acción Social



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa
Gizta Estaburuetarako, Enplegu eta Gizarte-laneko Departamentua
Departamento para los Derechos Humanos, el Empleo y la Inserción Social

EMAKUNDE
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER
VITORIA - GASTEIZ 2006

GUÍA DE ACTUACIÓN
ANTE EL MALTRATO
DOMÉSTICO Y LA
VIOLENCIA SEXUAL
CONTRA LAS MUJERES
PARA PROFESIONALES DE
LOS SERVICIOS SOCIALES

TÍTULO: "Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual contra las mujeres para profesionales de los servicios sociales"

EDITA: EMAKUNDE/Instituto Vasco de la Mujer. C/ Manuel Iradier, 36.
01005 Vitoria-Gasteiz

COFINANCIA: Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, Diputación Foral de Álava, Diputación Foral de Bizkaia y Diputación Foral de Gipuzkoa

MAQUETACIÓN Y COORDINACIÓN: ARRIN. Comunicación y diseño

FECHA: Julio 2006

Nº DE EJEMPLARES: 3.000

DESCRIPTORES: Malos tratos, violencia sexual, intervención social, servicios sociales, administración pública, acciones positivas, cuestionarios, directorios, guías

DISEÑO GRÁFICO: Ana Badiola, Isabel Madinabeitia, Ana Rincón

ILUSTRACIÓN: Ibon Garagarza

IMPRESIÓN: Esda impresores, S.L. Padre Larramendi, 1-5. 48012 Bilbao

ISBN: 84-89630-04-6 / 978-84-89630-04-8

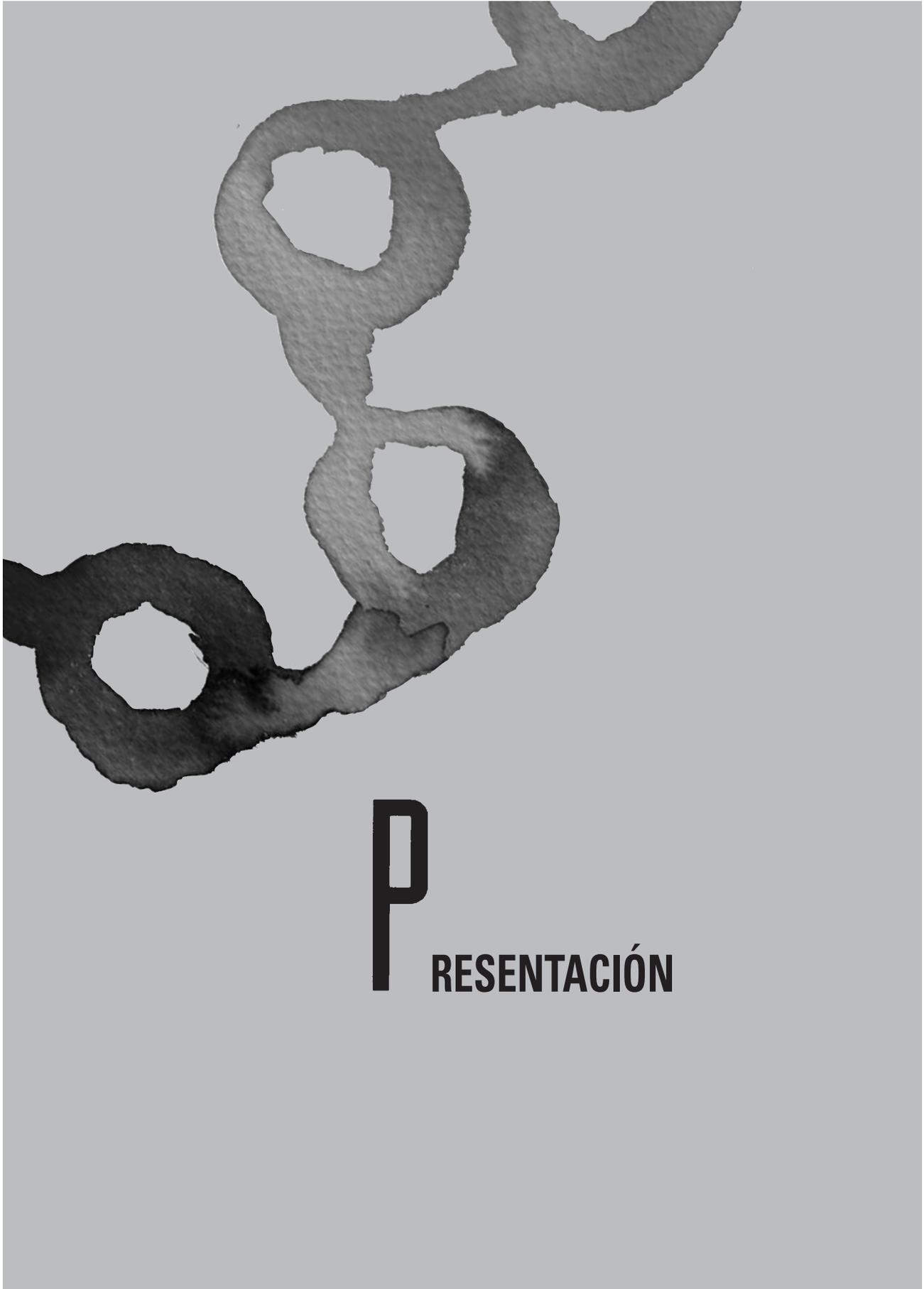
DEPÓSITO LEGAL: BI- 1822/06

Precio: 5 euros

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	7
<i>PRIMERA PARTE: ASPECTOS GENERALES</i>	13
1. LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y SUS DIFERENTES DENOMINACIONES ...	15
2. LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL ÁMBITO FAMILIAR Y/O AFECTIVO ...	19
2.1. Características del maltrato	24
2.1.1. Algunos datos sobre la dimensión del problema	24
2.1.2. La dinámica del maltrato: El ciclo de la violencia	27
2.1.3. Los efectos adversos de convivir en situación de maltrato en niñas y niños	32
2.2. Mitos y estereotipos sobre los maltratadores y las maltratadas	34
2.3. Causas del maltrato. Teorías explicativas sobre la etiología de los malos tratos	38
3. LA VIOLENCIA SEXUAL	43
4. BIBLIOGRAFÍA	47
 <i>SEGUNDA PARTE: ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE MALTRATO DOMÉSTICO Y VIOLENCIA SEXUAL</i>	 51
5. PAUTAS DE DETECCIÓN. INDICADORES DE LA VIOLENCIA	53
6. EL ACUERDO INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y Agresiones Sexuales	61
6.1. El protocolo de actuación en el ámbito de los servicios sociales. Detalle del procedimiento	64
6.2. La intervención social	68
6.2.1. Intervención de urgencia	69
6.2.2. La decisión de la mujer maltratada	74
6.2.3. Valoración	76
6.2.4. Derivación	77
6.2.5. Seguimiento	78

6.2.6. Recursos sociales e institucionales	79
6.2.7. Aspectos a considerar en la intervención con mujeres inmigrantes y mujeres con discapacidades	90
7. ANEXOS METODOLÓGICOS Y DOCUMENTALES	95
7.1. Recomendaciones para la intervención social	97
7.1.1. Intervención social en situación de urgencia	97
7.1.2. Intervención con hombres maltratadores y el asesoramiento psicológico a parejas	107
7.1.3. El “burnout”	109
7.2. Modelos de recogida de información y de informe de remisión	110
7.3. Protocolo de coordinación para la eficacia de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica en el ámbito de los servicios sociales	127
7.4. Marco legal	157
8. BIBLIOGRAFÍA	163



PRESENTACIÓN



Promovido por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, el 18 de octubre de 2001 fue suscrito por parte de las máximas autoridades de este país (1) el *Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales*.

Este acuerdo que completa y mejora otros acuerdos de coordinación que ya existían desde 1993, tiene como objetivo mejorar la coordinación interinstitucional en esta materia, con el fin último de garantizar a las víctimas de este tipo de violencia una protección y atención integral en sus vertientes sanitaria, policial, judicial y social. Para ello, por un lado, se establece un protocolo de actuación para las y los profesionales implicados en estos casos y, por otro lado, las instituciones firmantes se comprometen a difundir los contenidos del acuerdo entre sus profesionales, a poner en marcha planes de formación y a habilitar los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para su efectiva aplicación.

Asimismo, en virtud del Acuerdo y con el fin de hacer un seguimiento y de impulsar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, se crearon una Comisión de Seguimiento (2) y un Grupo Técnico Interinstitucional, compuestos, respectivamente, por representantes de rango político y técnico de las instituciones participantes en el Acuerdo.

La labor llevada a cabo por estos órganos ha posibilitado incrementar de forma significativa las actuaciones y la coordinación en esta materia. Así, junto a las acciones desarrolladas por cada una de las instituciones en sus respectivos ámbitos de intervención, en el marco del Acuerdo se ha realizado un importante número de actuaciones de carácter conjunto e interinstitucional: planes de acción anuales y sus correspondientes informes de evaluación, campañas de sensibilización, folletos informativos, planes de formación y protocolos de actuación para profesionales, planes de seguridad para las víctimas, etc.

El presente documento es un fruto más de esa cooperación interinstitucional y del trabajo conjunto realizado en el marco de dicho Acuerdo y, más concretamente, de la labor realizada en la Subcomisión de Servicios Sociales (3) del Grupo Técnico Interinstitucional.

(1) El lehendakari, en representación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi; el presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en representación del Consejo General del Poder Judicial; la fiscal-jefa del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en representación de la Fiscalía; los tres diputados generales, en representación de las Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa; el presidente de Eudel-Asociación de Municipios Vascos, en representación de los municipios vascos y los presidentes del Consejo Vasco de la Abogacía y del Consejo Médico Vasco, en representación de sus colegiados y colegiadas.

(2) La Comisión está presidida por la directora de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer y está compuesta por representantes con rango de viceconsejero o viceconsejera o similar de las siguientes instituciones: judicatura, fiscalía, Departamentos de Presidencia, Interior, Sanidad, Vivienda y Asuntos Sociales y Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, Eudel-Asociación de Municipios Vascos, Consejo Vasco de la Abogacía y Consejo Médico Vasco.

(3) La Subcomisión está compuesta por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, Eudel Asociación de Municipios Vascos y Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer.

Esta "Guía de Actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual contra las mujeres para profesionales de los servicios sociales", que ha sido financiada y publicada por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, y Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, tiene por objeto dar información y pautas a las personas que trabajan en el ámbito de los servicios sociales para facilitar su crucial labor ante los casos de maltrato doméstico y violencia sexual contra las mujeres. En ella se recogen, en una primera parte, aspectos teóricos y generales sobre este tipo de violencia y, en una segunda parte, más práctica, pautas y recomendaciones para la intervención social ante estas situaciones.

Asimismo, cabe destacar que la guía incluye una ficha unificada para la recogida de datos que tiene como finalidad, por un lado, servir de referencia y facilitar el trabajo de las y los profesionales a la hora de realizar las entrevistas a las víctimas y, por otro lado, posibilitar la obtención de datos homogéneos para toda la Comunidad Autónoma con el fin de que puedan ser explotados y utilizados en el diseño de políticas y actuaciones en esta materia.

Esperamos que este documento sirva para hacer más fácil y efectivo el trabajo de las personas que desde la intervención social tratan de sumar esfuerzos en la difícil pero prioritaria tarea de eliminar esta lacra social que socava las bases de la democracia y que genera unos enormes costes personales, sociales y económicos.

En Vitoria-Gasteiz, a 20 de Junio de 2006.



D. JAVIER MADRAZO LAVÍN
Consejero del Departamento de Vivienda
y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco



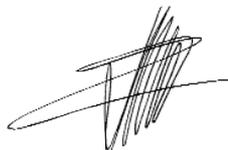
Dña. AINHOA DOMAICA GOÑI
Diputada Foral de Asuntos Sociales
de la Diputación Foral de Álava



D. JUAN MARÍA ABURTO RIKE
Diputado Foral de Acción Social
de la Diputación Foral de Bizkaia



Dña. MARÍA CARMEN MARÍN GURUCEAGA
Diputada Foral del Departamento para los Derechos
Humanos, el Empleo y la Inserción Social de la
Diputación Foral de Gipuzkoa



Dña. IZASKUN MOYUA PINILLOS
Directora de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer

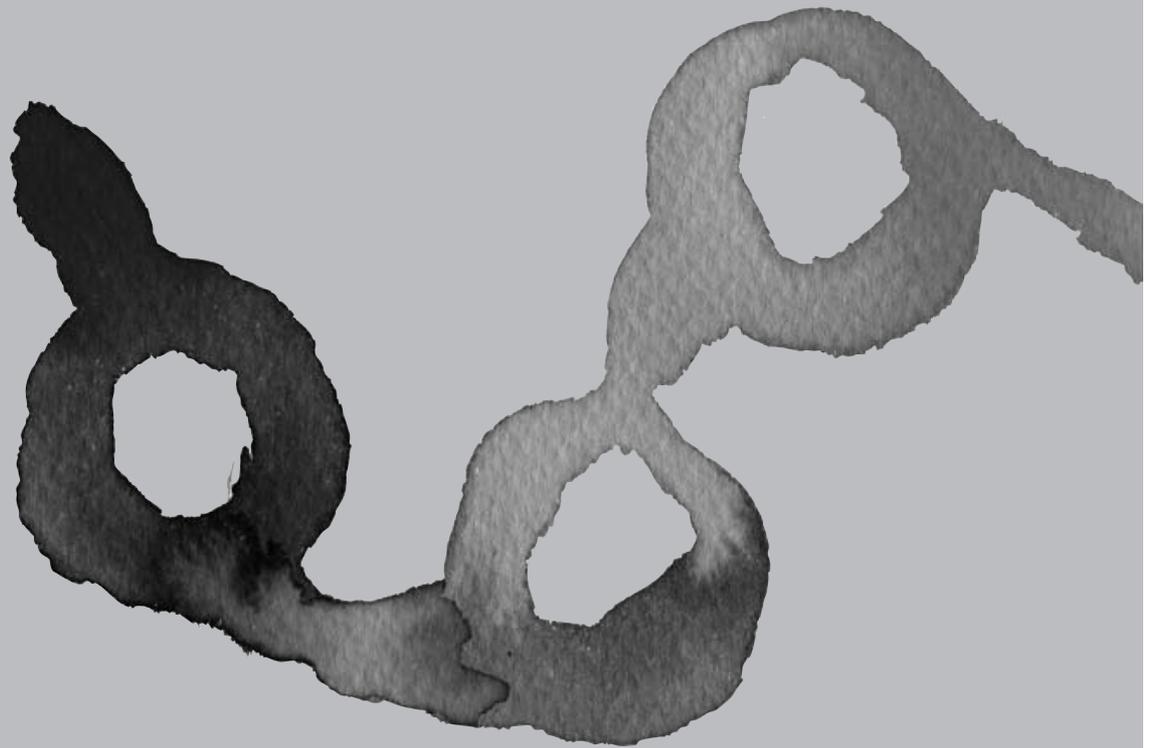
AGRADECIMIENTOS

Queremos mostrar nuestro más sincero agradecimiento a todas las instituciones, entidades y profesionales que de una u otra manera han intervenido en la elaboración de este documento y, en particular, a Belén Martínez Menéndez, autora de los primeros borradores de la guía, a las y los profesionales de las diferentes instituciones participantes en el acuerdo que han hecho aportaciones al texto, así como a la Escuela de Trabajo Social de Gipuzkoa.

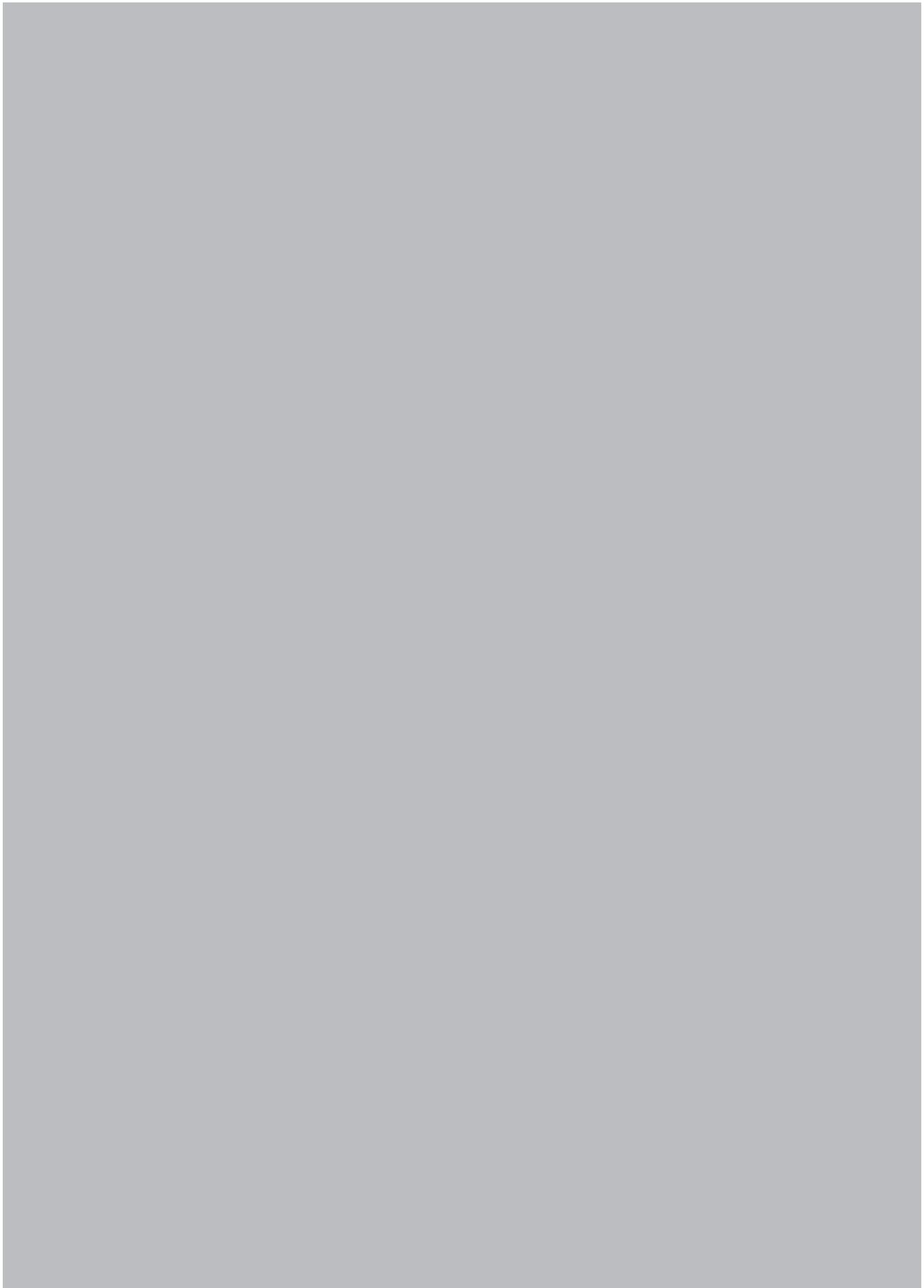
PRIMERA PARTE

A SPECTOS GENERALES





1. LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y SUS DIFERENTES DENOMINACIONES



Según el apéndice a la Recomendación del Comité de ministros y ministras del Consejo de Europa a los Estados miembros (1) sobre la protección de la mujer contra la violencia, el término *“violencia contra la mujer”* ha de entenderse como *“cualquier acto violento por razón del sexo que resulta, o podría resultar, en daño físico, sexual o psicológico o en el sufrimiento de la mujer, incluyendo las amenazas de realizar tales actos, coacción o la privación arbitraria de libertad, produciéndose estos en la vida pública o privada”*. Esto comprende, aunque no se limita, a lo siguiente:

a) violencia que se produce en la familia o la unidad doméstica, incluyendo entre otros, la agresión física y mental, el abuso emocional y psicológico, la violación y abusos sexuales, incesto, violación entre cónyuges, compañeros ocasionales o estables y personas con las que conviven, crímenes perpetrados en nombre del honor, mutilación genital y sexual femenina y otras prácticas tradicionales perjudiciales para la mujer, como son los matrimonios forzados;

b) violencia que se produce dentro de la comunidad general, incluyendo, entre otros, la violación, abusos sexuales, acoso sexual e intimidación en el trabajo, en las instituciones o cualquier otro lugar, el tráfico ilegal de mujeres con fines de explotación sexual y explotación económica y el turismo sexual;

c) violencia perpetrada o tolerada por el Estado o sus oficiales;

d) violación de los derechos humanos de las mujeres en circunstancias de conflicto armado, en particular la toma de rehenes, desplazamiento forzado, violación sistemática, esclavitud sexual, embarazos forzados y el tráfico con fines de explotación sexual y explotación económica.

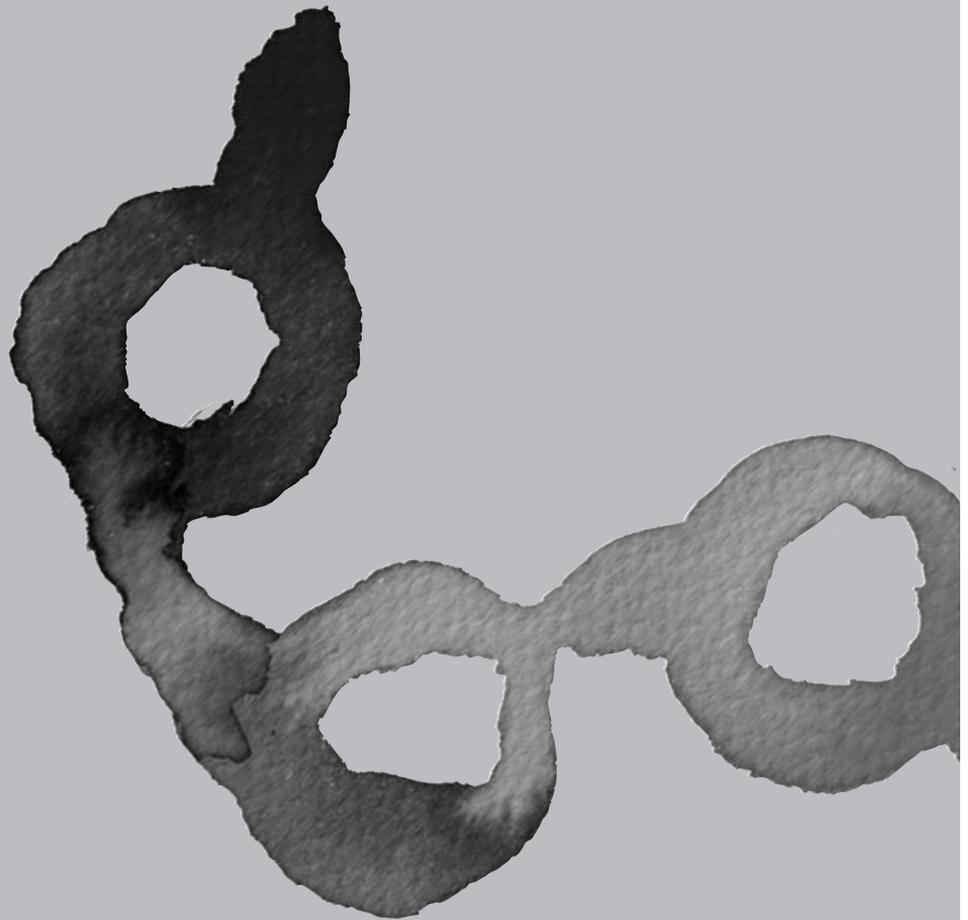
Esta definición desarrolla y amplía la que había establecido la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 1993 en su *“Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer”* (2), el primer instrumento internacional de derechos humanos que aborda de forma integral esta violencia, a la que define como *“todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la vida privada”*. E incluye *“la violencia física, sexual y psicológica en la familia, incluidos los golpes, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital y otras prácticas tradicionales que atentan contra la mujer, la violencia ejercida por personas distintas del marido y la violencia relacionada con la explotación; la violencia física, sexual y psicológica al nivel de*

(1) Adoptada el 30 de abril de 2002, en la 794ª reunión de delegaciones ministeriales

(2) Res. A.G. 48/104, ONU, 1994

la comunidad en general, incluidas las violaciones, los abusos sexuales, el hostigamiento y la intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educativas y en otros ámbitos, el tráfico de mujeres y la prostitución forzada; y la violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra”.

Por tanto, existen diferentes formas y tipos de violencia contra las mujeres; no obstante, todas tienen en común que son una manifestación de la situación estructural de desigualdad y subordinación en que se encuentran las mujeres en nuestra sociedad.



2. **L**A VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL ÁMBITO FAMILIAR Y/O AFECTIVO



Como se ha señalado anteriormente, la violencia contra las mujeres es un fenómeno más amplio que *la violencia doméstica contra las mujeres*, siendo numerosos los ámbitos donde se pueden encontrar manifestaciones e indicadores de desigualdad y violencia contra las mujeres: contexto familiar y afectivo, centros de trabajo y estudio, ámbito institucional... No obstante, las políticas de intervención se dirigen principalmente a las víctimas de la violencia doméstica y a las víctimas de agresiones sexuales, por tratarse de tipos de violencia contra las mujeres más extendidas y conocidas en nuestro entorno. Por ello, nos centraremos en ellas.

La expresión "*violencia doméstica*" forma parte tanto del lenguaje coloquial como del que usan las y los profesionales. En el Glosario "*100 palabras para la igualdad. Glosario de términos relativos a la igualdad entre hombres y mujeres*", elaborado en el año 1999 por la Comisión Europea, el término "*violencia doméstica*" se asocia al ámbito estrictamente familiar definiéndolo como "*toda forma de violencia física, sexual o psicológica que pone en peligro la seguridad o el bienestar de un miembro de la familia; recurso a la fuerza física o el chantaje emocional; amenazas de recurso a la fuerza física, incluida la violencia sexual, en la familia o en el hogar. En este concepto se incluyen el maltrato infantil, el incesto, el maltrato de mujeres y los abusos sexuales o de otro tipo contra cualquier persona que conviva bajo el mismo techo*".

Cuando dicha violencia se ejerce de forma continuada y con el objetivo de controlar, someter, dominar (3) y mantener una posición de autoridad y poder en la relación, se le denomina maltrato.

Por tanto, se considera violencia doméstica contra las mujeres cualquier acción u omisión, conducta de control o de amenaza que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para éstas, siempre que se produzca sobre la base de una relación familiar y/o afectiva actual o previa. Cuando tal violencia se ejerza de forma habitual y continuada estaremos ante una situación de maltrato.

Teniendo en cuenta los diferentes actos agresivos en los que se manifiesta el maltrato, podemos realizar la siguiente taxonomía de los mismos:

1. Maltrato físico. Este tipo de maltrato se manifiesta en agresiones intencionales y repetitivas que conllevan riesgo o daño para la integridad física de la víctima, a la que, mediante la utilización de un objeto, arma o incluso sustancias peligrosas, puede el maltratador someter, inmovilizar o controlar, infligiendo daños leves o severos. Consisten en: golpes, tirones de

(3) De acuerdo con la definición empleada por Marie-France Hirigoyen (1999), "dominio" es una acción de apropiación mediante el desposeimiento del otro... una acción que mantiene a la otra persona en estado de sumisión y dependencia.

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

2. Maltrato psicológico o emocional. Son los actos u omisiones que tienen como finalidad anular, degradar o controlar las acciones, comportamientos, conductas, creencias y decisiones de la mujer, por medio de la intimidación, manipulación, amenazas en forma directa o indirecta, la humillación, el aislamiento o cualquier otra conducta que suponga un perjuicio en la salud psíquica, la autodeterminación o el desarrollo personal de la víctima.

Incluye, por tanto, el abuso emocional: desvalorizaciones (críticas, humillaciones, descalificaciones, menosprecios en privado y/o en público, ridiculizaciones permanentes), hostilidad e indiferencia, insultos, posturas y gestos amenazantes, amenazas de muerte hacia ella y/o otros familiares, amenazas referentes a la guarda y custodia de las/os menores, amenazas de suicidio, llamadas telefónicas intimidatorias/vejatorias, conductas de restricción (control de las amistades, impedimento de relacionarse con amistades y/o familiares, restricción de las salidas de casa), persecución y acoso, expulsión del hogar, conductas destructivas (destrucción de bienes personales: objetos de valor económico o afectivo, maltrato de animales domésticos), imposición de un sistema de creencias políticas o religiosas, culpabilización a ella de las conductas violentas de él, "stalking" u hostigamiento (llamadas telefónicas, envíos de mails, SMS,...).

Este tipo de maltrato produce desvalorización y sufrimiento.

Pence describió el maltrato psicológico utilizando una rueda de poder y control que consta de ocho categorías: aislamiento, maltrato emocional, maltrato económico, utilización de las hijas o hijos, utilización del privilegio masculino, coerción y amenazas, intimidación y minimización o negación del maltrato.

IMAGEN 1. La rueda de control y poder



FUENTE: Ellen Pence, 1987.

3. Maltrato sexual. Son las acciones que obligan a una mujer a mantener intimidad sexual forzada (por intimidación, coacción –chantaje o amenaza– u otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal) por parte del compañero íntimo.

Una de las connotaciones del maltrato sexual es confundir la intimidad emocional y sexual. Algunas mujeres creen que el amor puede obtenerse por la complacencia o sometimiento sexual. Los maltratadores, a menudo, solicitan sexo para demostrar a sus parejas dominación. En muchos casos se constata que el abuso o maltrato físico raramente comienza antes de que haya tenido lugar la intimidad sexual.

El abuso emocional también se solapa con el sexual; el hombre, por ejemplo, se burla de la mujer diciéndole que es poco deseable, mantiene abiertamente relaciones sexuales con otras mujeres y hace comparaciones negativas para ella, además de humillarla y degradarla sexualmente de otras formas.

En el contexto de los malos tratos domésticos, el maltrato sexual tiene unas repercusiones en la salud física y psíquica de la mujer. La falta de control de la situación o lo inesperado del

contacto sexual influye en la dificultad de una planificación para la contracepción, en la prevención de las enfermedades de transmisión sexual o la prevención del SIDA.

Incluye: chistes y bromas sexuales, llamadas telefónicas ofensivas, exhibicionismo, insultos, violación (vaginal, anal, bucal), agresiones sexuales, abuso sexual, estupro, hostigamiento sexual, embarazo forzado, tráfico y explotación en la industria del sexo, imposición de conductas percibidas como degradantes por la víctima.

4. **Maltrato económico.** Son los actos u omisiones destinadas a controlar las acciones, comportamientos y decisiones de la mujer sobre aspectos de su vida. Incluyen el impedimento de acceso a cuentas, retención de dinero, impedir o limitar la participación de la mujer en los bienes comunes, chantaje económico; impedimento al acceso de un puesto de trabajo o a la educación, negativa de derechos a la propiedad, impago de pensiones alimenticias a las hijas e hijos...

Lo normal es que dentro de una misma relación coexistan los diferentes tipos de maltrato. Es decir, los malos tratos se interrelacionan entre sí: no se llega al maltrato físico sin haber maltratado emocional o psicológicamente; tampoco se produce maltrato físico sin que se haya establecido intimidad sexual en la relación –por lo que la probabilidad de que se coexista maltrato sexual es bastante alta–.

2.1. CARACTERÍSTICAS DEL MALTRATO

2.1.1. ALGUNOS DATOS SOBRE LA DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Resulta difícil estimar la verdadera incidencia del maltrato doméstico y de la violencia sexual en nuestra sociedad (4). Todavía existe un bajo porcentaje de denuncias por malos tratos; el maltrato psicológico apenas se denuncia y la mayoría de las denuncias se efectúan después de muchos años de padecerlos.

En efecto, la mayoría de las situaciones de malos tratos contra las mujeres no llegan al conocimiento de las autoridades policiales y judiciales. Existen múltiples factores que pueden explicar esta circunstancia: el miedo, la esperanza de cambio, la vergüenza, la dependencia económica y emocional, el desconocimiento de sus derechos y de los recursos existentes, la desconfianza en la Justicia, etc.

(4) Los datos recogidos por varios estudios con muestras representativas de la población, ponen de manifiesto que “entre un 15% y un 30%, en los matrimonios, se produce algún tipo de agresión física, en algún momento de la relación de convivencia. Asimismo, reflejan que entre un 5% y un 15% de las mujeres mayores de 18 años son víctimas de maltrato” (Belén Sarasua e Irene Zubizarreta, 2000).

A continuación se exponen los datos sobre el número de denuncias relativas a mujeres víctimas de violencia doméstica en la Comunidad elaborados a partir de la información facilitada por el Departamento de Interior del Gobierno Vasco sobre denuncias interpuestas en las comisarías de la Ertzaintza. Según dicha fuente, las denuncias relativas a mujeres representan el 75% de las denuncias de la violencia que se produce en el ámbito de la familia, y este porcentaje se eleva a un 84% en el caso de la violencia de pareja.

Victimizaciones (denuncias) de mujeres por violencia doméstica, por tipo de hecho según territorio de los hechos (2005)

TIPO DE HECHO	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Homicidio y sus formas (5)	5	9	-	14
Homicidio	5	8	-	13
Asesinato	-	1	-	1
Lesiones	134	281	87	502
Lesiones por imprudencia	-	1	-	1
Malos tratos en el ámbito familiar	127	260	76	463
Lesiones	7	20	11	38
Contra la libertad	29	80	60	169
Secuestro	1	2	1	4
Amenazas	21	68	55	144
Coacciones	7	10	4	21
Tortura y contra la integridad	223	1.066	474	1.763
Tortura y contra la integridad	1	2	1	4
Malos tratos habituales en el ámbito familiar	222	1.064	473	1.759
Contra el honor	-	5	3	8
Calumnias	-	2	3	5
Injurias	-	3	0	3
TOTAL DE DELITOS	391	1.441	624	2.456
Faltas contra las personas	53	207	108	368
Falta de lesiones	16	49	44	109
Falta de lesiones por imprudencia	1	-	-	1
Falta de malos tratos sin lesión	5	5	6	16
Falta de vejaciones	4	5	3	12
Falta de amenazas	19	92	32	143
Falta de coacciones	5	39	13	57
Falta de injurias	3	17	10	30
TOTAL DE FALTAS	53	207	108	368
TOTAL	444	1.648	732	2.824

FUENTE: Departamento de Interior del Gobierno Vasco, enero 2006.

(5) En 2005 se produjeron 4 muertes por maltrato doméstico (todas en Bizkaia), el resto de denuncias presentadas corresponden a intentos de homicidio no consumados.

Victimizaciones (denuncias) de mujeres por violencia de cónyuge o análogo, por tipo de hecho según territorio de los hechos (2005)

TIPO DE HECHO	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Homicidio y sus formas(6)	2	6	-	8
Homicidio	2	5	-	7
Asesinato	-	1	-	1
Lesiones	111	188	69	368
Lesiones por imprudencia	-	1	-	1
Malos tratos en el ámbito familiar	107	177	64	348
Lesiones	4	10	5	19
Contra la libertad	12	42	31	85
Secuestro	-	1	1	2
Amenazas	7	37	28	72
Coacciones	5	4	2	11
Tortura y contra la integridad	193	826	386	1.405
Tortura y contra la integridad	-	2	1	3
Malos tratos habituales en el ámbito familiar	193	824	385	1.402
Contra el honor	-	3	2	5
Calumnias	-	1	2	3
Injurias	-	2	-	2
TOTAL DE DELITOS	318	1.065	488	1.871
Faltas contra las personas	22	92	36	150
Falta de lesiones	4	14	10	28
Falta de lesiones por imprudencia	1	-	-	1
Falta de malos tratos sin lesión	3	3	2	8
Falta de vejaciones	4	3	1	8
Falta de amenazas	5	38	12	55
Falta de coacciones	3	26	7	36
Falta de injurias	2	8	4	14
TOTAL DE FALTAS	22	92	36	150
TOTAL	340	1.157	524	2.021

FUENTE: Departamento de Interior del Gobierno Vasco, enero 2006.

Considerando la población mundial, podemos establecer las siguientes conclusiones:

- Una de cada cinco mujeres será violada u objeto de un intento de violación durante su vida (OMS, 1997).

(6) En 2005 se produjeron 3 muertes por maltrato doméstico (todas en Bizkaia), el resto de denuncias presentadas corresponden a intentos de homicidio no consumados.

- Por lo menos, una de cada tres mujeres ha sido golpeada, forzada a una relación sexual no deseada o sometida a abusos durante su vida. Por lo general, el que abusa de ella es un miembro de su propia familia o un conocido suyo (E. L. Heise, M. Ellsberg, M. Gottemoeller, 1999).
- El 47% de las mujeres manifiestan que su primera relación sexual fue forzada (OMS, 2002).
- Hasta un 70% de las mujeres víctimas de asesinato perecen a manos de sus cónyuges o compañeros (OMS, 2002).
- Es una causa de muerte e incapacidad entre las mujeres de edad reproductiva tan grave como el cáncer.
- Produce considerable padecimiento y consecuencias negativas para la salud a una proporción significativa de la población femenina –más del 20% en la mayoría de los países (OMS/OPS, 1998).
- Tiene un impacto negativo directo sobre varios temas importantes de salud, como la maternidad sin riesgo, la planificación familiar y la prevención de la enfermedades de transmisión sexual (ETS) y la infección por el VIH/SIDA (OMS/OPS, 1998).

2.1.2. LA DINÁMICA DEL MALTRATO: EL CICLO DE LA VIOLENCIA

Son varios los elementos que definen y caracterizan el maltrato: la desigualdad entre los sexos, la invisibilidad social, la naturalización del fenómeno, la “licencia” o “permiso” para “corregir” a la mujer –compañera o excompañera íntima– el sentimiento de culpa de la mujer maltratada por consentir y tolerar los malos tratos y la sensación de inevitabilidad de los malos tratos (la imposibilidad de solucionar el problema y de escapar de esa situación).

Sobre la observación del comportamiento de los casos de maltrato doméstico a mujeres en el ámbito de la pareja se fundó la teoría llamada del *ciclo de la violencia*, un proceso en el que aparecen cíclica, reiterada e intencionalmente tres fases dentro de la dinámica del maltrato:

- Fase de tensión creciente: Las tensiones se construyen, se manifiestan de forma específica como determinadas conductas de agresión verbal o física de carácter leve y aisladas, a partir de pequeños incidentes: sutiles menosprecios, insinuaciones, ira contenida, fría indiferencia, sarcasmo, largos silencios, demandas irracionales. La mujer va adoptando una serie de medidas para manejar dicho ambiente y adquiriendo mecanismos de autodefensa.

sa psicológicos de anticipación o evitación de la agresión. Las acciones van dirigidas a un objetivo: desestabilizar a la víctima.

- Fase de agresión aguda: La explosión y la agresión se caracteriza por una fuerte descarga de las tensiones que el maltratador ha ido provocando durante la primera fase. El agresor pasa a la acción. Una mayor capacidad lesiva distingue a este episodio de los incidentes más o menos frecuentes ocurridos durante la primera fase.

Esta fase del ciclo es más breve que la primera y tercera fase. Las consecuencias más importantes para la víctima se producen en este momento tanto en el plano físico como en el psíquico, donde continúan instaurándose una serie de alteraciones psicológicas por la situación vivida.

La mayoría de las mujeres no buscan ayuda inmediatamente después del ataque, a menos que hayan sufrido importantes lesiones que requieran asistencia médica inmediata. La reacción más frecuente es permanecer aisladas durante las primeras 24 horas tras la agresión, aunque pueden transcurrir varios días antes de buscar ayuda o ir a la consulta médica, lo cual hace que no siempre acudan a urgencias, sino que en muchas ocasiones lo hacen a consultas ordinarias, quizá para tratar de restar importancia y para evitar que identifiquen la agresión. A continuación, se produce una "transferencia de la culpabilidad". El agresor ha conseguido que ella se perciba y sienta responsable del comportamiento violento de él.

- Fase de calma, amabilidad y afecto, arrepentimiento o *luna de miel*: Se caracteriza por una situación de extrema amabilidad y conductas "cariñosas" por parte del agresor (atenciones, regalos,...). Es una fase en la que se produce la victimización completa de la mujer, y que actúa como refuerzo positivo para el mantenimiento de la relación. El agresor muestra su arrepentimiento y realiza promesas de no volver a llevar a cabo algo similar. Realmente piensa que va a ser capaz de controlarse y que, debido a la lección que le ha dado a la mujer, ésta nunca volverá a comportarse de manera que sea necesario agredirla de nuevo.

Durante esta fase el agresor trata de influir sobre familiares y amistades para que convengan a la víctima de que le perdone. Todos ellos de forma más o menos inconsciente hacen que la mujer se sienta culpable en cierto modo y que a pesar de reconocer que la agresión ha sido un acto de su pareja criticable, sería ella la responsable de las consecuencias de dicha agresión al romper la relación y, en su caso, la familia si no lo perdona. Suele ser frecuente tratar de hacerle ver que él necesita ayuda profesional y el apoyo de ella, y que no puede abandonarlo en dicha situación; motivo por el que algunas víctimas vuelven con el agresor (en el caso de que éstas hubieran cesado la convivencia con él) y/o retiran la denuncia que habían presentado anteriormente.

El tiempo de duración de esta fase es muy variable, aunque lo habitual es que sea inferior a la primera fase y más largo que el de la segunda.

- Reanudación del ciclo: Con el paso del tiempo la fase de luna de miel se va haciendo más breve y las agresiones son cada vez más graves y frecuentes, lo que disminuye los recursos psicológicos de las mujeres para salir de la espiral de la violencia.

El temor y la incertidumbre que acompañan a la mujer que sufre una violencia repetida e intermitente producen un “daño psicológico”, caracterizado por un estado disociativo que lleva a la víctima a negar, justificar, minimizar y racionalizar el comportamiento del agresor, ignorando así sus propias necesidades y su bienestar y volviéndose hipervigilante a fin de satisfacer las demandas de su agresor.

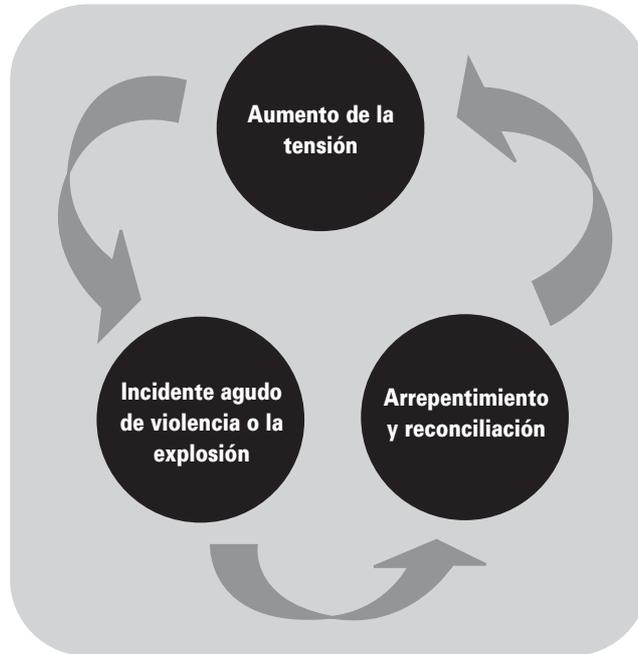
Se ha llegado a hablar de un *Síndrome de Estocolmo Doméstico* (SIES-d), descrito por A. Montero, (1999) como un “vínculo interpersonal de protección, construido entre la víctima y su agresor, en el marco de un ambiente traumático y de restricción estimular, a través de la inducción en la víctima de un modelo mental (red intersituacional de esquemas mentales y creencias). La víctima sometida a maltrato desarrollaría el SIES-d para proteger su propia integridad psicológica y recuperar la homeostasis fisiológica y conductual” (7).

(7) A. Montero: ‘Featuring domestic stockholm syndrome. A cognitive bond of Protection in battered women’ en el *XIV Congreso de la International Society for Research on Aggression*, celebrado en Valencia entre el 9 y el 14 de julio de 2000.

La caracterización del SIES-d vendría determinada por un patrón de cambios cognitivos, su funcionalidad adaptativa y su curso terminal como resultado de un proceso reactivo acaecido en la víctima ante la situación traumática. El proceso abarcaría cuatro fases: desencadenante, reorientación, afrontamiento y adaptación. En la fase desencadenante, las primeras palizas propinadas por el esposo romperían el espacio de seguridad previamente construido por la pareja sobre la base de una relación afectiva, espacio donde la mujer había depositado su confianza y expectativas: esta ruptura desencadenaría en la víctima un patrón general de desorientación, una pérdida de referentes, reacciones de estrés con tendencia a la cronificación e, incluso, depresión. En la fase de reorientación, la mujer busca nuevos referentes de futuro y trata de efectuar un reordenamiento de esquemas cognitivos según el principio de la congruencia actitudinal, todo ello en orden a evitar la disonancia entre su conducta de elección y compromiso con la pareja y la realidad traumática que está viviendo. La mujer se autoinculpa de la situación y entra en un estado de indefensión y resistencia pasiva, llegando así a una fase de afrontamiento, donde asume el modelo mental de su esposo y busca vías de protección de su integridad psicológica, tratando de manejar la situación traumática. En la última fase de adaptación, la mujer proyecta parte de la culpa al exterior, hacia otros, y el Síndrome de Estocolmo Doméstico se consolida a través de un proceso de identificación y alrededor del modelo mental explicativo del esposo acerca de la situación vivida en el hogar y sobre las relaciones causales que la han originado.

El SIES-d, como un tipo de trastorno de adaptación, sería el responsable del efecto paradójico encontrado en muchas mujeres que sufren maltrato en sus hogares, según el cual las víctimas defenderían a sus agresores como si la conducta agresiva que exhiben hacia ellas fuera el producto de una sociedad injusta, y estos mismos esposos fueran víctimas de un entorno que los empujara irremediablemente a ser violentos. Las mujeres maltratadas afectadas por el SIES-d, sobre la base de la asunción de las explicaciones esgrimidas por sus esposos o compañeros, retardarían indefinidamente la denuncia de la situación a las autoridades, observándose una gran proporción de casos de agresión en este ámbito que no salen del entorno donde se producen por la incapacidad de la víctima de denunciar los hechos. Incluso en numerosas de estas ocasiones, las denuncias por vía penal presentadas ante la autoridad judicial o policial son retiradas por las propias víctimas antes de que se traduzcan en sanciones efectivas para los agresores, creándose un círculo vicioso que mantiene las agresiones y sume a la víctima en un progresivo estado de deterioro personal.

IMAGEN 2. Leonore Walker. "The battered woman". New York. Harper and Row, 1979



En los siguientes cuadros se resumen las reacciones más frecuentes en las víctimas en las diferentes fases del ciclo de la violencia:

1ª fase: tensión creciente

- Negación o minimización del problema ("tenemos nuestros más y nuestros menos, como todo el mundo")
- Autoengaño y negación de su condición de víctima ("yo no soy como esas maltratadas que salen en la tele")
- Justificación de la conducta violenta de él ("como es muy pasional, se deja llevar por el enfado. Tiene un pronto...")
- Alusión a aspectos positivos de su pareja ("Él es mi único apoyo en la vida")

2ª fase: agresión aguda

- Elevadas expectativas de la esperanza de cambio en su pareja (“Con el tiempo cambiará: hay que darle tiempo”)
- Sentimientos de culpa (“me lo tengo merecido. La culpa es mía por haberle elegido a él”)

3ª fase: calma o “luna de miel”

- Justificación de la permanencia en la relación y dependencia emocional (“Si no fuera violento, sería la pareja ideal”)
- Resignación (“Mi única alternativa es seguir con él; no tengo otra opción. ¿Cuál es la otra alternativa?”)

En cuanto a las reacciones del maltratador ante su comportamiento, éste tiende a minimizar, racionalizar y justificar el maltrato. Son las tres tácticas que usa el agresor o maltratador para mantener la negación:

- Minimizar: es distanciar al agresor del daño causado. No solo se minimiza el hecho (maltrato), sino también el impacto del mismo. Si el abuso es verbal, psicológico o emocional es muy fácil minimizar. “No la pegué, sólo la empujé”.
- Racionalizar: es un proceso que consiste en mentirse uno mismo sobre lo que puede ser una conducta aceptable. “Ella es feliz conmigo, esta es la única vez que la he pegado”.
- Justificar: es explicar por qué estaba bien lo que se hizo. “Ningún hombre hubiera aguantado lo que yo aguanté”.

Un rasgo común presente en todos los maltratadores es el de las distorsiones cognitivas o errores de pensamiento, que hacen referencia a un gran número de percepciones, actitudes y creencias deformadas que van a permitir al maltratador o agresor no aceptar o evitar la responsabilidad de sus comportamientos y actos. Puede culpar a la víctima de provocarle, de incitarle, señalar que estaba bajo los efectos del alcohol y que no sabía lo que hacía, sentir que tiene el derecho sobre *su mujer*...

Las técnicas de manipulación emocional que el maltratador emplea para ejercer el dominio y librarse de la responsabilidad del maltrato son las siguientes (8):

(8) Jorge Corsi y Luis Bonino, “Violencia y género: la construcción de la masculinidad como factor de riesgo”, en *Violencias Sociales*, 2003.

- *Generar culpa a través de una conducta permanentemente demandante y de un uso constante de la atribución causal externa, mediante la cual nunca asume la parte de responsabilidad que le corresponde en la generación de los conflictos.*
- *Generar confusión a través de manipulaciones comunicacionales que, básicamente, ponen en duda las percepciones de la mujer y que conducen a que la propia mujer termine dudando de las mismas.*
- *Generar depresión a través del socavamiento progresivo de la autoestima de la mujer, basado en mensajes descalificadores.*
- *Generar vergüenza a través de críticas permanentes, humillaciones ante terceras personas y la utilización del conocimiento de los puntos débiles de la mujer.*
- *Generar temor a través de amenazas directas o veladas.*
- *Generar sometimiento a través de la manipulación de los tiempos, los espacios, el cuerpo y las conductas de la mujer, como si se tratara de objetos de su pertenencia.*

2.1.3. LOS EFECTOS ADVERSOS DE CONVIVIR EN SITUACIÓN DE MALTRATO EN NIÑAS Y NIÑOS

En la familia (9), las niñas y los niños encuentran y asimilan muchos de los tópicos de género que determinarán lo que piensan sobre sí mismos y las demás personas. Un padre es un modelo para su hijo. Los hombres que tratan a su compañera y a sus hijas e hijos con cariño y respeto estarán educando niñas que querrán que los chicos y los hombres las traten de la misma manera; del mismo modo, esos padres estarán educando niños que considerarán y tratarán positivamente a las chicas y a las mujeres.

Las niñas y niños, al ser testigos del maltrato infligido a su madre, aprenden:

1. Que aquellos que nos aman son quienes nos maltratan.
2. Que maltratar a su madre es aceptable.
3. Que el maltrato es justificable en algunos casos (cuando así lo determina el maltratador).

(9) Nos referimos en este caso al modelo de familia tradicional (pareja heterosexual con hijas e hijos).

Las y los menores van a almacenar cognitivamente un modelo familiar (el de su propia familia), con unas ideas sobre el afecto, la violencia, el poder, la igualdad, la desigualdad, la jerarquía y/o la permisividad hacia las conductas violentas. Pero, a su vez, también interiorizan los valores y las normas sociales transmitidas a través de otros agentes de socialización: la escuela, los medios de comunicación... Por ello, para que las conductas agresivas y violentas vividas y aprendidas en el marco familiar no sean adoptadas en el futuro, la sociedad no debe tolerar ni fomentar ese tipo de conductas; es decir, no debe ser permisiva con el maltrato.

Las niñas y los niños que viven en una atmósfera de miedo e intimidación son conscientes de las agresiones, son testigos de las mismas, las oyen, ven las lesiones resultantes, ven a su madre dolida, triste, a pesar de que las mujeres se esfuerzan para ocultar a sus hijas e hijos los malos tratos que ellas sufren. De hecho, las mujeres *“ponen todo su empeño en evitar que sus hijos e hijas vean la brutalidad de su padre”* (Hoff, 1990).

Estos hijos e hijas, al ser testigos y soportar los episodios de violencia hacia sus madres, sienten miedo, una ansiedad que puede traducirse en inhibición, en violencia o en depresión; además, *“son instruidos en el arte de la agresión, [...] perecen en un número importante, víctimas de “ajustes de cuentas” o del miedo paterno a la “desposesión”, una especie de expropiación forzosa de menores. 43 (10) son los menores que han muerto desde 1997 en tales circunstancias de manos de sus padres o “cuidadores”.*” (Juana María Gil Ruíz, 2003) (11).

En la intervención se debe tener en cuenta el valor predictivo de la gravedad del maltrato que sufre la mujer para estimar los abusos o maltrato que pueden sufrir las hijas e hijos.

El trabajo con niñas y niños que sufren directa o indirectamente el maltrato (viven en un entorno violento) pasa por desculpabilizarles de vivir en un entorno violento, haciéndoles comprender que tienen derecho al afecto y a la seguridad. Tanto o más importante que enseñarles estrategias de seguridad, es abordar sus sentimientos y su forma de entender la situación.

Según Sarasua y Zubizarreta (2000):

“Las repercusiones psicológicas en los hijos van a depender de las características personales, de las circunstancias del maltrato y de la protección que ejerza la figura materna y el entorno familiar sobre el menor.

(10) Según el Informe Anual sobre la Violencia Doméstica (2004) del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), 15 de las víctimas eran menores (9 niñas y 6 niños).

(11) Juana María Gil Ruíz, “Análisis teórico, legislativo y jurisprudencial de la violencia de género en el ámbito penal”, en *Análisis Jurídico de la violencia contra las mujeres. Guía para Operadores Jurídicos*. Instituto Andaluz de la Mujer, 2003.

Las reacciones más frecuentemente detectadas son los síntomas de ansiedad y depresión, sentimientos de baja autoestima, problemas en las relaciones sociales, conductas agresivas y dificultades en el rendimiento escolar.”

“Si bien este conjunto de síntomas afectan al desarrollo evolutivo del menor, no siempre van a originar un trastorno que requiera un tratamiento psicológico estructurado. Cuando el maltrato desaparece y la situación familiar se estabiliza, con frecuencia, el paso del tiempo y la normalización del ritmo de vida facilitan la superación de las consecuencias psicológicas.”

2.2. MITOS Y ESTEREOTIPOS SOBRE LOS MALTRATADORES Y LAS MALTRATADAS

Mitos y realidades sobre los maltratadores:

MITOS

El consumo de alcohol y otras drogas determinan el ejercicio de los malos tratos

Los maltratadores han sufrido violencia durante la infancia o han presenciado violencia entre los progenitores

Los varones que ejercen violencia son extremadamente celosos y están enfermos

REALIDADES

Alrededor de un 40% de los maltratadores no tiene problemas de abuso del alcohol (12). El consumo de alcohol puede ser un factor que ayuda a desencadenar actos agresivos, pero no es la causa del maltrato

Menos de un quinto de los maltratadores han sufrido maltrato en su familia de origen (13). De hecho es posible que quienes han presenciado malos tratos puedan tener una motivación mayor para evitarlos en el futuro, porque han comprobado los daños que causan

No llegan al 25% los maltratadores con problemas psiquiátricos (14). Por otro lado, los celos siguen considerándose

(12) Fuente: Memorias de los Programas de atención psicológica a víctimas de maltrato y agresiones sexuales de Araba y Bizkaia correspondientes a 2004.

(13) Idem.

(14) Idem.

	socialmente como el ingrediente de una relación apasionada, sin embargo no son más que una muestra de una propiedad inadmisibles (15)
Los malos tratos se producen en familias con problemas de paro o con falta de vivienda	La mitad de los maltratadores tienen un nivel socioeconómico medio o alto y no llegan al 20% los que están en paro (16). El desempleo, la pobreza y la falta o precariedad de alojamiento aunque no son causa de los malos tratos sí influyen en los mismos en tanto que esos factores pueden representar una amenaza al rol del hombre en el hogar
Los maltratadores poseen unos rasgos psicosociales diferentes al de los hombres en general	Los sujetos que maltratan no son diferentes en la mayoría de sus características y rasgos al resto de los hombres. Pueden provenir de todas las esferas profesionales y estratos sociales, y sus características demográficas son reflejo de la población en general
Los hombres ejercen la violencia porque no pueden controlarse	En muchos casos el varón elige "controladamente" el lugar, la víctima, el momento y las partes del cuerpo de la mujer que habitualmente se golpean para no dejar marcas
El estrés provoca violencia	Las teorías psicosociales no han podido explicar la relación causa-efecto entre el estrés y violencia. ¿Por qué son mayoritariamente los hombres los que pegan a las mujeres? ¿Acaso éstas no sufren estrés?

(15) "A veces, la apreciación de esta circunstancia [celos] no exime pero sí atenúa significativamente la responsabilidad criminal" (Comentario a la Sentencia nº 351/96 del Juzgado de lo Penal nº 2 de Donostia-San Sebastián, de 5 de junio de 1996. Juana Mª Gil Ruiz, 2003)

(16) Fuente: Memorias de los Programas de atención psicológica a víctimas de maltrato y agresiones sexuales de Araba y Bizkaia correspondientes a 2004.

Todos los varones que ejercen violencia tienen baja autoestima

Según diversos estudios, esta característica en los varones que ejercen violencia no es un hallazgo constante. Existe un grupo de varones que, por el contrario, tienen una autoestima elevada, aunque generalmente con características lábiles

Mitos y realidades sobre las mujeres maltratadas:

MITOS

Las mujeres maltratadas pertenecen a sectores socialmente desfavorecidos o marginales y con escasos recursos económicos

Los malos tratos los sufren las mujeres con unas características determinadas de personalidad o que tienen un comportamiento provocador

REALIDADES

Más del 40% de las mujeres maltratadas tienen un nivel socioeconómico medio o alto (17). El maltrato no es un fenómeno ligado a la falta de recursos económicos o educativos. También está presente en familias con recursos y que disponen de medios que les facilitan la "necesaria" confidencialidad. Estas mujeres no suelen acudir a los Servicios Sociales, y su no repercusión (*no comput*) social se debe a lo que supondría dar a conocer, en su círculo social, un comportamiento (conducta delictiva) tan censurable

Cualquier mujer puede sufrir malos tratos; no obstante, aquellas con más recursos personales, sociales y económicos se encuentran en una mejor situación para hacerles frente. La violencia ejercida no depende de lo que haga o no la mujer, sino de la atribución de significado que el varón da a la conducta de ella

(17) Idem.

Los malos tratos a mujeres son actos o comportamientos aislados

Al contrario, se trata de un proceso de violentación no de un incidente puntual. El maltrato es una conducta continuada en el tiempo y que aumenta en intensidad, gravedad y frecuencia

Las mujeres que continúan y aguantan una relación de maltrato durante tiempo, incluso años, es porque quieren, son masoquistas. Las mujeres maltratadas ahora pueden denunciar y pueden separarse y no tienen por qué aguantar una situación de maltrato.

Si la víctima cuenta con un buen apoyo familiar y social, dispone de una cierta autonomía financiera, sus hijos o hijas no son muy pequeños y tiene acceso a los recursos comunitarios de apoyo económico, jurídico o psicológico, la probabilidad de tomar una decisión de ruptura es bastante alta. No obstante, existen varios motivos que explican por qué muchas mujeres maltratadas continúan con la relación:

- porque teme las amenazas de su pareja;
- porque cree en sus arrepentimientos y peticiones de una nueva oportunidad;
- porque tiene una dependencia afectiva respecto del agresor;
- porque ignora sus derechos ante una posible separación;
- porque nunca ha trabajado fuera del hogar y teme no encontrar un empleo;
- porque su aislamiento le impide pensar en una ruptura;
- por presiones familiares.

Los mitos sobre el maltrato sirven para encubrir:

1. la amplitud del fenómeno;
2. la causalidad sociocultural del fenómeno y de abuso de poder social masculino;
3. que se trata de un problema que atañe a toda la sociedad;
4. la legitimación social y tolerancia (el permiso o la licencia para maltratar);
5. la habitualidad y normalidad del maltrato;

6. el consentimiento social hacia las formas "menos graves";

7. el beneficio que proporcionan a los varones, con el consiguiente perjuicio que ocasionan a las mujeres porque minimizan la responsabilidad de éstos, negando la intencionalidad del maltrato.

Los mitos naturalizan la violencia: Los mitos sobre la violencia masculina y las estrategias masculinas para eludir su responsabilidad se refuerzan mutuamente, beneficiando a los varones al confirmar su "inocencia" o su situación de "víctima de las circunstancias". Además, los estereotipos condicionan el abordaje profesional del maltrato, la intervención con las víctimas y los programas dirigidos a los maltratadores. Identificar y neutralizar estos estereotipos permite que la intervención sea más eficaz y ajustada a la realidad de este fenómeno.

2.3. CAUSAS DEL MALTRATO. TEORÍAS EXPLICATIVAS SOBRE LA ETIOLOGÍA DE LOS MALOS TRATOS

Son numerosas las corrientes de pensamiento y las teorías que intentan explicar el fenómeno de la violencia contra las mujeres en el ámbito familiar y/o afectivo:

- El modelo psiquiátrico pone el acento en las características individuales del hombre maltratador: su personalidad, enfermedades, adicciones, etc.
- El modelo psicosocial centra su análisis en las dificultades de la relación de pareja, y en el aprendizaje de la violencia en la familia de origen. Sería una violencia generacional, transmitida de generación en generación.
- El modelo sociocultural –el más reciente y el más consensuado–, que destaca la importancia de la estructura social y el modelo de socialización como factores que toleran y propician esta violencia.

Las teorías explicativas de los malos tratos utilizan diferentes criterios para describir el fenómeno y sus causas.

1. Teorías sociológicas. Iniciadas en los años setenta, estas teorías consideran la violencia en un contexto familiar: la familia como unidad de análisis.

2. Teoría del aprendizaje social. La violencia es una conducta aprendida a través de un determinado modelo. Aquí se incluiría el aprendizaje del rol en función del sexo, a través del proceso de socialización genérica.

3. Teoría familiar sistémica. La familia como sistema adaptativo (familias disfuncionales). Esta teoría llegó a las Ciencias Sociales importada de las Ciencias Naturales. Considera los sucesos como un todo o como sistémicos, significa que cada persona es parte de un sistema circular de acción y reacción, que pueda empezar y acabar en cualquier punto.

4. Teoría feminista. La perspectiva teórica feminista considera que los malos tratos son el reflejo de la relación desigual de poder entre las mujeres y los hombres, y que la raíz de la violencia la podemos encontrar en la dimensión de dominio y poder masculino en nuestra sociedad. El feminismo de investigación en vez de examinar por qué un determinado hombre maltrata a una determinada mujer, busca entender por qué los hombres en general utilizan la fuerza física y estrategias de poder y de control con sus parejas y qué función tienen estas conductas en una determinada sociedad y en un contexto histórico específico.

Existen al menos dos cuestiones en el análisis de la situación de maltrato donde las diferentes perspectivas feministas coinciden:

1. La utilidad explicativa de los constructos de género y poder.
2. El análisis de la familia como una institución que estructura las relaciones heterosexuales de acuerdo al género y al poder.
3. Comprensión y validación de las experiencias de las mujeres.
4. Desarrollo de teorías y modelos que reflejen de manera fidedigna las experiencias de las mujeres.

La perspectiva feminista considera que la sociológica se centra en variables intraindividuales a la hora de explicar la conducta de las víctimas y los agresores. Señala, además, que el concepto de "transmisión intergeneracional de la violencia" concibe a la familia como producto de procesos psicológicos y sociológicos patológicos en vez de ser un producto de las propias estructuras sociales, históricas y de género.

5. Otros modelos (18) que explican las causas y la persistencia de los malos tratos.

Además de estas teorías, existen otras que tratan de explicar los mecanismos psicológicos que actúan en la situación de maltrato:

(18) Teoría de los recursos (Resource Theory). Todos los sistemas sociales (incluida la familia) se basan, en cierto grado, en la fuerza o en la amenaza de hacer uso de ella.

Teoría del intercambio (Exchange Theory). Basada en la teoría del aprendizaje sobre el intercambio y en la teoría del control social. Un miembro de la familia será violento contra el otro si el coste de ser violento no sobrepasa los beneficios que se consiguen con la violencia.

1. Teoría de la indefensión aprendida. Leonore Walker (19) postuló que la “*Teoría de la indefensión aprendida*” de Seligman era una de las teorías que podían explicar las reacciones psicológicas y conductuales de las mujeres que sufrían maltrato.

Siguiendo la teoría de la indefensión aprendida, el maltrato continuo provocaría en las mujeres maltratadas la percepción cognitiva de que se es incapaz de manejar o resolver la situación por la que se atraviesa, que se generalizaría a situaciones futuras. Este sentimiento de indefensión llevaría a un aumento de depresión, ansiedad y produciría un efecto debilitador en las habilidades de resolución de problemas y, por tanto, crearía problemas para poder abandonar la relación de maltrato. La percepción de falta de control es la que causaría los déficits cognitivos, afectivos y motivacionales que caracterizan a las mujeres que se encuentran bajo indefensión. Las mujeres maltratadas llegarían a un punto en que reconocerían que sus respuestas no tienen ningún impacto sobre su situación de maltrato por haber puesto en práctica diferentes alternativas para cambiar su propia conducta o la del agresor y a pesar de ello haber seguido sufriendo malos tratos.

2. Teoría del ciclo de la violencia. L. Walker (20) (1979) formuló su teoría llamada “*Ciclo de Violencia*” que consta de tres fases: fase de tensión, fase de explosión o agresión y fase de reconciliación o luna de miel, para explicar cómo los déficits creados por la indefensión aprendida contribuyen a que una mujer permanezca en la relación de maltrato.

(19) El estudio de Walker (1984) realizado en el *Battered Women Research Center* de Colorado, entre los años 1978 y 1981, indica que la violencia no era un producto de la interacción de los miembros de la pareja, ni tampoco resultado de características de personalidad de las mujeres, sino más bien resultado de la conducta aprendida del maltratador. Los datos de dicho estudio, que comprendía una muestra de 403 mujeres maltratadas por sus parejas dos a más veces, sí pudieron confirmar la existencia del “ciclo de la violencia” (1979). Con anterioridad, Seligman (1975) había desarrollado la teoría de la indefensión aprendida.

Hoff (1990) critica la teoría de la indefensión aprendida señalando que esta teoría se basa en las características psicológicas de las mujeres maltratadas para explicar su victimización. El modelo puede ser, por tanto, mal interpretado y utilizado para apoyar los conceptos estereotipados de mujer pasiva o de víctimas indefensas. Esta autora declara que se debe utilizar el término “indefensión” con mucho cuidado ya que da una imagen de las mujeres maltratadas como personas poco capaces y responsables.

(20) La perspectiva ecológica de U. Bronfenbrenner establece que ningún comportamiento humano puede ser comprendido y analizado aislado del contexto en el que se produce. El modelo ecológico de Bronfenbrenner, que él aplicó al estudio del desarrollo humano, proporciona una herramienta conceptual que permite una mejor comprensión de las (multi)causas, los procesos y los múltiples factores que intervienen en el fenómeno de los malos tratos, así como sus soluciones. Este modelo se concibe como un conjunto de estructuras concéntricas o niveles que, interrelacionados, inciden en el fenómeno de los malos tratos: macrosistema, exosistema, mesosistema y microsistema.

Bosch y Ferrer (2000) recogen aportaciones, más o menos críticas al modelo desarrollado por Walker. Además, se han propuesto numerosas variantes al ciclo de la violencia, que incluyen desde añadir una fase central de negación de lo ocurrido y de la posibilidad de que vuelva a ocurrir por parte de la víctima (Juana, 1996) hasta la consideración del proceso como una espiral en la que la tensión va acumulándose más y más (Garro, 1996).

3. Teoría de la unión traumática desarrollada por Dutton y Painter (1981). Se denomina unión traumática al desarrollo de una unión emocional entre dos personas, donde una de ellas amenaza, golpea, maltrata o intimida intermitentemente a la otra.

Dutton y Painter afirman que la mujer maltratada suele volver a su relación de maltrato debido a que en el período de separación se reduce el miedo inicial, manifestándose inmediatamente la dependencia emocional hacia su pareja. En este momento se es más vulnerable. En 1993 evaluaron las secuelas del síndrome de la mujer maltratada propuestas por Walker: reacciones traumáticas, déficit de autoestima y unión paradójica con el maltratador. En este estudio se pretendió establecer en qué medida estos factores se interrelacionan y llegan a constituir un síndrome.

4. Teoría de la trampa psicológica (Psychological Entrapment). Una mujer entraría en la relación de pareja con una meta: conseguir que la relación funcione. En el momento que se encuentre con dificultades intentará ignorarlas e invertirá más esfuerzo para alcanzar la armonía en su relación. Este proceso se denomina trampa psicológica.

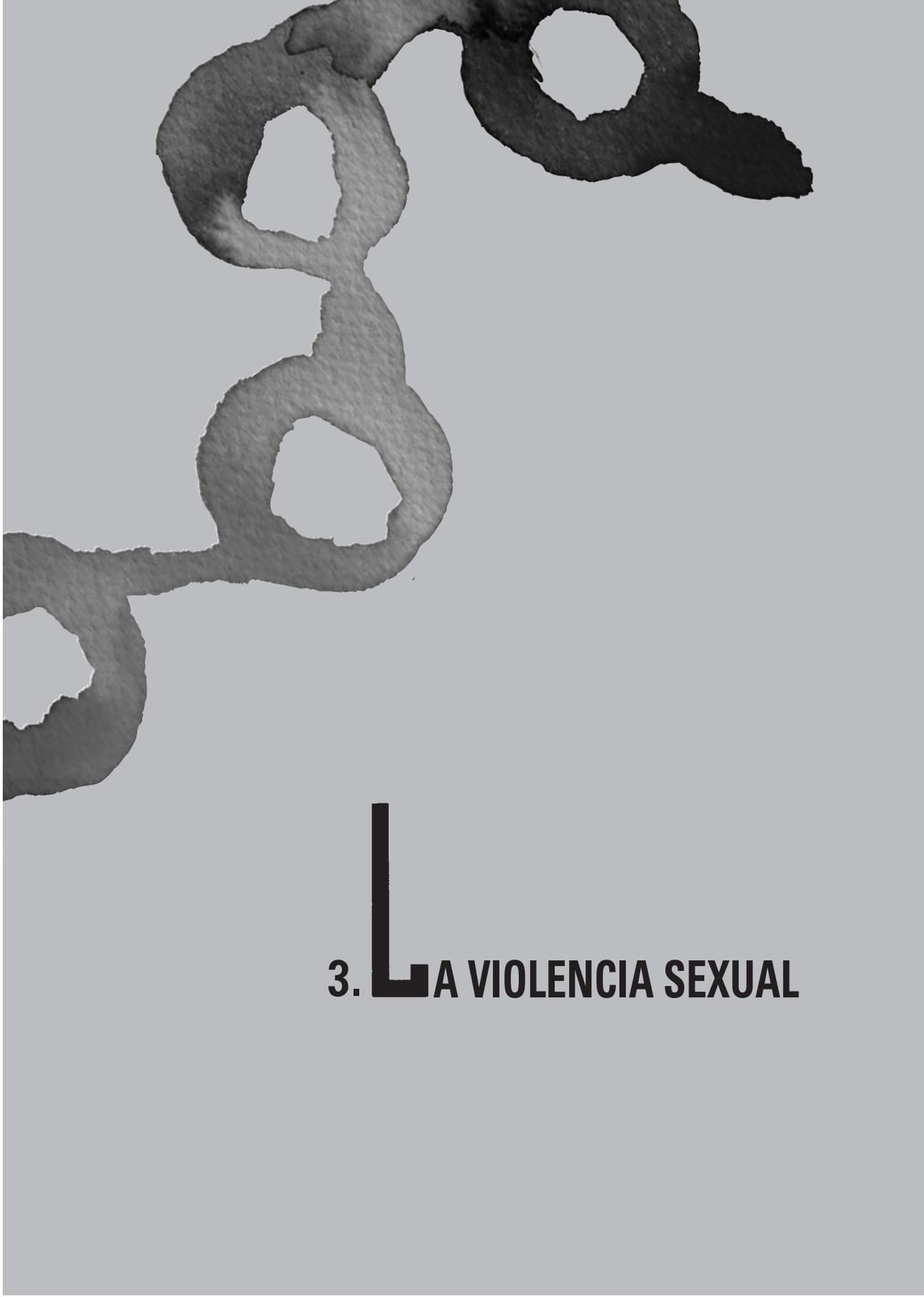
5. Teoría del análisis de costes y beneficios. La decisión de una mujer maltratada de permanecer en la relación es en parte una decisión racional basada en la percepción de costes y beneficios de la relación, en la cantidad de inversión hecha y en la percepción de la calidad de las alternativas disponibles.

6. Teoría del estrés y situación de malos tratos. Las mujeres que se encuentran dentro de una relación de maltrato experimentan no sólo el estrés provocado por cada incidente de maltrato, sino además, la tensión producida por la anticipación a posibles incidentes de victimización futuros. Además, un gran número de mujeres afirma que después de haberse decidido finalmente a abandonar la relación viven frecuentemente bajo amenaza de daño, maltrato o muerte por parte de sus ex parejas.

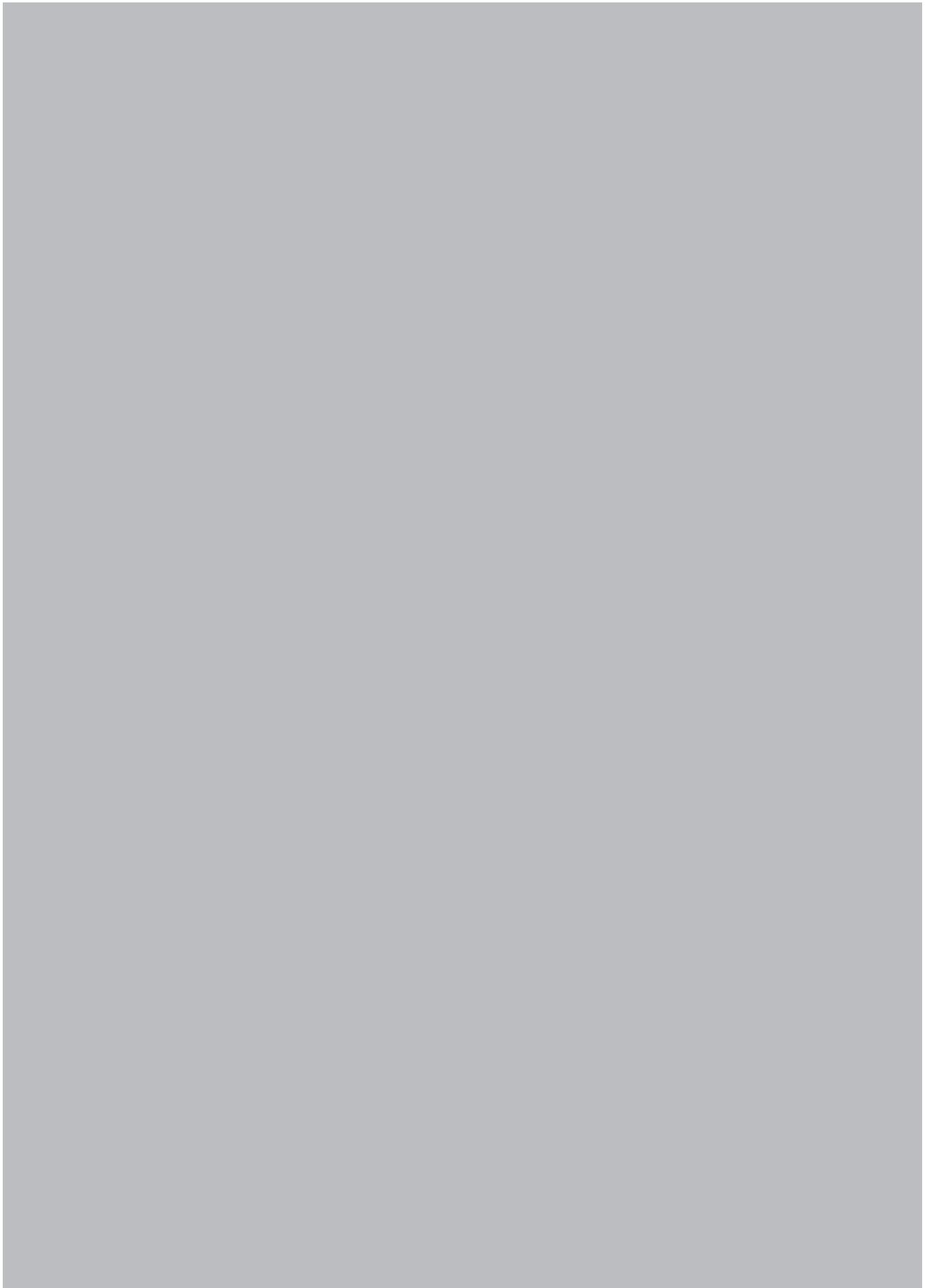
En conclusión se puede decir que la violencia contra las mujeres en general, y la violencia en el seno de la familia en particular, son componentes esenciales de las sociedades que discriminan a las mujeres, ya que la violencia contra ellas no sólo se deriva de los estereotipos sexuales dominantes, sino que también los sostiene (21). La violencia que padecen muchas mujeres está relacionada con los estatus de desigualdad de las mujeres en todas las sociedades, y que tiene sus raíces en la estructura del matrimonio, en la familia y en última instancia en las estructuras sociales, siendo, por tanto, imposible comprender su naturaleza sin tener en cuenta el contexto social e ideológico dentro del cual se produce. De forma que, cualquier

(21) Véanse los documentos EC/4/ 1996/53 y A/CONF 144/17, 1991.

explicación debe de ir más allá de las características del agresor, de la víctima, de la familia y de la sociedad. En las raíces de la violencia contra las mujeres, adopte ésta una u otra forma, subyace la creencia de que éstas son inferiores a los varones y, por tanto, están sujetas a reglas de obediencia "debida" y sumisión. Esta creencia se conoce con el nombre de misoginia.



3. **L**A VIOLENCIA SEXUAL



Se considera violencia sexual, todo comportamiento de naturaleza sexual realizado sin el consentimiento válido de la otra persona. Incluye conductas como el exhibicionismo, palabras obscenas, tocamientos, violación, etc.

Se pueden distinguir tres tipos de violencia sexual:

a) Las agresiones sexuales. Son aquellas que se producen mediando violencia o intimidación. El caso más paradigmático es la violación en sus diferentes formas.

b) Los abusos sexuales. Son aquellos que se realizan sin violencia o intimidación. Se incluirían aquí los abusos cometidos sobre personas que no pueden prestar consentimiento válido por tener limitada su capacidad volitiva o intelectual (menores, personas privadas de sentido o con determinadas discapacidades psíquicas, etc.). Los abusos sexuales se solapan frecuentemente con los abusos emocionales.

c) El acoso sexual. Se trata de comportamientos verbales, no verbales o físicos de índole sexual y no deseados, que se producen en el marco de una relación laboral, docente o similar, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona o de crear un entorno intimidatorio hostil, degradante, humillante u ofensivo (22).

Aunque pueda pensarse lo contrario, en muchos casos la violencia sexual proviene de familiares o de personas conocidas.

La violencia sexual, además de daños físicos, suele producir graves consecuencias psicológicas en las víctimas (ansiedad, pesadillas, depresión, disminución del deseo sexual...), que se prolongan mucho tiempo después de la agresión y que requieren generalmente, para poder superarlas, de ayuda psicológica especializada.

En muchos casos la violencia sexual no se denuncia. Ello se debe a que tradicionalmente ha existido una amplia tolerancia social respecto de esta conducta, así como a otros factores interrelacionados como: el miedo a represalias por parte del agresor o a ser considerada culpable de lo ocurrido, la vergüenza de que el hecho sea conocido públicamente, la falta de apoyo familiar o social, el estado de confusión o conmoción psicológica generada por la agresión, la falta de información, etc.

En la siguiente tabla se exponen los datos sobre el número de denuncias relativas a mujeres víctimas de delitos contra la libertad sexual en la Comunidad, elaborados a partir de la información facilitada por el Departamento de Interior del Gobierno Vasco sobre denuncias in-

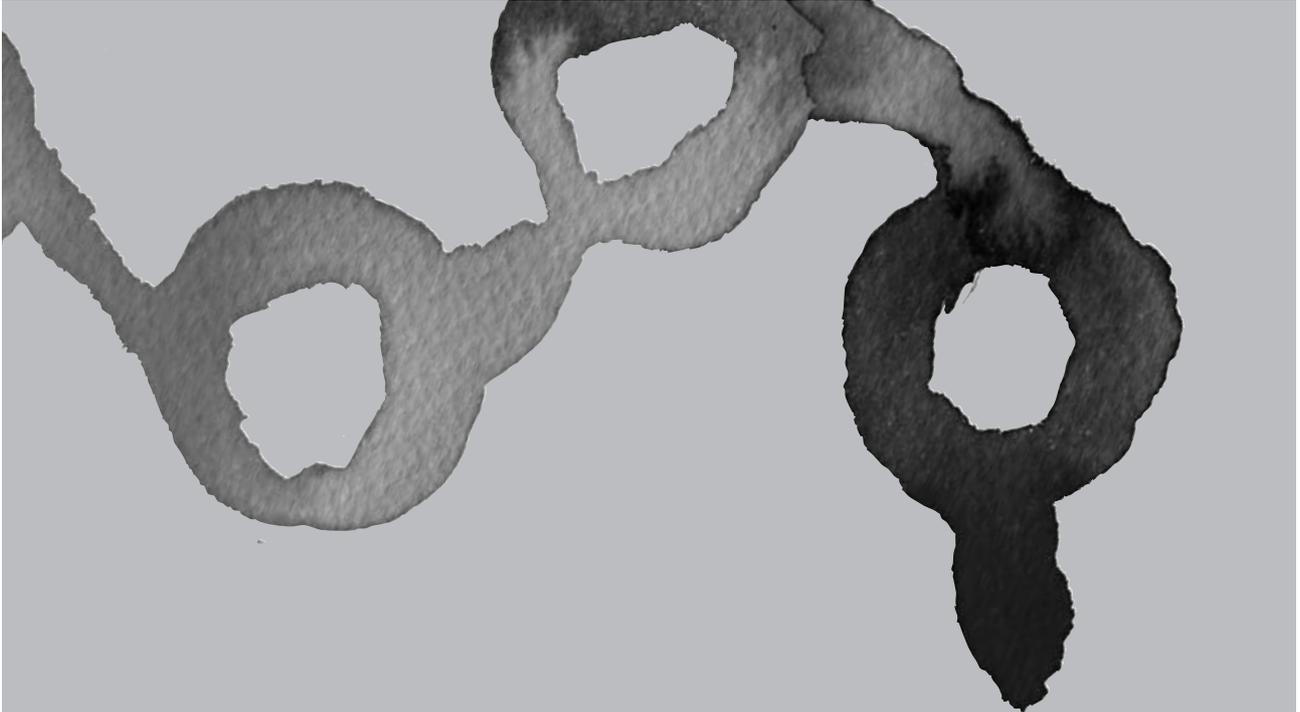
(22) Esta definición es la recogida en el artículo 43.1 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de mujeres y hombres, y en la Directiva 2002/73/CE.

terpuestas en las comisarías de la Ertzaintza. Según dicha fuente, las mujeres son las víctimas en el 88% de las denuncias interpuestas por estos delitos.

Victimizaciones (denuncias) de mujeres por delitos contra la libertad sexual, por tipo de hecho según territorio de los hechos (2005)

TIPO DE HECHO	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Contra la libertad sexual	70	181	66	317
Agresión sexual	50	86	37	173
Abuso sexual	13	56	25	94
Acoso sexual	-	2	-	2
Exhibicionismo y provocación sexual	7	34	4	45
Corrupción de menores	-	1	-	1
Prostitución	-	2	-	2
TOTAL	70	181	66	317

FUENTE: Departamento de Interior del Gobierno Vasco, enero 2006.



4. **B**IBLIOGRAFÍA

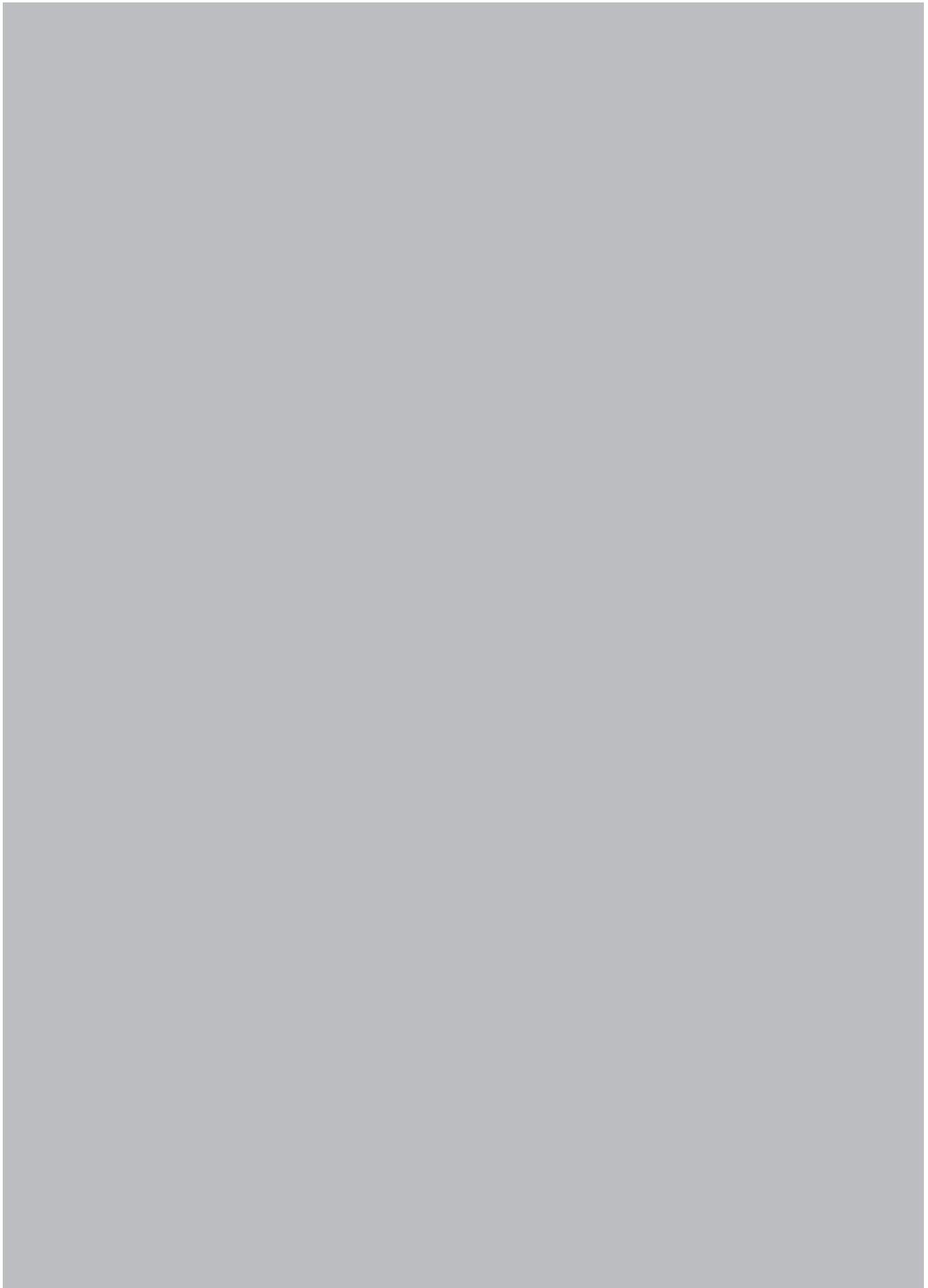


- Acuerdo del Pleno del CGPJ de 21 de marzo de 2001 sobre la problemática jurídica derivada de la violencia doméstica.*
- Análisis Jurídico de la violencia contra las mujeres. Guía para Operadores Jurídicos.* Instituto Andaluz de la Mujer, 2003.
- ANA M^a PÉREZ DEL CAMPO NORIEGA: *Una cuestión incomprensible. El maltrato a la mujer.* Horas y horas, 1995.
- AUDREY MULLENDER: *La violencia doméstica, una nueva visión de un viejo problema.* Paidós, 2000.
- BELÉN SARASUA e IRENE ZUBIZARRETA: *Violencia en la pareja.* Ediciones Aljibe, 2000.
- Congreso Internacional: Los hombres ante el nuevo orden social.* Emakunde, 2002.
- Delincuencia sexual y sociedad* (SANTIAGO REDONDO coord.). Ariel, 2002.
- El sexo de la violencia. Género y cultura de la violencia.* V. Fisas (ed.). Icaria, 1998.
- Estudio sobre las medidas adoptadas por los Estados miembros de la Unión Europea para luchar contra la violencia hacia las mujeres.* Instituto de la Mujer, 2002.
- ENRIC GARRIGA MALLAFRE: "Análisis de las instituciones y maltrato institucional" en *III Congreso Estatal sobre infancia maltratada.* Madrid, 1993.
- ENRIQUE ECHEBURUA, PAZ DE CORRAL: *Manual de violencia familiar.* Siglo Veintiuno, 1998.
- ESPERANZA BOSCH y VICTORIA A. FERRER: *La voz de las invisibles. Las víctimas de un mal amor que mata.* Feminismos. Ed. Cátedra, 2002.
- ESPERANZA MARTÍN SERRANO y MANUEL MARTÍN SERRANO: *Las violencias cotidianas cuando las víctimas son las mujeres.* Instituto de la mujer, 1999.
- INÉS ALBERDI, NATALIA MATAS: *La violencia doméstica. Informe sobre los malos tratos a mujeres en España.* Fundación La Caixa, 2002.
- Informe España 2002 una interpretación de su realidad social.* Capítulo IV "Malos tratos a la mujer en la pareja". Fundación Encuentro.
- Informe sobre el tratamiento de la violencia doméstica en la Administración de Justicia.* Laboratorio de Sociología Jurídica. Facultad de Derecho. Universidad de Zaragoza, 2001.

- JORGE CORSI (comp.): *Maltrato y abuso en el ámbito doméstico. Fundamentos teóricos para el estudio de la violencia en las relaciones familiares*. Paidós, 2003.
- JORGE CORSI, GRACIELA MARÍA PEYRÚ: *Violencias sociales*. Ariel, 2003.
- JORGE CORSI: *Violencia masculina en la pareja. Una aproximación al diagnóstico y modelos de intervención*. Paidós, 1995.
- La atención sociosanitaria ante la violencia contra las mujeres*. BELÉN NOGUEIRAS, ANGELES ARECHEDERRA, LUIS BONINO. Madrid, 2001.
- La etiología de la violencia y el maltrato doméstico contra las mujeres*. Universidad Pública de Navarra- Ayuntamiento de Pamplona, 2000.
- La violencia sobre la mujer en el grupo familiar. Tratamiento jurídico y psicosocial. LO 14/1999: Protección de las víctimas de malos tratos*. Universidad Alfonso X el Sabio, 1999.
- MIGUEL LORENTE ACOSTA: *Mi marido me pega lo normal. Agresión a la mujer: realidades y mitos*. Ares y Mares, 2001.
- MIGUEL LORENTE ACOSTA, JOSÉ ANTONIO LORENTE ACOSTA: *Agresión a la mujer: maltrato, violación y acoso*. Ed. Comares, 1998.
- "Mujeres maltratadas en convivencia prolongada con el agresor: variables relevantes". E. ECHEBURÚA, P.J. AMOR y PAZ DE CORRAL. *Acción Psicológica*, 2 (2002) 135-150.
- NEIL JAKOBSON-JOHN GOTTMAN: *Hombres que agreden a sus mujeres. Cómo poner fin a las relaciones abusivas*. Paidós, 2001.
- PATRICIA VILLAVICENCIO CARRILLO y JULIA SEBASTIÁN HERRANZ: *Violencia doméstica: su impacto en la salud física y mental de las mujeres*. MTAS (Instituto de la Mujer). Madrid, 2001.
- PIERRE BOURDIEU: *La dominación masculina*. Anagrama, 2000.
- Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV*. Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco, 2003.
- Violencia contra las mujeres*. Emakunde, 2005.

SEGUNDA PARTE

ATENCIÓN A MUJERES
VÍCTIMAS DE MALTRATO
DOMÉSTICO Y VIOLENCIA
SEXUAL





**5. P AUTAS DE DETECCIÓN.
INDICADORES DE LA
VIOLENCIA**



Une femme violenté physiquement ou psychologiquement n'est pas libre de parler ou d'agir
(una mujer violentada física o psicológicamente carece de libertad para hablar o actuar).
Golden y Frank, 1994

El maltrato doméstico continúa siendo un tema tabú para las víctimas y quienes son testigos de la misma; además, es poco probable que las y los profesionales que trabajan en los Servicios Sociales lo observen directamente, lo cual no facilita su detección/diagnóstico. Es decir, su detección ha de ser realizada prácticamente por sus manifestaciones externas.

El diagnóstico del maltrato se realizará teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Elaborar criterios claros de sospecha y/o diagnóstico.
- Profundizar y considerar el maltrato psicológico, presente en cualquier contexto maltratante, como un proceso, categorizando las distintas formas o comportamientos psicológicos activos y pasivos (rechazar, degradar, anular, aterrorizar, aislar, corromper, explotar, desatender necesidades emocionales).
- Delimitar el concepto de maltrato sexual.

El uso de indicadores va a permitirnos realizar una descripción detallada del tipo y amplitud del maltrato, de su severidad, así como de la frecuencia de los hechos de los que se informa. Es importante señalar que los indicadores de malos tratos son datos derivados de la historia social (así como de exploraciones médicas, si se tienen) que denotan la existencia probable de malos tratos. Las valoraciones interdisciplinarias posteriores nos permitirán ratificar nuestras hipótesis.

A continuación, presentamos una batería de indicadores que pueden facilitar las labores de detección del maltrato. La constatación de un único indicador no prueba la existencia de maltrato. No obstante, la presencia reiterada de uno de ellos, la combinación de varios, o la aparición de lesiones severas, han de alertar a las y los profesionales sobre la probabilidad de encontrarse ante una situación grave de maltrato.

CATEGORÍA	INDICADORES	INDICADORES COMPORTAMENTALES DE LA MUJER	INDICADORES COMPORTAMENTALES DEL HOMBRE
MALTRATO FÍSICO	<ul style="list-style-type: none"> - fracturas óseas (nariz, dedos, brazos) - hematomas - heridas en partes del cuerpo cubiertas - heridas en el cuero cabelludo (pérdida de cabello) - déficits inmunológicos - cortes leves y/o severos - pérdida de dientes - rotura de nariz o mandíbula - mordeduras - esguinces - traumatismo cerebral, lesión cerebral - lesiones en la médula espinal - lesiones internas - lesiones permanentes (ceguera, pérdida de audición, dolor crónico, desfiguración) - "accidentes" durante el embarazo - discapacidades no explicadas - infarto en mujeres jóvenes - quemaduras - lesiones en tejidos blandos - perforación del tímpano - infecciones ginecológicas - lesiones antiguas, como fracturas óseas, no tratadas - embarazos no deseados, principalmente en mujeres jóvenes - reactividad fisiológica (dificultades para respirar, taquicardias, etc.) - disfunción sexual - conductas autolíticas - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - no suelen tomar la palabra, o les cuesta mucho hacerlo - permanecen en silencio si su pareja está presente - cuando se explican solicitan constantemente la aprobación de su pareja - se muestra muy agresiva contra quien le plantea la pregunta o, por el contrario está bloqueada - está a la defensiva, en actitud hipervigilante - defiende el "rol tradicional femenino" - sobrevalora el "rol masculino" y su importancia para la familia - presenta problemas de salud recurrentes 	<ul style="list-style-type: none"> - responde en lugar de su pareja a las preguntas formuladas a ella - interrumpe a su pareja para rectificar, precisar o decir a su manera el relato de ella - envía a la mujer mensajes incitándola a callarse, a "matizar" sus expresiones - pone a la o el profesional de servicios sociales por testigo de la incapacidad de su pareja respecto a determinados asuntos - suscribe y defiende con fuerza una concepción muy rígida de los distintos papeles y estatus de: la mujer, el hombre, el padre, la madre, la pareja, los hijos e hijas - preconiza una educación rígida, incluyendo castigos y "correcciones" - celoso, posesivo - tiene dificultades para expresar sus sentimientos y emociones - insiste en acompañar a su pareja a las citas que conllevan exploraciones médicas, consultas psicológicas, solicitudes de ayudas en recursos sociales...

continuación

CATEGORÍA	INDICADORES	INDICADORES COMPORTAMENTALES DE LA MUJER	INDICADORES COMPORTAMENTALES DEL HOMBRE
MALTRATO PSICOLÓGICO O EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> - miedo - terror - depresión - quejas somáticas - ansiedad o inhibición por estrés postraumático - nerviosismo e hipervigilancia - trastornos del sueño - dificultad de concentración - conducta autodestructiva (que puede llegar a intentos de suicidio) - abuso de medicamentos o negativa a tomar medicamentos - irritabilidad y rabia - anorexia y bulimia - automutilación - emociones lábiles - fobias - disfunción sexual - conductas autolíticas - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - no suelen tomar la palabra, o les cuesta mucho hacerlo - permanecen en silencio si su pareja está presente - cuando se explican solicitan constantemente la aprobación de su pareja - se muestra muy agresiva contra quien le plantea la pregunta o, por el contrario está bloqueada - está a la defensiva, en actitud hipervigilante - defiende el "rol tradicional femenino" - sobrevalora el "rol masculino" y su importancia para la familia - presenta problemas de salud recurrentes 	<ul style="list-style-type: none"> - responde en lugar de su pareja a las preguntas formuladas a ella - interrumpe a su pareja para rectificar, precisar o decir a su manera el relato de ella - envía a la mujer mensajes incitándola a callarse, a "matizar" sus expresiones - pone a la o el profesional de servicios sociales por testigo de la incapacidad de su pareja respecto a determinados asuntos - suscribe y defiende con fuerza una concepción muy rígida de los distintos papeles y estatus de: la mujer, el hombre, el padre, la madre, la pareja, los hijos e hijas - preconiza una educación rígida, incluyendo castigos y "correcciones" - celoso, posesivo - tiene dificultades para expresar sus sentimientos y emociones - insiste en acompañar a su pareja a las citas que conllevan exploraciones médicas, consultas psicológicas, solicitudes de ayudas en recursos sociales...

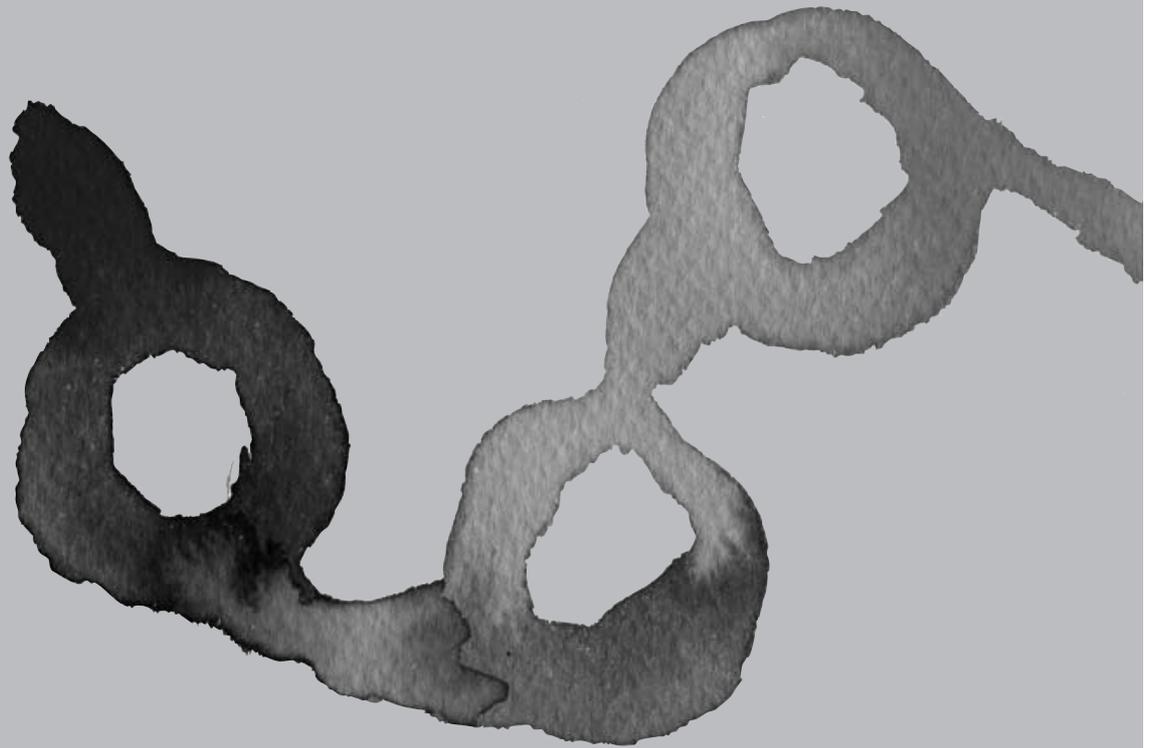
continuación

CATEGORÍA	INDICADORES	INDICADORES COMPORTAMENTALES DE LA MUJER	INDICADORES COMPORTAMENTALES DEL HOMBRE
MALTRATO SEXUAL	<ul style="list-style-type: none"> - enfermedades de transmisión sexual (ETS) - embarazos no deseados - embarazos de riesgo - SIDA - heridas en los pechos - heridas en la vulva, labios mayores y menores, clítoris, vagina, ano - disfunción sexual - conductas autolíticas - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - no suelen tomar la palabra, o les cuesta mucho hacerlo - permanecen en silencio si su pareja está presente - cuando se explican solicitan constantemente la aprobación de su pareja - se muestra muy agresiva contra quien le plantea la pregunta o, por el contrario está bloqueada - está a la defensiva, en actitud hipervigilante - defiende el "rol tradicional femenino" - sobrevalora el "rol masculino" y su importancia para la familia - presenta problemas de salud recurrentes 	<ul style="list-style-type: none"> - responde en lugar de su pareja a las preguntas formuladas a ella - interrumpe a su pareja para rectificar, precisar o decir a su manera el relato de ella - envía a la mujer mensajes incitándola a callarse, a "matizar" sus expresiones - pone a la o el profesional de servicios sociales por testigo de la incapacidad de su pareja respecto a determinados asuntos - suscribe y defiende con fuerza una concepción muy rígida de los distintos papeles y estatus de: la mujer, el hombre, el padre, la madre, la pareja, los hijos e hijas - preconiza una educación rígida, incluyendo castigos y "correcciones" - celoso, posesivo - tiene dificultades para expresar sus sentimientos y emociones - insiste en acompañar a su pareja a las citas que conllevan exploraciones médicas, consultas psicológicas, solicitudes de ayudas en recursos sociales...

Debemos recordar que los diferentes tipos de maltrato se interrelacionan constantemente y raramente van aislados. Los hombres que maltratan físicamente a las mujeres también utilizan deliberadamente estrategias psicológicas para reforzar su control sobre ellas.

En cuanto a las mujeres con movilidad reducida, los malos tratos incluyen también:

1. Negarles el acceso al lavabo o no querer ayudarlas a bañarse.
2. Utilizar su discapacidad para humillarla.
3. Tenerlas virtualmente prisioneras al no ayudarlas a moverse, desplazarse (privarles del bastón, la silla de ruedas) o utilizar el transporte.
4. No proporcionarles medicamentos o la alimentación necesaria.



**6. EL ACUERDO
INTERINSTITUCIONAL
PARA LA MEJORA EN LA
ATENCIÓN A MUJERES
VÍCTIMAS DE MALTRATO
DOMÉSTICO Y
AGRESIONES SEXUALES**



La naturaleza de los malos tratos y las agresiones sexuales –fundamentalmente el hecho de que se produzcan en el ámbito familiar y que tradicionalmente haya existido una amplia tolerancia social ante estas conductas– hace que las víctimas, en muchos casos, se encuentren en una especial situación de indefensión. Por ello, es fundamental la intervención coordinada y el establecimiento de procedimientos homogéneos de actuación por parte de los poderes públicos, de modo que se garantice una protección integral (sanitaria, policial, judicial y social) a las víctimas.

En este sentido, el 18 de octubre de 2001 se firmó el *Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales*, a través del cual entraron en vigor los compromisos adquiridos en el Protocolo interinstitucional suscrito el 25 de noviembre de 2000. El Acuerdo fue rubricado por las máximas autoridades de nuestra Comunidad: el Lehendakari en representación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi; el Presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco en representación del Consejo General del Poder Judicial; la Fiscal-Jefa del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco en representación de la Fiscalía; los tres Diputados Generales en representación de las Diputaciones Forales; el Presidente de Eudel en representación de los municipios vascos y los Presidentes del Consejo Vasco de la Abogacía y del Consejo Médico Vasco en representación de sus colegiados y colegiadas.

Este Acuerdo viene a completar y mejorar los contenidos de los Acuerdos de coordinación para la atención a víctimas de agresiones sexuales que ya existían en cada uno de los Territorios Históricos, y su objetivo final es mejorar la coordinación institucional en la atención a las víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales. Para ello, se establecen protocolos de actuación que han de seguir las y los profesionales en estos casos, tanto por lo que respecta a la labor de cada cual en su ámbito, como en lo que se refiere a las relaciones entre las diferentes instituciones.

A los efectos de garantizar la efectiva aplicación de las mencionadas pautas y criterios de actuación, las instituciones firmantes se comprometen a difundir los contenidos del Acuerdo entre sus profesionales, a poner en marcha planes de formación, a habilitar los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios y a participar en la Comisión de Seguimiento del Acuerdo.

El Acuerdo proporciona un marco de aplicación práctica, desde las diferentes instancias que intervienen en la atención de las víctimas, que permita identificar mejor a las mujeres víctimas de maltrato físico, psicológico y sexual, y de agresiones sexuales y garantizar la correcta aplicación de todas las disposiciones legales e instrucciones al efecto, proporcionando protección, apoyo e información a aquellas de un modo integral, tal y como se recoge también en el apéndice a la Recomendación del Comité de ministros y ministras a los Estados miembros

sobre la protección de la mujer contra la violencia, adoptada por ese Comité el 30 de abril de 2002 (23).

6.1. EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

El Acuerdo interinstitucional incluye un Protocolo de actuación en el ámbito de los Servicios Sociales de la CAE al objeto de dar respuesta a las diferentes situaciones que se pueden producir en caso de maltrato doméstico y agresiones sexuales, así como establecer la coordinación y colaboración necesarias entre los servicios que forman parte del circuito de atención a las víctimas de dichos delitos, con la finalidad de:

- Prevenir.
- Dar una atención lo más adecuada y eficaz posible.
- Evitar la victimización secundaria: reduciendo al mínimo las molestias a las mujeres, derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones.
- Promover la iniciativa desde los propios servicios: el itinerario/protocolo no ha de ser seguido por la mujer sino que son los servicios los que se pondrán en marcha y coordinarán, según las características de la situación que a cada uno se le plantee.

A continuación se recoge lo dispuesto en el Protocolo del Acuerdo interinstitucional. Se han añadido en cursiva comentarios y aclaraciones con el fin, en algunos casos, de esclarecer determinados aspectos y, en otros casos, de incorporar al texto referencias relativas a las modificaciones normativas posteriores a la entrada en vigor del Acuerdo:

(23) En la Recomendación se insta a los Estados miembros a:

- garantizar que las víctimas reciban, sin discriminación alguna, atención inmediata y general facilitada por un esfuerzo profesional multidisciplinar y coordinado; exista o no denuncia formal por parte de la víctima, que incluya examen médico y forense y el tratamiento, conjuntamente con apoyo psicológico y social post-traumático, así como asistencia legal; todo esto debería facilitarse con carácter confidencial, de forma gratuita e ininterrumpida;
- garantizar especialmente que se faciliten todos los servicios y recursos legales disponibles para víctimas de la violencia doméstica a las mujeres inmigrantes, a su petición.

Cuando una víctima de maltrato doméstico acuda a cualquier Servicio Social de Base ubicado en la Comunidad Autónoma de Euskadi, *se le atenderá a la mayor brevedad y de forma prioritaria* y se seguirán las siguientes pautas:

a) Si la víctima presenta lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospecha su existencia aunque no resulten visibles, se procurará acompañar a la víctima al servicio médico correspondiente. *Se ha de insistir en la importancia de acompañar a la víctima, ya que puede resultar de gran ayuda el apoyo que le va a proporcionar la o el profesional de los servicios sociales.* Asimismo, se le indicará que solicite *una copia del Informe médico por malos tratos, incluido en el Protocolo sanitario ante malos tratos domésticos, que debe ser cumplimentado en el centro sanitario.*

En caso de que se trate de una agresión sexual reciente, se pondrá el caso en conocimiento de SOS-Deiak para que realice las gestiones oportunas (*envío de ambulancia, solicitar presencia policial...*), se acompañará a la víctima al servicio de urgencias del hospital más cercano y se le informará de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco comer ni beber si se han producido agresiones por vía bucal *a efectos de evitar que se eliminen posibles pruebas esenciales para un futuro proceso judicial.* Cuando la agresión ocurra en el partido judicial de Bilbao y salvo en casos de urgencia por lesiones graves, también se le podrá remitir y *acompañar* al Servicio Clínico del Instituto Vasco de Medicina Legal, que cuenta con personal de guardia las 24 horas.

Si se le remite al hospital, al objeto de que se le pueda practicar el reconocimiento médico y la toma de muestras, se avisará al médico o médica forense para que se persone en el hospital y se pondrá en conocimiento del centro sanitario la realización de dicha gestión. Asimismo, se proporcionarán al o a la forense todos los datos disponibles sobre el hecho. *No se aplicará lo dispuesto en este párrafo cuando la policía o SOS-Deiak se hagan cargo de dichos trámites.*

b) En caso de que no requiera asistencia sanitaria, se proporcionará a la víctima una atención adecuada y prioritaria, considerando el especial estado emocional en que se encuentre.

Si existiese riesgo para la seguridad o integridad física de la mujer, se recabará la atención policial, solicitando a SOS-Deiak, Comisaría de la Ertzaintza o Policía Local la presencia en el Servicio Social de Base, o lugar considerado idóneo, para la protección a la víctima.

La primera entrevista tendrá como objetivo prestar apoyo a la mujer e informarle sobre la disponibilidad en la atención a su situación, recursos existentes y vías alternativas de solución a su problemática. Se le comunicará que se pondrán a su disposición todos los medios disponibles para preservar su seguridad y las de sus hijas e hijos, tranquilizar a la mujer y prestarle apoyo y seguridad.

Sin perjuicio del asesoramiento más cualificado que se ofrezca a la víctima en los servicios de asesoramiento jurídico existentes, la o el profesional de los servicios sociales le informará y asesorará, de forma básica, sobre sus derechos y los posibles trámites y procedimientos judiciales a emprender, especialmente, sobre su derecho a denunciar los hechos ante la policía o el juzgado de guardia, a solicitar el alejamiento del agresor, a solicitar medidas provisionales para la separación civil, a obtener, en caso de cumplir los requisitos legales, justicia gratuita a través de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogadas y Abogados y sobre la posibilidad de solicitar las ayudas recogidas en la Ley 35/1995 a través de los Servicios de Asistencia a la Víctima.

Se comunicará también a la víctima la posibilidad y conveniencia de solicitar una Orden de Protección (24), al objeto de que el Juzgado, si lo estima procedente, adopte medidas para su protección de tipo penal -prisión provisional, alejamiento del agresor...-, de tipo civil -prohibición del uso de la vivienda al agresor, limitación de sus derechos sobre los hijos e hijas, determinación de una pensión de alimentos...- y requiera de los servicios sociales las ayudas correspondientes. Se pondrá en conocimiento de la víctima que la Orden de Protección tiene carácter de denuncia y, aunque la Ley permite solicitar la Orden de Protección en los servicios sociales, se le recomendará y explicará la importancia que tiene que la solicite en la policía, ya que de ese modo se evitará trámites y favorecerá que la Orden se dicte a la mayor brevedad (una vez que ella y el agresor comparezcan ante el Juzgado y como máximo en un plazo de 72 horas). Se le informará también de la importancia de que esté debidamente asesorada a la hora de solicitar la Orden de Protección; para ello se le comunicará la posibilidad de disponer en dependencias policiales y judiciales de un o una abogada especializada y gratuita del servicio de asistencia letrada 24 horas.

Si a pesar de la recomendación realizada la víctima prefiere solicitar la Orden de Protección en el servicio social, se le volverá a recordar la conveniencia de que haga uso del servicio de asistencia letrada 24 horas, que en este caso consistirá en un asesoramiento telefónico. El o la trabajadora social se pondrá en contacto con el servicio a tal efecto (Álava: 652 779 045; Bizkaia: 652 779 044; Gipuzkoa: 652 779 043). Si la víctima renuncia a dicho servicio o por los motivos que fuere no se pudiera prestar, será la o el profesional de los servicios sociales quien ayudará a la mujer a la hora de cumplimentar la solicitud de Orden de Protección, cuyo modelo habrá de estar disponible en todos los servicios sociales. Una vez rellenada la Orden de Protección, la o el profesional de los servicios sociales deberá entregar una copia a la solicitante, otra copia quedará en su poder y habrá de remitir inmediatamente el original al Juzgado de Guardia.

(24) Ver Anexo III sobre el Protocolo de coordinación para la eficacia de la orden de protección a víctimas de la violencia doméstica en el ámbito de los servicios sociales.

La Orden de Protección también puede ser solicitada por aquellas personas que guarden con la víctima alguna de las siguientes relaciones de parentesco: cónyuge o persona que esté o haya estado ligada a la víctima de forma estable por análoga relación de afectividad, los hijos o hijas del cónyuge o conviviente, pupilos y pupilas, ascendientes o personas incapaces que convivan con la víctima o que se hallen sujetas a la patria potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho. En este caso, también se ayudará a la persona solicitante a la hora de cumplimentar la solicitud de Orden de Protección y se procederá conforme a lo dispuesto en el último punto del párrafo anterior.

Si la víctima no quiere denunciar los hechos ni solicitar una Orden de Protección la recogida de información se hará según los modelos recogidos en el apartado 7.2 (25), lo que no obsta para que la o el profesional de servicios sociales tenga libertad para formular preguntas adecuadas a cada situación particular. Los hechos se pondrán en conocimiento de la autoridad judicial para lo cual, se utilizará el informe de remisión previsto también en el apartado 7.2, del que se dará copia a la víctima. Dicho informe de remisión se utilizará también cuando la mujer sea derivada a otras instancias, con el fin de que la institución receptora se pueda poner en contacto con la o el profesional de los servicios sociales.

Antes de poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente (Juzgado), se insistirá en que sea la propia víctima la que ponga la denuncia o solicite la Orden de Protección, explicándole que denunciar no es sólo un derecho sino también una forma de romper con la relación violenta que está sufriendo y la manera de acceder a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia -alejamiento de la persona agresora, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.-. Asimismo, se explicará a la víctima que la Ley le obliga a poner los hechos en conocimiento del Juzgado y que de contravenir tal mandato se le pueden derivar responsabilidades penales. No obstante, podrá posponerse la puesta en conocimiento de la autoridad el caso cuando se aprecien circunstancias que afecten a la integridad y seguridad personal de la víctima que aconsejen retrasar dicho trámite (26).

Asimismo, se informará y, en su caso, se gestionará el acceso de la mujer a los recursos sociales gratuitos existentes en la Comunidad para situaciones de malos tratos y agresiones sexuales (27):

(25) Estos modelos se basan en los previstos en los anexos II y III del Acuerdo Interinstitucional y tienen por objeto completarlos y mejorarlos.

(26) Ver lo señalado en el apartado 6.2.2. relativo al secreto profesional y la denuncia.

(27) Ver lo señalado en el apartado 6.2.6 relativo a la utilización de los recursos existentes.

- Pisos y centros de acogida y, *en su caso, los correspondientes programas educativos de acompañamiento.*
- *Centros de Acogida Inmediata.*
- Programas de atención psicológica a mujeres víctimas de malos tratos o agresiones sexuales.
- Servicios de asesoramiento jurídico.
- Servicios de Asistencia a la Víctima.
- Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogadas y Abogados.
- Ayudas económicas.
- Otros posibles recursos.

6.2. LA INTERVENCIÓN SOCIAL

La intervención se basa en cuatro aspectos:

1. la confianza de la mujer en la o el profesional de servicios sociales;
2. las expectativas de beneficio por parte de la víctima;
3. la exposición de razonamientos optimistas;
4. la participación activa de la usuaria.

Durante la intervención, se tendrán en cuenta:

- 1) la comprensión de la conducta de la mujer maltratada dentro de un contexto de maltrato, y
- 2) la comprensión del trauma psicológico y de las secuelas que crean los malos tratos en una relación donde existe o ha existido intimidad.

Teniendo presentes los siguientes objetivos:

1. aumentar la seguridad de la mujer;
2. ayudarla en el proceso de la toma de decisiones; y
3. ayudarla a superar el trauma psicológico provocado por el maltrato.

Para ello, se analizarán los siguientes elementos:

- la naturaleza y el patrón del maltrato;
- los factores que inciden en las consecuencias de los malos tratos y en las estrategias utilizadas para afrontarlos;
- las estrategias de supervivencia y otro tipo de respuestas utilizadas por la mujer para hacer frente a los malos tratos; y
- el impacto psicológico de los malos tratos.

6.2.1. INTERVENCIÓN DE URGENCIA ⁽²⁸⁾

La intervención de urgencia tiene varios momentos. Primeramente, se debe dar una respuesta rápida y adecuada a las necesidades de la víctima y detener las agresiones, garantizando la seguridad de ésta. Posteriormente, se realizará una entrevista a fondo. Además, se tendrá en cuenta si existen riesgos de exposición a la violencia para un hijo o hija que se ha quedado en el domicilio con el maltratador. Hacer lo necesario para garantizar la seguridad de este niño o niña es una prioridad.

Proporcionar seguridad física a la víctima es condición previa indispensable para esta entrevista. La finalidad de la entrevista en crisis es comprender y conocer la situación actual y aprovechar el momento del ciclo de la violencia en el que se encuentra (agresión reciente) para tomar una determinación que pueda llevar a romper dicho ciclo.

Los dos objetivos fundamentales de la entrevista serían:

1. Trabajar la vivencia de crisis, y
2. Trabajar sobre la decisión que adopte la mujer.

1ª FASE: TRABAJAR LA VIVENCIA DE CRISIS

Definimos una situación de crisis, como un estado transitorio de dificultad para resolver una situación. Su característica principal es un bloqueo emocional precipitado por un suceso puntual o acumulativo que produce dificultades en las estrategias de afrontamiento. La crisis es limitada en el tiempo y se puede resolver bien (si se integra en la propia historia dando lugar al crecimiento y maduración), o mal (si queda sin resolver “enquistada” como un asunto irresuelto que hace sufrir a la persona).

Algunos síntomas que evidencian una situación de crisis son:

- físicos: cansancio, agotamiento, dolor de cabeza, náuseas, sequedad de boca...
- cognitivos: confusión de pensamientos, impotencia (ilusión de invulnerabilidad)
- psicológicos: ansiedad, falta de concentración, sugestionabilidad (escuchar intentando seguir las instrucciones al pie de la letra), afectación emocional tanto por exceso (incontinencia verbal, movimientos constantes) o por defecto (bloqueo, abotargamiento, impotencia...)
- conductuales: desorganización de actividades laborales, familiares, sociales...

(28) La intervención de urgencia se realiza principalmente en los Servicios Municipales de Urgencias Sociales; es poco frecuente este tipo de intervenciones en los Servicios Sociales de Base.

Mediante la entrevista (29) establecemos una relación con la mujer maltratada, facilitando la apertura de ésta y nuestra comprensión de lo que le está ocurriendo; además, ésta posibilita un clima de empatía que permite ofrecerle el apoyo emocional (contención emocional) que requiere la situación.

La entrevista permite neutralizar los sentimientos de impotencia y frustración de la mujer maltratada. ¿Cómo?:

- Estimulando su autonomía;
- Favoreciendo el desarrollo de los modelos de competencia personal y social, que incluyen una serie de variables como:
 - el autoconcepto
 - la autoestima
 - el autocontrol
 - la sociabilidad
 - la empatía
 - la asertividad
 - el estilo atribucional
- Favoreciendo su empoderamiento (tomar decisiones sobre su vida); y
- Animándola en el proceso de toma de decisiones, a través del entrenamiento en el dominio de estrategias para solucionar problemas y habilidades sociales.

Es importante señalar que el maltrato físico, sexual y psicológico disminuyen la autoestima, al aumentar las creencias de autoevaluación negativa y disminuir la capacidad de las víctimas para poder afrontar adecuadamente la situación de maltrato. Además, cuando éstas piden ayuda a sus redes de apoyo social, si se encuentran con respuestas de evitación e incomodidad por parte de sus amistades o familiares la autoestima tiende a ser más baja.

El apoyo social, proporcionado por la comunidad, redes sociales y amigas o amigos íntimos, protege y favorece el bienestar psicológico y emocional y alivia la angustia; por ello, las reacciones sociales negativas tienen unos efectos adversos en las víctimas: embotamiento de su capacidad de respuesta, sensación de distanciamiento respecto a las demás personas, constricción del afecto, etc.

(29) La entrevista es una herramienta que "permite concienciar, capacitar, evaluar, orientar, informar, reforzar la autoestima, generar participación, modificar comportamientos, a la vez que recolectar datos" (N. Leiswermann y G. de Gómez)

El apoyo social, comprendería los siguientes aspectos:

- 1) apoyo emocional: empatía, cariño y confianza;
- 2) ayuda o apoyo instrumental: bienes y servicios; y
- 3) soporte informativo: información relevante para resolver el problema.

La intervención pone a disposición de esta mujer los elementos que pueden contribuir a aclarar sus ideas, la percepción de lo que está viviendo, así como informarla y alentarla a considerar sus necesidades personales, afrontar las consecuencias de las decisiones que toma y prever los medios de garantizar su propia seguridad, así como reforzarla en sus decisiones.

No siempre es fácil para la o el profesional de servicios sociales mantener esta actitud de refuerzo, sobre todo cuando la mujer atendida toma decisiones que parecen ponerla de nuevo en peligro. En estos casos, conviene analizar y evaluar el tipo de estrategias que ésta ha utilizado para escapar, evitar o sobrevivir a los malos tratos (estrategias de escape, evitación o de supervivencia):

- 1) estrategias legales: separación o divorcio;
- 2) estrategias de búsqueda de apoyo informal;
- 3) estrategias de búsqueda de apoyo formal;
- 4) conductas de escape;
- 5) "sumisión" y/o anticipación a los deseos del maltratador;
- 6) pasividad o defensa personal activa...

Es esencial comprender y reconocer esas estrategias de afrontamiento, para otorgar a la víctima validación y ofrecerle ayuda.

2ª FASE: TRABAJAR SOBRE LA DECISIÓN DE LA MUJER MALTRATADA

La mujer víctima de malos tratos, recibida en un momento de urgencia, debe tomar una difícil decisión:

- abandonar el domicilio o
- regresar a casa, es decir, volver con el autor de las agresiones o
- solicitar una orden de protección para que el maltratador salga de la casa.

Cualquiera que sea la decisión tomada, ésta debe ser de la persona afectada, elegida por ella. Las consecuencias de esta decisión deben ser abordadas y verbalizadas. La o el profesional de los servicios sociales debe exponer los medios de acompañamiento y de ayuda que se pueden ofrecer para la puesta en marcha de esta decisión.

En esta fase la o el profesional de los servicios sociales debe aportar frecuentemente informaciones jurídicas, referidas a las medidas comprendidas en la orden de protección (civiles, penales y sociales) que compensen el déficit de información que presentan muchas mujeres.

Los Servicios Sociales facilitarán a las víctimas la solicitud de la orden de protección (30), poniendo a su disposición toda la información precisa y los impresos normalizados.

Si decide romper con el agresor: La materialización de esta decisión entraña dificultades y riesgos que impiden a muchas mujeres maltratadas considerar esa decisión. Liberarse de la violencia y dejar a su pareja supone hacer frente a necesidades como el alojamiento y la manutención, asumir –en su caso– la responsabilidad exclusiva sobre los hijos e hijas, tener recursos económicos suficientes, tener un empleo, etc.

La acogida y el alojamiento de urgencia en un momento de crisis constituyen una experiencia determinante a partir de la cual se hace posible enfrentar de forma positiva otra forma de vida y será la anticipación de lo que sería una ruptura efectiva en un futuro más o menos inmediato.

La acogida de urgencia debe responder a dos exigencias:

- Garantizar la seguridad física.
- Favorecer la autoestima y su capacidad de autonomía.

Mientras la víctima de malos tratos toma la decisión de dejar a su pareja, tiene la necesidad de un apoyo real no solo en el plano material (31) (alojamiento, recursos) sino también, y sobre todo, en el plano emocional: apoyo psicológico, apoyo en la relación con sus hijos e hijas; orientación y apoyo en los procesos administrativos y judiciales que se emprendan.

Si decide reemprender la vida en común: Es importante considerar que una mujer acogida ha podido vivir la experiencia de forma positiva, y esto puede suponer para ella un aliciente para afrontar un futuro libre de maltrato.

(30) Ver Anexo III sobre el Protocolo de coordinación para la eficacia de la orden de protección a víctimas de violencia doméstica en el ámbito de los servicios sociales.

(31) La ausencia de alternativas reales en cuanto al alojamiento, al empleo y a los Servicios Sociales y Psicológicos de ayuda, junto con la falta de información, por parte de la víctima, en relación con los recursos comunitarios disponibles, al estar centrada en sobrevivir, se relacionan también con la permanencia de la mujer en la relación violenta (Salber y Taliaferro, 2000)

En ocasiones, las mujeres que salen del domicilio conyugal en situación de urgencia no han tomado la decisión de romper definitivamente su relación con el agresor. Salen para escapar de la violencia, por lo que les parece “normal” volver a su casa una vez pasada la crisis.

El proceso de la **ruptura evolutiva** es el medio, para numerosas mujeres maltratadas, de contrastar los factores y mecanismos que intervienen de forma decisiva en la consecución de su autonomía:

- Experimentar el funcionamiento de los recursos existentes y la red de apoyo.
- Lograr autonomía, es decir, comprobar sus capacidades para vivir y organizarse solas.

Este proceso sólo será exitoso en la medida en que la o el profesional de servicios sociales y el entorno de la víctima comprendan y apoyen el mismo.

Es necesario:

- Comprender ese mecanismo.
- Validar sus decisiones, invitándola a formular las razones que las sostienen.
- Establecer unos criterios de decisión que faciliten a la mujer la posibilidad de reconocer las manifestaciones de violencia, para rechazarlas y poder escapar de ellas y protegerse.

Es preciso invitarla a que, en este caso, exprese de forma explícita lo que ella espera de este regreso al hogar, lo que quiere comprobar y lo que ella hará si su expectativa no se cumple y la violencia vuelve a comenzar. La experiencia conduce a la o el profesional de servicios sociales a pensar que la pareja volverá a recurrir a la violencia. Es necesario manifestarle ese temor y esa posibilidad y preguntar a la mujer sobre las medidas de protección que ella ha considerado para ese caso, con el fin de reducir las consecuencias de una nueva agresión.

Establecer una estrategia de protección ante situaciones de crisis, es decir, diseñar un plan para la mujer y sus hijas e hijos, y hacerlo conjuntamente con ella, es una prioridad inmediata, ya sea para que pueda ponerse a salvo rápidamente, o para que se prepare de cara a una emergencia futura, a partir de, por ejemplo, tener listo y al alcance un pequeño equipaje con dinero, documentos y otras cosas esenciales. Planificar permite incrementar su seguridad (32).

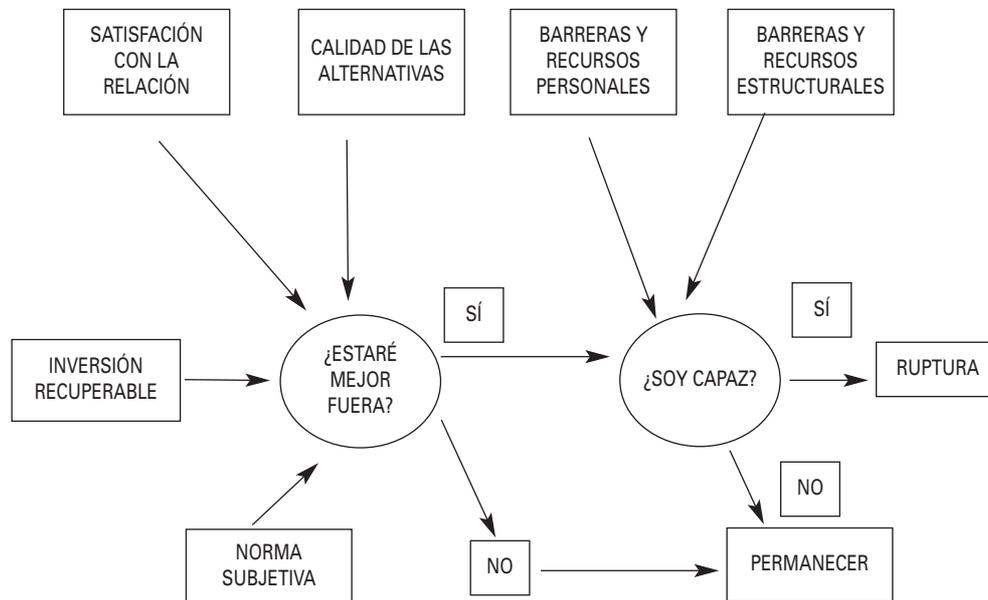
(32) En este sentido ver las recomendaciones incluidas en el documento ¿Qué hacer ante el maltrato doméstico y las agresiones sexuales? Promovido y editado por Emakunde y elaborado en el marco de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales.

6.2.2. LA DECISIÓN DE LA MUJER MALTRATADA

Como hemos señalado anteriormente, el apoyo social alivia la angustia y facilita el necesario reajuste y el proceso de toma de decisiones; por el contrario, una reacción social negativa –de inhibición o de rechazo– produce unos efectos adversos en las víctimas. La atribución de culpa y el apoyo social están íntimamente relacionados. El entorno afectivo de la mujer maltratada, así como las personas que pueden llegar a estar en contacto con ella, influyen en el proceso de toma de decisiones (33): ruptura acompañada de denuncia o continuación/reanudación de la convivencia. La información recibida, los recursos disponibles, la atención prestada (el grado de confianza y/o satisfacción de la mujer en los diferentes servicios e instituciones con los que entra en contacto) incidirán en la decisión que la mujer va a adoptar. El sentimiento de indefensión con respecto al sistema asistencial, legal y/o policial, la sensación de que se le responsabiliza en parte de lo que le está sucediendo y que se es indulgente con el agresor, o que se juzga su forma de vida, su indumentaria, la credibilidad de los hechos que relata, etc. son aspectos que afectan también a la toma de decisiones y que pueden contribuir a la victimización secundaria.

Choice y Lamke (1997) elaboraron un modelo conceptual que explica el proceso de toma de decisiones en mujeres maltratadas en función de variables como: alternativas, dificultades y recursos personales y sociales, conceptualización y percepción de la relación de pareja.

Modelo conceptual del proceso de toma de decisiones en mujeres maltratadas. (CHOICE Y LAMKE, 1997)



(33) Véase el apartado “Trabajar sobre la decisión de la mujer maltratada”

LA CUESTIÓN DEL SECRETO PROFESIONAL Y LA DENUNCIA

El secreto profesional aparece recogido en el Código Deontológico de la profesión de Diplomada y Diplomado en Trabajo Social (1999), concretamente en sus artículos 35, 36, 40. Según dicho Código Deontológico, el secreto profesional es un derecho y un deber de la persona diplomada en trabajo social; derecho y deber que permanecen incluso después de haber cesado la prestación de los servicios profesionales. La o el profesional debe guardar secreto de todo lo que las personas usuarias o clientes le transmitan y confíen, así como de lo que conozca en su ejercicio profesional. Tanto la recogida como la comunicación de datos deben ser restringidas a las necesidades de la intervención profesional.

Sin embargo, no se vulnera el secreto profesional en los siguientes supuestos:

- a) Por la realización de la actividad profesional en equipo, siempre que lo que se revele sea necesario para la intervención profesional.
- b) En la relación y colaboración con otras y otros profesionales de distinto ámbito técnico o de otras disciplinas, siempre que dicha colaboración se produzca en el marco de la intervención profesional.
- c) Si con el mantenimiento del secreto profesional se produjera un perjuicio al propio usuario/cliente, por causa de su incapacidad física o psíquica, o se dañaran los intereses de terceros declarados incapaces o no.

Por su parte, la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículos 262 y 544 ter) impone a las entidades u organismos asistenciales, públicos o privados, y a sus profesionales, la obligación de poner en conocimiento del Juzgado o del Ministerio Fiscal aquellos hechos de los que tengan conocimiento y que pudieran ser constitutivos de violencia doméstica.

En este sentido, se ha señalado que *“en el conflicto entre el deber de denunciar y el de guardar secreto, si el mantenimiento del deber de sigilo está protegiendo la intimidad de la persona usuaria, y el deber de denunciar los derechos a la vida, integridad física, libertad y libertad sexual de la víctima, éstos deben primar sobre aquél”* (Virginia Mayordomo Rodrigo, 2002)

No obstante, el deber legal de comunicar a las autoridades los hechos que pudieran ser constitutivos de delito debe ser cumplido con criterios de racionalidad, y teniendo siempre presente que el objetivo principal de la intervención debe ser salvaguardar la integridad y seguridad de la víctima y conseguir su vuelta a una vida normalizada libre de violencia. Por ello, antes de poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente, se ha de insistir en que sea la propia víctima la que ponga la denuncia o solicite la Orden de Protección, explicándole que denunciar no es sólo un derecho sino también una forma de romper con la relación

violenta que está sufriendo y la manera de acceder a los mecanismos de protección de la Administración de Justicia –alejamiento de la persona agresora, protección policial, suspensión de los derechos del padre respecto al hijo o hija, uso de la vivienda, pensión de alimentos, etc.–. Asimismo, la o el profesional ha de explicar a la víctima que la Ley le obliga, como profesional, a poner los hechos en conocimiento del Juzgado o la Fiscalía y que de contravenir tal mandato se le pueden derivar responsabilidades penales. Ello no obsta para que pueda posponer dicha puesta en conocimiento del caso cuando se aprecien circunstancias que afecten a la integridad y seguridad personal de la víctima, que aconsejen retrasar dicho trámite.

En cuanto a la intimidad, la confidencialidad y el uso responsable de la información, se actuará de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (34).

6.2.3. VALORACIÓN

A la hora de valorar la situación en que se encuentra la mujer maltratada, se deberá tener en cuenta:

(34) La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar. Esta Ley define los datos de carácter personal como: “cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables”, y por “consentimiento del interesado”, entiende: “toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen”.

En cuanto al “consentimiento del afectado”, el artículo 6 señala:

1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa.
2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias.

El deber de secreto aparece en el artículo 10: “El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo”.

Según el artículo 11, la comunicación de datos se realizará:

1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.
2. El consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso:
 - a. Cuando la cesión está autorizada en una ley.
 - b. Cuando la comunicación que deba efectuarse tenga por destinatario [...] al Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales [...], en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas.

— Recursos personales: hacen referencia a los medios de que dispone la propia persona y que pueden ser de utilidad para la resolución del maltrato. Estos recursos abarcan la formación, las habilidades sociales, los recursos económicos, estado de salud, etc.

— Recursos sociales: hacen referencia a los apoyos del entorno comunitario propio, es decir, la familia, amistades, vecindario. La utilización de estos recursos se basa en la relación de confianza o de parentesco con las personas de su entorno.

— Recursos institucionales: hacen referencia a las prestaciones, los servicios y/o programas de ámbito público o privado que se ocupan de asistir a la mujer en sus necesidades específicas (protección y apoyo, información, orientación jurídica y psicológica, etc.).

La intervención profesional en los casos de malos tratos requiere una capacidad de la o el profesional de los servicios sociales para tomar decisiones adecuadas a la situación, de forma ágil y rápida, siguiendo un proceso metodológico:

estudio → valoración → orientación/derivación

Es proponer las acciones adecuadas => en los momentos adecuados (p.e. agresión reciente) => de la manera más adecuada (atención y entrevista respetando los principios básicos del TS) => a la situación real de la persona (recursos personales y recursos sociales).

El objeto de la intervención de la técnica o técnico en Trabajo Social es:

- Clarificar-apoyar: analizar los distintos aspectos de la situación (clarificar), además de ayudar a restaurar o afirmar la autoconfianza de la mujer (apoyar).
- Informar: el objetivo es subsanar las eventuales carencias de información sobre derechos que le asisten, recursos disponibles..., de manera que pueda tomar una decisión en las mejores condiciones posibles.
- Persuadir: el objetivo es modificar la situación de la víctima de malos tratos. Consiste en confrontar a la mujer con las consecuencias de sus argumentos y sus actos. Conviene recordar que el modo de modificar las distorsiones cognitivas es poniendo en duda y en evidencia dichas percepciones deformadas y actitudes equivocadas, proponiendo alternativas apropiadas. Es lo que se denomina "reestructuración cognitiva".
- Poner en relación –crear nuevas oportunidades– con el objeto de ampliar el horizonte relacional de la mujer, ampliar sus marcos de vida y de referencia y permitir su acceso a nuevas experiencias que la enriquezcan y le produzcan satisfacción.

6.2.4. DERIVACIÓN

La derivación se realiza cuando las características de la mujer maltratada y el conocimiento del problema no pueden ser resueltos, en todo o en parte, por el Servicio. Para completar la

atención se orienta o deriva a la mujer maltratada a otra Institución o Servicio Especializado más idóneo para su atención.

Así, los Servicios Sociales de Base prestarán la atención de un primer nivel con los programas gestionados por éstos, realizando las derivaciones correspondientes a los Servicios de la Mujer, Servicios de Asistencia a la Víctima, Servicios de Orientación Jurídica, Programas de Atención Psicológica..., para facilitar alternativas de alojamiento y/o tratamientos individualizados. Los Servicios Sociales de Base facilitarán el apoyo necesario a los Servicios Especializados.

En ese proceso de derivación es fundamental:

1. Conocer el sistema de recursos alternativos y/o especializados con que cuenta la red
2. Conocer el recurso elegido: ubicación, requisitos de acceso, funcionamiento, horarios, etc.
3. Informar a la mujer en el proceso de derivación.
4. Realizar una intervención planificada y consensuada, durante todo el proceso, con la mujer.
5. Coordinarse, si procede, con los recursos alternativos y/o especializados.
6. Tener en cuenta que la derivación implica también el acompañamiento en todo el proceso.

Requisito previo es:

- Conocer el Servicio al que se deriva: ubicación física, medios de transporte, horario, requisitos de acceso, etc.
- Contactar con la o el profesional o persona de referencia del Servicio a que se deriva: anuncio, derivación, presentación del informe social o del informe de remisión.
- Límites de la intervención profesional.
- Implicar a la mujer en el proceso de derivación (toma de decisiones, elecciones, alternativas, etc.).
- Conocer el resultado posterior: conformidad de la usuaria, recepción en la institución, asistencia/permanencia, percepción de la mujer, etc.

6.2.5. SEGUIMIENTO

El seguimiento podrá ser:

- a) Intensivo: mínimo de cuatro entrevistas/contactos mensuales (una entrevista por semana). Es propio de:

- Situación de crisis que obliga a una intervención inmediata.
- Necesidad de tratamiento urgente por existir una fecha límite determinada (embarazo, juicio, etc.).
- Expectativas importantes de cambios significativos gracias a una actuación inmediata.

b) **Semi-intensivo:** se mantienen entrevistas o se realizan gestiones de apoyo y seguimiento una vez al mes como máximo. Se da en las circunstancias siguientes:

- Mujeres que habiendo pasado por una atención intensiva necesitan mantener contacto con la o el profesional de los servicios sociales para evitar retrocesos y consolidar objetivos.
- Seguimiento necesario preventivo.

c) **Mantenimiento:** una entrevista o gestión cada dos meses. Se incluirán en este grupo a las mujeres que han pasado por los seguimientos anteriores.

6.2.6. RECURSOS SOCIALES E INSTITUCIONALES

Desde los Servicios Sociales de Base, centros de información, valoración y orientación en cuanto a derechos y recursos, se informará a la víctima de los requisitos necesarios para acceder a los servicios y prestaciones de la red de protección social; se evaluarán las necesidades de la misma y se la orientará hacia los servicios o prestaciones que resulten más idóneos, elaborándose al efecto un plan individualizado, consensuado con la usuaria, siempre que se estime necesario algún tipo de intervención que requiera seguimiento. Los Programas y Servicios que se tramitan desde los Servicios Sociales de Base y de los que se informará a la víctima, según las circunstancias individuales son:

PRESTACIONES ECONÓMICAS

- CORRESPONDE A LOS SERVICIOS SOCIALES LA GESTIÓN Y/O TRAMITACIÓN DE:

— **Renta Básica (RB).** La RB es una prestación económica periódica dirigida a cubrir las necesidades de aquellas personas que carecen de los recursos económicos suficientes para hacer frente a las necesidades básicas. Tiene carácter subsidiario y, en su caso, complementario de todo tipo de recursos y/o prestaciones similares previstas en la legislación vigente, las cuales deberán hacerse valer previamente al acceso a la prestación. Se otorga con carácter alimenticio e intransferible no pudiendo ser objeto de embargo o retención ni ofrecerse en garantía de obligaciones, o ser objeto de cesión total o parcial.

Titulares de la RB son las personas que reúnan los siguientes requisitos:

- Constituir una unidad de convivencia como mínimo con un año de antelación a la fecha de presentación de la solicitud. Se exceptúan del citado plazo quienes tuviesen a su cargo menores o personas con minusvalía, o constituyan una nueva unidad de convivencia por separación, divorcio o nulidad matrimonial, fallecimiento de padres, tutores o representantes legales...
- Se considera Unidad Económica de Convivencia Independiente (UECI), entre otras, a las siguientes personas o grupos de personas residentes en una vivienda o alojamiento:
 - a) Persona que vive sola en una vivienda o alojamiento.
 - b) Dos o más personas que viven juntas en una misma vivienda o alojamiento, cuando estén unidas entre sí por matrimonio u otra forma de relación permanente análoga a la conyugal, por adopción, consanguinidad o afinidad hasta el 4º y 2º grado, respectivamente.
 - c) Dos o más personas que, no estando unidas entre sí por alguno de los vínculos previstos en el apartado anterior, viven juntas en una misma vivienda o alojamiento debido a situaciones constatables de extrema necesidad.

El Decreto 198/1999, de 20 de abril, por el que se regula el Ingreso Mínimo de Inserción, establece que excepcionalmente tendrán la consideración de unidad económica de convivencia independiente las personas que habiendo sido víctimas de malos tratos, hayan tenido que abandonar su domicilio habitual para integrarse por tales razones en el domicilio de personas con las que tengan un vínculo por adopción, consanguinidad o afinidad hasta 4º y 2º grado respectivamente. La Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres amplía la aplicación de esta excepción también cuando las víctimas se integren en domicilios de personas con las que no se tengan dicho vínculos (35). Asimismo, dicha Ley señala que las víctimas de maltrato doméstico que estén acogidas en pisos o centros de acogida temporal tienen derecho a percibir la renta básica, aún cuando su manutención básica sea cubierta por dichos pisos o centros (36).

- Figurar en el Padrón de cualquier municipio de los integrados en el territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco al menos con 1 año de antelación a la solicitud.
- Disponer de unos recursos mensuales inferiores a la cuantía de Renta Básica. Para la determinación de los recursos se computa la suma de los ingresos obtenidos por todas

(35) Artículo 58.1 y Disposición Final Séptima.

(36) Artículo 58.2

las personas que forman la unidad, en concepto de rentas, retribuciones, pensiones, o por cualquier otro título, en el momento de presentar la solicitud.

– Ser mayor de 23 años. La Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres exime de este requisito a las víctimas de maltrato doméstico.

— **Ayudas de Emergencia Social (AES).** Las AES son prestaciones no periódicas de naturaleza económica y subvencional destinadas a aquellas personas cuyos recursos resulten insuficientes para hacer frente a gastos específicos, de carácter ordinario o extraordinario necesarios para prevenir, evitar o paliar situaciones de marginación social. Son prestaciones que, además del carácter finalista que las define, también tienen carácter subsidiario y complementario de todo tipo de recursos y prestaciones sociales de contenido económico previstas en la legislación vigente.

Son beneficiarias de AES las personas que:

1. Figuren en el Padrón de cualquier municipio de la CAPV, con 6 meses de antelación a la solicitud.
2. Tengan cumplidos 18 años.
3. No dispongan de recursos suficientes con los que afrontar los gastos específicos contemplados en el apartado "Concepto de AES".

Dotación económica:

Será el resultado de la aplicación de un determinado porcentaje sobre la cuantía efectiva de los gastos específicos para los que se haya solicitado la ayuda.

Concepto de AES:

1. Disfrute y mantenimiento de la vivienda habitual, incluyendo:
 - Gastos de alquiler o derivados de intereses y de amortización de créditos contraídos como consecuencia de la adquisición de una vivienda o alojamiento.
 - Otros gastos necesarios para el disfrute y mantenimiento de la vivienda o alojamiento habitual: gastos de energía, agua, alcantarillado, basuras; así como los correspondientes al Impuesto sobre Bienes Inmuebles de naturaleza urbana y rústica.
2. Habitabilidad y equipamiento básico de la vivienda o alojamiento habitual
 - Gastos de mobiliario y de electrodomésticos de la 'línea blanca'.
 - Gastos de adaptación, reparación y/o de instalaciones básicas en la vivienda.
 - Gastos de endeudamiento previo.

3. Necesidades primarias de una o más personas de la Unidad Económica de Convivencia Independiente (UECI), tales como vestido, educación, formación y atención sanitaria no cubiertas por los diferentes sistemas públicos.

4. Endeudamiento previo originado por alguno de los conceptos de gasto señalados con anterioridad o por la realización de gastos necesarios para atender necesidades básicas de la vida.

— **Ayuda social de pago único.** Se trata de una ayuda prevista en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004 para víctimas que carezcan de rentas superiores al 75% del salario mínimo interprofesional, cuando se presuma que, debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, tendrán especiales dificultades para obtener un empleo y que por dicha circunstancia no participará en los programas de empleo establecidos para su inserción profesional. Esta ayuda es compatible con cualquiera de las ayudas previstas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la libertad Sexual.

— **Ayudas especiales para aquellas mujeres que no reúnen las condiciones para acceder a la RB.** Se trata de Ayudas para personas o familias en riesgo social en el Territorio Histórico de Gipuzkoa (37), Ayudas especiales a situaciones de necesidad en el Territorio Histórico de Álava (38) y Ayudas especiales para la inserción en el Territorio Histórico de Bizkaia (39).

— **Prestaciones Económicas de Emergencia** (40) destinadas a hacer frente de una manera inmediata a las necesidades básicas de supervivencia de las víctimas de maltrato doméstico, mientras se tramita la concesión del resto de prestaciones económicas a las que pueden tener derecho.

• CORRESPONDE A LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE INFORMAR SOBRE:

— **El Programa de Renta Activa de Inserción (RAI)** (41). El requisito para acceder a la RAI es tener acreditada por la Administración competente la condición de víctima de violencia doméstica y estar inscrita como demandante de empleo en la Oficina del INEM correspondiente. En cuanto a su tramitación, se informará de que la solicitud de admisión al programa RAI deberá presentarse en la oportuna oficina de empleo.

(37) Decreto Foral 35/1999, de 23 de abril, publicado el 29 de abril de 1999, nº 78 del Boletín Oficial de Gipuzkoa.

(38) Normativa aprobada por Consejo el 29 de julio de 1998.

(39) Decreto Foral 64/2000, de 23 de mayo, publicado el 23 de junio de 2000, nº 121 del Boletín Oficial de Bizkaia, modificado en parte por el Decreto Foral 76/2004, de 20 de abril, publicado el 3 de mayo de 2004, nº 82 del Boletín Oficial de Bizkaia.

(40) Artículo 58.3 de la Ley 4/2005.

(41) Real Decreto 945/2003, de 18 de julio.

— **La Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual** (42). Estas ayudas incluyen, por un lado, los gastos del tratamiento terapéutico, libremente elegido por la víctima, para daños sufridos en su salud mental como consecuencia de un delito contra la libertad de sexual. La cuantía máxima de la ayuda es de 5 mensualidades del salario mínimo interprofesional. Por otro lado, también se prevé la concesión de ayudas económicas para casos de muerte o lesiones o daños graves a la salud que supongan al menos 6 meses de incapacidad laboral. El plazo para solicitar las ayudas prescribe al año de la fecha en que se produjo el hecho delictivo. En este caso, las solicitudes de ayuda serán tramitadas y resueltas por la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Hacienda. Para más información se le derivará al Servicio de Asistencia a la Víctima.

— **Ayudas extraordinarias del Gobierno Vasco** (43) para paliar situaciones de necesidad personal que sean evaluables y verificables, cuando se produzca la inexistencia o insuficiencia del montante de las ayudas ordinarias para cubrir estos supuestos.

RECURSOS RESIDENCIALES

• CORRESPONDE A LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE LA GESTIÓN Y/O TRAMITACIÓN DE:

— **Servicio de Acogimiento de Urgencia.** La función del servicio de acogimiento de urgencia consistirá en ofrecer una solución residencial de carácter temporal... en *“los casos en los que la carencia de domicilio traiga causa de un conflicto familiar grave que pone en peligro la seguridad física o emocional de las personas, debiendo garantizarse la confidencialidad de la ubicación de dichos pisos”* (44).

Las alternativas residenciales han de tener carácter subsidiario, porque el objetivo es procurar que las mujeres permanezcan seguras en su propio domicilio y que sea el agresor el que lo abandone (45). En nuestra Comunidad existen, básicamente, dos tipos de recursos de aco-

(42) BOE 12 de diciembre de 1995, nº 296. Desarrollada por Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual (BOE 27 de mayo de 1997, nº 126) y por Real Decreto 429/2003, de 11 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 738/1997 (BOE 26 de abril de 2003, nº 100).

(43) Artículo 58.4 de la Ley 4/2005.

(44) Obligatorio para los municipios de más de 20.000 habitantes, tal y como se recoge en el art. 12.2 de la Ley 5/1996 de 18 de octubre, de Servicios Sociales y art. 2.1.1 del Decreto 155/2001, de 30 de julio, de determinación de funciones en materia de Servicios Sociales.

(45) El Consejo de Europa recomienda garantizar al menos una plaza de acogida por cada 7.500 habitantes. El Estudio sobre las medidas adoptadas por los Estados miembros de la Unión Europea para luchar contra la violencia hacia las mujeres, elaborado por el Instituto de la Mujer en el período de Presidencia española de la UE, aconseja una plaza en los centros de atención y acogida por cada 10.000 mujeres y donde “tanto ellas como sus hijas o hijos puedan permanecer el tiempo que resulte necesario”.

La Resolución de 11 de junio de 1986 del Parlamento Europeo, reiterada por la Conferencia de Expertos y Expertas de Viena organizada por la Unión Europea establece un estándar mínimo: una plaza para cada mujer con hijas e hijos por cada 10.000 mujeres.

gimimiento: los de corta estancia (servicios de urgencia de acogida inmediata) y los de media estancia (pisos y centros de acogida). Habitualmente las mujeres que acuden a un recurso de media estancia en un piso o centro de acogida proceden de un servicio de Acogimiento de Urgencia, si bien en algunas ocasiones el acceso se gestiona directamente desde el Servicio Social de Base.

En la CAE hay, además de aquellos que dependen de organizaciones privadas, un total de 56 pisos y centros de acogida específicos y polivalentes, gestionados a través de las Diputaciones Forales y de los correspondientes Ayuntamientos, en los que se acogen víctimas de maltrato doméstico. Estos recursos están distribuidos territorialmente de la siguiente forma: 19 en el Territorio Histórico de Álava, 16 en el de Bizkaia y 21 en el de Gipuzkoa.

Reursos residenciales

TERRITORIOS HISTÓRICOS	TITULARIDAD	NÚMERO
ÁLAVA	Diputación Foral de Álava	2
	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	16 (46)
	Ayuntamiento de Laudio	1
BIZKAIA	Diputación Foral de Bizkaia	2
	Ayuntamiento de Bilbao	7
	Ayuntamiento de Basauri	2
	Ayuntamiento de Ermua	1
	Ayuntamiento de Galdakao	1
	Ayuntamiento de Santurtzi	1
	Ayuntamiento de Sestao	1
	Mancomunidad de Busturialdea	1
	GIPUZKOA	Ayuntamiento de Andoain
Ayuntamiento de Arrasate		1
Ayuntamiento de Beasain		1
Ayuntamiento de Eibar		1
Ayuntamiento de Hernani		1
Ayuntamiento de Lasarte-Oria		1
Ayuntamiento de Renteria		1
Ayuntamiento de Usurbil		1

(46) 8 tienen carácter específico y 8 carácter polivalente.

Ayuntamiento de Asteasu	1
Ayuntamiento de Azpeitia	1
Ayuntamiento de Donostia	5
Ayuntamiento de Irun	2
Ayuntamiento de Pasaia	1
Ayuntamiento de Tolosa	2
Ayuntamiento de Zarautz	1

La oferta de pisos y centros de acogida se complementa, además, con otros servicios de urgencia y acogida inmediata que tienen por objeto dar respuesta a las demandas urgentes de seguridad y alojamiento que se producen fuera de los horarios ordinarios de funcionamiento de los servicios sociales.

En Vitoria-Gasteiz, existe un Servicio de Urgencias Sociales, en el que se realiza una primera atención y se deriva a las víctimas a establecimientos de acogida. Este servicio se presta para todo el Territorio Histórico de Álava y funciona de 8:00 a 22:00 con presencia física de su personal y el resto del día localizables a través de un “busca” (tel.: 945-13.44.44). También se puede acceder a este servicio a través del teléfono 24 horas de información y derivación de que dispone el Ayuntamiento: 900 70 17 00.

Por lo que respecta a Bizkaia, por un lado, existe un Servicio Municipal de Urgencias Sociales, y se da acompañamiento a las víctimas, pero sólo ocasionalmente son éstas acogidas en el propio Servicio Municipal de Urgencias Sociales, pues cuando precisan de un recurso de acogimiento de urgencia, son derivadas al Servicio de Acogimiento de Urgencias dependiente de la Diputación Foral de Bizkaia. Este servicio funciona de forma similar al de Vitoria-Gasteiz, es decir, de 8:00 a 22:00 con presencia física de su personal y en horario nocturno localizables a través de un teléfono (94-470.14.60). Por otro lado, hay un Servicio de Acogimiento de Urgencia dependiente del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia a través del cual se acogen en un centro de acogida a las mujeres que precisan alojamiento fuera del horario ordinario de trabajo de los servicios sociales. La vía de acceso a este recurso es el 112 (SOS DEIAK).

En Gipuzkoa, el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián dispone de un Centro de Atención Inmediata en el marco de un “Programa de atención a víctimas de violencia de género” (Teléfono: 943-48 14 00). Para todo el Territorio, la Diputación Foral de Gipuzkoa ha creado un Servicio Foral de Urgencias Sociales cuyo horario de funcionamiento es de 15:00 a 08:00 horas los días laborables y todo el día los sábados y festivos. Este servicio presta una primera asistencia social presencial a las víctimas de malos tratos y realiza también una labor de acompañamiento a los recursos de acogida correspondientes. Se accede a través de los siguientes teléfonos: 943-22 44 11 y 112.

— **Acceso a residencias públicas para mayores.** La ley Orgánica 1/2004 (47) considera colectivos prioritarios para el acceso a residencias públicas para mayores –en los términos que determine la legislación aplicable– a las mujeres víctimas de violencia de género.

PROGRAMAS ESPECÍFICOS

• CORRESPONDE A LOS SERVICIOS SOCIALES LA GESTIÓN Y/O TRAMITACIÓN DE LOS:

— **Programas de atención psicológica a víctimas de malos tratos y agresiones sexuales.** *“Tiene como finalidad ayudar a las víctimas a superar los trastornos psicológicos derivados de dichos actos, mediante la aplicación del tratamiento psicológico que se estime más oportuno”* (48).

En Álava el servicio se presta en Vitoria-Gasteiz y en Llodio-Laudio, siendo gestionado mediante adjudicación externa, en virtud de un convenio de colaboración suscrito entre el Departamento de Asuntos Sociales de la Diputación Foral y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz; en Bizkaia este servicio, de similares características, se presta en Bilbao y depende del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral y, en lo que concierne a Gipuzkoa, se oferta a través de Convenios suscritos entre el Departamento para los Derechos Humanos, el Empleo y la Inserción Social de la Diputación Foral y el Colegio de psicólogos y psicólogas (49).

— **Programas de asesoramiento jurídico a víctimas de malos tratos y agresiones sexuales.** *“El servicio de asesoramiento jurídico tiene por finalidad evacuar las consultas jurídicas realizadas por personas que hayan sido objeto de malos tratos o de agresiones sexuales, así como, llegado el caso intervenir en el proceso judicial”* (50).

En Álava este servicio se presta en Vitoria-Gasteiz, en Llodio-Laudio y en Amurrio, gestionado por un gabinete privado mediante la suscripción de un convenio de colaboración entre el Departamento de Asuntos Sociales de la Diputación Foral y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. El gabinete adjudicatario hace además de orientación y seguimiento de los procesos judiciales. En Bizkaia, junto con el servicio de atención jurídica que ofrece el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral, existen también servicios de asesoramiento jurídico en varios Ayuntamientos del Territorio, entre ellos el que ofrece el Servicio de la Mujer del Ayuntamiento de Bilbao. En Gipuzkoa, algunos Ayuntamientos cuentan también con servicios de asesoramiento jurídico preprocesal.

(47) Artículo 28 de la Ley Orgánica 1/2004.

(48) Decreto 155/2001, de 30 de julio, de determinación de funciones en materia de Servicios Sociales.

(49) El Programa está regulado por Decreto Foral 45/2004 de 18 de mayo.

(50) Decreto 155/2001, de 30 de julio, de determinación de funciones en materia de Servicios Sociales.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

— CORRESPONDE A LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE INFORMAR SOBRE la solicitud de medidas de protección y seguridad comprendidas en la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la **Orden de Protección**. A este respecto nos remitimos a lo señalado en el Anexo III sobre el Protocolo de coordinación para la eficacia de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica en el ámbito de los servicios sociales.

En ejecución del Plan de Seguridad para Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico (2002-2004) se han establecido en la Ertzaintza sistemas especiales para el seguimiento y protección de estas víctimas que incluyen, entre otras medidas, la celebración de reuniones periódicas de coordinación y seguimiento con la Fiscalía, la creación de un procedimiento informático de seguimiento, la realización de labores de escolta, la entrega de teléfonos móviles a las víctimas, así como otras medidas de protección (51).

OTROS RECURSOS Y PROGRAMAS

• CORRESPONDE A LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE INFORMAR SOBRE:

— **Asociaciones** que trabajen con mujeres víctimas de la violencia de mujeres y **grupos de autoayuda** que existan en la zona.

— **Turno de oficio de asistencia letrada especializada**

Como complemento a los servicios de orientación jurídica ya existentes, el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, en colaboración con el Consejo Vasco de la Abogacía, han promovido la creación en todos los Colegios de Abogados y Abogadas de la Comunidad de turnos de oficio específicos, al objeto de proporcionar a las víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales una asistencia letrada inmediata, integral y especializada: inmediata, porque los y las abogadas están disponibles para casos urgentes las 24 horas; integral, porque prevé la intervención de una o un único letrado en todas las fases de la asistencia y tanto para procesos civiles como penales; y especializada, porque para poder participar y mantenerse en el turno de oficio se les exige a los letrados y letradas un mínimo de formación en la materia (52).

(51) Asimismo, en varios municipios de la Comunidad se han establecido sistemas de teleasistencia por GPS para las víctimas de malos tratos.

(52) Para más información ver apartado 7.3 de la Guía.

— Servicios de Asistencia a la Víctima (SAV)

Estos servicios dependen del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y tienen por objeto prestar apoyo jurídico, psicológico y social a las víctimas de los delitos, en el marco de los procedimientos policiales y judiciales que se puedan sustanciar. Se encargan también de la tramitación de las ayudas reguladas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual y, por lo que respecta a las Órdenes de Protección a las víctimas de violencia doméstica, asumen la función de ser Centros de Coordinación Territorial (53).

— Ayudas en materia de vivienda

Tanto la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la violencia de género (54), como la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, las mujeres víctimas de maltrato doméstico son consideradas un colectivo prioritario en la concesión de ayudas para el acceso a la vivienda.

El Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco aprobó en 2004 un **Plan de actuación en materia de vivienda protegida para mujeres víctimas de la violencia de género** (55). Dicho plan consta, básicamente, de tres medidas:

- La inclusión de un cupo especial para mujeres que han sufrido maltrato en los sorteos de vivienda social o vivienda de protección oficial en régimen de alquiler. De forma excepcional y siempre que la necesidad de vivienda esté acreditada, se podrá eximir a las víctimas de maltrato del cumplimiento de requisitos mediante Orden del Consejero de Vivienda.
- La posibilidad de cesión de la vivienda de la que sean propietarias estas mujeres o sobre la que tengan disposición del uso por otra vivienda de protección oficial, con el fin de poder trasladarse a otro ámbito de residencia por motivos de seguridad. Esta puesta a disposición podrá hacerse únicamente en alquiler.
- La asignación directa de viviendas en régimen de alquiler en casos graves y excepcionales. La gravedad y la excepcionalidad se valorará en función de los siguientes extremos:

(53) Ver apartado 7.3 sobre el *Protocolo de coordinación para la eficacia de la Orden de Protección de las víctimas de la Violencia Doméstica en el ámbito de los Servicios Sociales*.

(54) Artículo 28 de la Ley Orgánica 1/2004.

(55) Ver en este sentido la Comunicación de la Viceconsejería de vivienda sobre el procedimiento de actuación respecto al *Plan de actuación en materia de vivienda protegida para las mujeres víctimas de violencia de género*, de 3 de febrero de 2005.

- Haber sido la solicitante usuaria de pisos de acogida municipales o forales, una vez cubierto su tiempo de estancia y constatada la imposibilidad de permanencia en ellos.
- Haber buscado vivienda durante un tiempo oportuno sin conseguirlo.
- Carecer de red social o familiar con la que poder establecerse.

— Derechos y ayudas en materia de empleo

La trabajadora víctima de violencia tiene derecho a la reducción o reordenación de su tiempo de trabajo, a la movilidad geográfica, al cambio de centro de trabajo, a la suspensión de la relación laboral con reserva del puesto de trabajo y a la extinción del contrato de trabajo. La suspensión y extinción del contrato de trabajo darán lugar a situación legal de desempleo y el tiempo de suspensión se considerará como periodo de cotización efectiva a efectos de las prestaciones de Seguridad Social y de desempleo (56).

Las ausencias o faltas de puntualidad al trabajo motivadas por la situación física o psicológica derivada del maltrato se considerarán justificadas, cuando así lo determinen los servicios sociales o de salud, sin perjuicio de que dichas ausencias hayan de ser comunicadas a la empresa a la mayor brevedad (57).

Para el ejercicio de los derechos mencionados en los dos párrafos anteriores, es necesario acreditar la situación de violencia mediante copia de la orden de protección y, excepcionalmente, a través de informe del Ministerio Fiscal que indique las existencia de indicios de violencia (58).

Por otro lado, las víctimas de maltrato doméstico han de tener un trato preferente para el acceso a cursos de formación para el empleo que se ajusten a su perfil (59). Además, pueden acceder a las ayudas de carácter general previstas por las diferentes Administraciones Públicas Vascas para la inserción laboral y social de personas desempleadas. En este sentido, el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco en dos de sus Decretos de subvenciones (60) se refiere expresamente a las víctimas de maltrato doméstico como colectivo beneficiario.

(56) Artículos 21, 23, 24 y 25 de la Ley Orgánica 1/2004.

(57) Artículos 21.4 y 25 de la Ley Orgánica 1/2004.

(58) Artículos 23 y 26 de la Ley Orgánica 1/2004.

(59) Artículo 60 de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

(60) Decreto 329/2003, de 23 de diciembre, por el que se regulan las ayudas al empleo y Decreto 327/2003, de 23 de diciembre, por el que se regulan las medidas destinadas a la mejora de la ocupabilidad y promover la inserción laboral (BOPV, 31-12-03).

— Servicio de atención telefónica para mujeres víctimas de maltrato doméstico y/o violencia sexual

Este servicio es un recurso dependiente del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, de carácter autonómico y gratuito que proporciona atención telefónica las 24 horas a las víctimas de maltrato doméstico y violencia sexual (teléfono: 900 840 111).

Entre sus objetivos se encuentra:

- a) prestar un servicio de escucha activa que facilite la contención emocional;
- b) informar y asesorar individualmente sobre qué hacer en estos casos y los recursos existentes;
- c) poner en contacto a las víctimas con los servicios de atención y ayuda que procedan en función de sus necesidades.

6.2.7. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA INTERVENCIÓN CON MUJERES INMIGRANTES Y MUJERES CON DISCAPACIDADES

Existen mujeres que por sus circunstancias personales o sociales se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad frente al maltrato. Entre ellas, las mujeres inmigrantes y las que tienen alguna discapacidad. Tal y como señala la Institución del Ararteko, es preciso “revisar los criterios de acceso a los recursos existentes, modificar las condiciones y adaptarlos a las necesidades de estas personas cuando sea necesario (por ejemplo, suprimiendo barreras), y tener en cuenta estas necesidades a la hora de planificar y poner en marcha nuevos recursos” (61).

ATENCIÓN A MUJERES INMIGRANTES

La Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales en su artículo 4 establece que son titulares del derecho a los servicios sociales quienes ostenten la ciudadanía de la Unión Europea, residentes o transeúntes en el País Vasco, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan y que también podrán beneficiarse de dichos servicios quienes no ostenten la ciudadanía de la Unión Europea y se encuentren en el País Vasco, de acuerdo con lo que se disponga al respecto en los tratados internacionales, atendiendo en su defecto al prin-

(61) Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV. Informe extraordinario. Ararteko. 2003.

cipio de reciprocidad. Finalmente, añade que, en cualquier caso, podrán beneficiarse de dichos servicios sociales las personas refugiadas o apátridas que se encuentren en el País Vasco.

Por su parte, según el artículo 14 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, las personas extranjeras, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen derecho a los servicios y prestaciones sociales básicas (62) y, si son residentes, a acceder a las prestaciones y servicios de la Seguridad Social y a los servicios y prestaciones sociales en las mismas condiciones que las españolas.

El artículo 17 de la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Protección Integral contra la Violencia de Género indica que “todas las mujeres víctimas de violencia de género, con independencia de su origen, religión o cualquiera otra condición o circunstancia personal o social, tienen garantizados los derechos reconocidos en esta Ley”. Ello supone que las mujeres inmigrantes víctimas de maltrato, independientemente de su situación documental, tienen reconocido el derecho a “servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral” (63).

Por tanto, se debe promover y facilitar el empadronamiento de las mujeres inmigrantes, ya que es la vía que permite que accedan a las prestaciones básicas de la red de protección social.

Asimismo, según lo dispuesto en la Ley 1/2004, en relación con la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, las mujeres víctimas de maltrato doméstico que acrediten insuficiencia de recursos para litigar (64), aun cuando no residan legalmente en territorio español, tienen derecho a la defensa y representación gratuita en todos los procesos judiciales y

(62) De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales, el sistema de servicios sociales comprenderá, con carácter mínimo, las siguientes prestaciones:

- a. La información, valoración y orientación de la ciudadanía en cuanto a los derechos y recursos sociales existentes.
- b. La prestación de servicios o programas de convivencia mediante actuaciones de ayuda en el propio domicilio de la persona interesada, o mediante la prestación de alojamientos alternativos.
- c. Medidas de inserción social, atendiendo prioritariamente la prevención y eliminación de las causas de marginación mediante programas apropiados para las personas y los grupos sociales en situación de riesgo.
- d. Medidas de fomento de la solidaridad y la participación.

(63) Artículo 19 de la Ley 1/2004.

(64) Según el artículo 3 de la Ley 1/1996, se reconoce el derecho de asistencia jurídica gratuita a aquellas personas físicas cuyos recursos e ingresos económicos, computados anualmente por todos los conceptos y por unidad familiar, no superen el doble del salario mínimo interprofesional vigente en el momento de efectuar la solicitud. Los medios económicos podrán, sin embargo, ser valorados individualmente, cuando el solicitante acredite la existencia de intereses familiares contrapuestos en el litigio para el que se solicita la asistencia.

procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia padecida. No obstante, cuando una mujer extranjera que esté casada según las normas de su país de origen quiera separarse o divorciarse a consecuencia del maltrato sufrido, habrá que derivarle al servicio de orientación jurídica correspondiente a fin de que le informen y asesoren sobre cómo se articula todo el proceso: acceso a la asistencia letrada, solicitud de medidas referidas a las relaciones con sus hijos e hijas, medidas a adoptar para evitar el secuestro internacional del hijo o la hija por el padre maltratador, etc.

Las mujeres inmigrantes se pueden encontrar en una situación de especial vulnerabilidad ante el maltrato (65). Los estudios disponibles apuntan a la necesidad de dedicar a estas mujeres una especial atención (66). La vulnerabilidad de las mujeres inmigrantes proviene fundamentalmente de la carencia de redes sociales naturales en las que puedan apoyarse. La venida a nuestro país ha supuesto romper vínculos familiares y de amistad que dificultan los posibles apoyos informales. En muchos casos a estas dificultades hay que añadir, además, otros obstáculos de índole económica, lingüística y administrativa. Todos estos factores contribuyen a dificultar un proceso de emancipación encaminado a recomponer y rehacer sus vidas.

La Resolución del Parlamento Europeo, de 11 de junio de 1986, sobre las agresiones a la mujer, reitera la necesidad del derecho individual al permiso de residencia, puesto que la si-

(65) El Informe contenido en el documento, "Mujeres invisibles, abusos impunes". Sección Española de Amnistía Internacional. Julio de 2003, insiste en tener en cuenta las Observaciones realizadas en 1999 por el Comité que vigila el cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Hacia la Mujer (CEDAW) en las que se citaba expresamente la vulnerabilidad de las mujeres indocumentadas ante la violencia de género.

(66) Según el Informe del Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos sobre los Derechos Humanos de los Migrantes elaborado y presentado en la ONU en 1997 "un elemento fundamental del concepto de vulnerabilidad es la impotencia o desvalimiento que con harta frecuencia caracteriza al migrante. La impotencia o desvalimiento caracteriza la relación del migrante con el Estado (...), pero esta condición no es inherente a la persona, sea migrante o no; ha sido creada e impuesta a los migrantes en los confines de un país concreto. La gran capacidad de incidencia del Estado receptor con sus normas, y sus prácticas sistemáticas, en la situación de mayor o menor vulnerabilidad de las personas que migran resulta una conclusión esencial".

Para construir un concepto de vulnerabilidad en este ámbito, la Relatora Especial de la ONU para los derechos humanos de los y las migrantes, se apoya en el discurso pronunciado en la Universidad de Oxford en 1997, por la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, que afirma que "una enseñanza que tenemos que aprender y reflejar en nuestro enfoque es que los derechos tienen por esencia su capacidad habilitadora". La Relatora Especial subraya que el reconocimiento de la vulnerabilidad "hace posible proteger, habilitando y empoderando, a los migrantes." Entre los diferentes grupos de migrantes, las personas que se encuentran en situación de irregularidad administrativa son especialmente vulnerables a los abusos y a las violaciones de derechos humanos. La Relatora Especial recuerda a los Estados la obligación que tienen de observar los compromisos internacionales asumidos por ellos en materia de derechos humanos y en particular a todas las disposiciones relativas a los derechos no derogables de toda persona humana. (Mujeres invisibles, abusos impunes". Sección Española de Amnistía Internacional. Julio de 2003).

tuación legal de la mujer inmigrante no debe depender de la de su esposo o padre; y advierte a los gobiernos que las mujeres pertenecientes a minorías (mujeres inmigrantes, esposas de trabajadores inmigrantes...) se sienten particularmente vulnerables cuando resultan víctimas de tales agresiones. En este sentido, la figura de la residencia temporal por reagrupación familiar genera una situación de especial dependencia de la mujer respecto de sus maridos. Con el fin de tratar de paliar esta situación, el nuevo reglamento de extranjería, en el artículo 41.2.b), permite "al cónyuge reagrupado" obtener una autorización de residencia temporal independiente cuando sea "víctima de violencia de género, una vez dictada a su favor una orden judicial de protección" (67).

El tratamiento y la consideración social de "ilegal" y, en consecuencia, "delincuente" a quien se encuentra en situación administrativa irregular, agrava el estado de ansiedad, nerviosismo y confusión habituales en los casos de maltrato, por el temor añadido ante la posibilidad de que se le inicie un proceso de expulsión. De ahí que es importante transmitir a la víctima que por el hecho de poner la denuncia o de empadronarse no se le va a abrir un procedimiento de expulsión. Ante la contradicción o colisión entre una norma de derecho administrativo y un derecho fundamental la prioridad debe ser siempre la defensa y observancia de esta última.

Sea como fuere, procurar un permiso de residencia y la exención de visado fundando la causa en razones humanitarias supone una luz al final del túnel para aquellas mujeres en situación administrativa irregular.

Por lo que respecta a la atención a mujeres migrantes que desconocen el idioma de la sociedad de acogida, el sexo de la persona que actúe como intérprete puede ser un elemento importante para la mujer entrevistada (68). Las y los intérpretes también deben tener claro el sentido y la importancia de respetar la confidencialidad. No es conveniente utilizar a hijas e hijos ni parientes como intérpretes. Si las barreras idiomáticas dificultan la comunicación, las barreras culturales o la percepción de las instituciones públicas más como amenaza que como fuente de protección son algunos de los factores que inciden en la indefensión que padece este colectivo. De ahí la importancia de poder contar con figuras como las mediadoras y mediadores interculturales que faciliten la comunicación y la comprensión de las actitudes de las mujeres migrantes víctimas de maltrato y/o agresiones sexuales.

(67) Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre (BOE de 7 de enero de 2005, nº 6).

(68) En este sentido una Resolución del Parlamento Europeo, de 11 de junio de 1986, sobre las agresiones a la mujer, ya insistía en la necesidad de intervenir con medidas legales específicas para mujeres pertenecientes a minorías víctimas de agresiones, señalando que debe permitirse que las mujeres pertenecientes a minorías, cuyas tradiciones religiosas o culturales no les permitan reunirse y/o hablar con hombres, puedan hacer tales notificaciones o denuncias en entrevistas con intérpretes mujeres y agentes femeninas especialmente preparadas.

ATENCIÓN A MUJERES CON DISCAPACIDADES

El artículo 18.3 de la Ley 1/2004 expresa: “se articularán los medios necesarios para que las mujeres víctimas de violencia de género que por sus circunstancias personales y sociales puedan tener mayor dificultad para el acceso integral a la información, tengan garantizado el ejercicio efectivo de este derecho”.

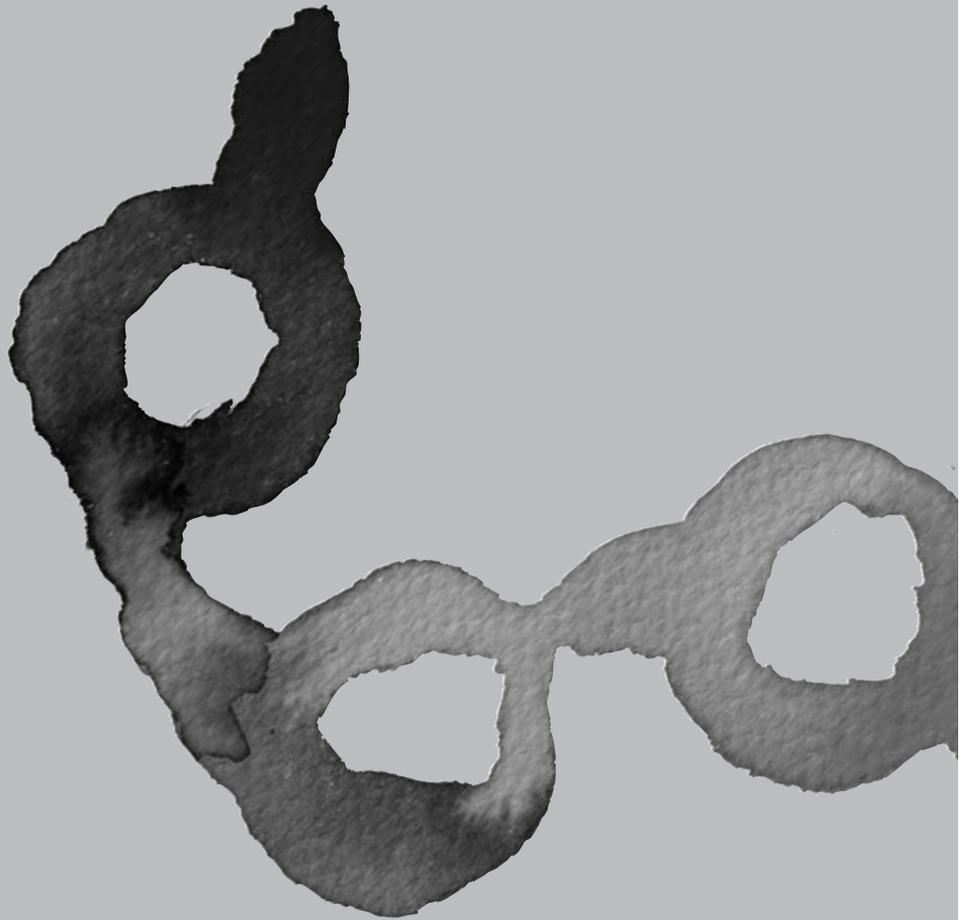
Además de las barreras arquitectónicas, de comunicación y de otro tipo, las víctimas del maltrato que tienen alguna discapacidad se encuentran, en muchos casos, con el problema añadido de que son maltratadas por la persona de la que dependen para realizar las actividades de la vida cotidiana (acceder al transporte, hacer gestiones, comunicarse, etc.). Con esto aumenta el control del maltratador sobre la mujer y también los obstáculos con que puede encontrarse ella para averiguar qué opciones tiene y cómo usarlas. Por ello, se debe entrevistar por separado a la mujer y al hombre que *“la cuida”*.

Debemos de tener en cuenta también que las mujeres con dificultades de aprendizaje están especialmente expuestas al riesgo de sufrir agresiones y maltrato sexual, sobre todo cuando no han tenido acceso a la educación sexual y desconocen sus derechos sexuales y que pueden protegerse en contextos institucionales o familiares. En el mismo sentido y aunque son un colectivo diverso, las mujeres sordas e hipoacústicas, tienen en común que no reciben la información transmitida por televisión o radio. La información escrita, publicada en prensa y las guías, salvo excepciones, tienen un alto contenido verbal y no son accesibles a las mujeres sordas, lo que dificulta que puedan identificar las situaciones de maltrato y que sepan qué hacer y dónde acudir para salir de la espiral de la violencia.

Por todo ello, para garantizar el derecho de las mujeres con discapacidad al acceso a la información (69) y a los recursos existentes, se deberán realizar las adaptaciones necesarias (ayudas para el transporte, acompañamientos, intérpretes de lengua de signos (70), documentos en braille, comunicación aumentativa, etc.).

(69) Ver en este sentido el artículo 18 de la Ley Orgánica 1/2004.

(70) Existe un servicio gratuito de intérpretes de Lengua de Signos que actualmente gestiona Euskal Gorrak/Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Euskalerría (Álava: tel. y fax: 945 286 948, e-mail: arabakogorrrak@telefonica.net; Bizkaia: tel. 944 793 072, fax: 944 164 723, e-mail: bilbokogorrrak@terra.es; Gipuzkoa: tel. 943 468 453, fax: 943 473 672, e-mail: asgtsocial@telefonica.net)



**7. A NEXOS
METODOLÓGICOS Y
DOCUMENTALES**



7.1. RECOMENDACIONES PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL

7.1.1. INTERVENCIÓN SOCIAL EN SITUACIÓN DE URGENCIA

Durante la fase de vivencia de crisis es importante:

1. Aumentar la seguridad y protección de la mujer maltratada es el objetivo prioritario de la intervención.

2. Proporcionar a la mujer apoyo, comprensión y un espacio para el desahogo; invitando a la mujer a que hable de los hechos y de sus sentimientos y manteniendo la o el profesional una escucha activa, actitud empática y de acogida.

- canalizando la emocionalidad intensa (que pueda expresarla y reducir su angustia); si fuera necesario: contenerla físicamente; reflejando su conducta no verbal, el contenido de su mensaje, que sea consciente de su estado emocional; 94
- ahondando en los pensamientos distorsionados de culpa, fracaso...; facilitando un espacio tranquilo y relajado.

Para ello, se le informa de quiénes son las personas que la están atendiendo y del servicio que prestan.

3. Hacer comprender a la mujer maltratada que ella no es responsable del maltrato y que nadie tiene derecho a maltratar a otra persona; enfatizar que los malos tratos son inaceptables, que son conductas penadas por la ley y que las víctimas nunca son responsables de las agresiones que sufren. Animarla a emprender la separación o ruptura.

4. Ubicarla y orientarla en la realidad: examinando las dimensiones del problema, transmitiendo seguridad y cercanía física; dándole el tiempo necesario para expresar sus sentimientos y lo que le ha sucedido –ayudarle a que ordene su relato de los acontecimientos– (sistematizar).

5. Aceptarla sin reservas y validar su experiencia. No hacer juicios de valor, evitando reforzar el estigma y la culpa que la mujer pueda sentir. Se le ha de transmitir calidez, sensibilidad, autenticidad, honestidad, flexibilidad, aceptación y consideración. Es fundamental que la mujer confíe en la fortaleza emocional y habilidades técnicas de las y los profesionales que la atiendan.

6. Informar a la víctimas sobre la dinámica del maltrato y sus consecuencias.

7. Reconocer sus fortalezas y debilidades, el modo como ha protegido a sus hijos e hijas o a sí misma, los medios que ha utilizado para abandonar la relación o mantener su integridad física o mental.

8. Ayudar a que proyecte su vida hacia el futuro, poniendo énfasis en los aspectos positivos existentes.

9. Explorar las posibles soluciones. Preguntando las alternativas que ha intentado dar al problema hasta ese momento; explorar otras posibilidades, priorizar necesidades; ofrecer otras alternativas. Redefinir el problema. Preparar un plan de acción; valorar los recursos familiares, personales y sociales.

10. Ayudar a tomar una decisión concreta (afrontamiento), a través de un plan de acción concreto y viable, transmitiendo esperanza; valorando si la persona es capaz de tomar decisiones por sí misma y, en este caso, adoptar una actitud facilitadora. Si no es capaz, valorar el peligro real (antecedentes de suicidio, autolesiones) y adoptar, entonces, una actitud más directiva explorando otros recursos familiares, comunitarios...

11. Llevar a cabo un seguimiento. Establecer la siguiente cita cercana en el tiempo; asegurándonos de que la mujer ha encontrado el apoyo necesario y que tiene las necesidades inmediatas solucionadas a corto plazo.

12. El itinerario trazado será individualizado y adecuado a las necesidades de las mujeres, para ello se tendrán en cuenta sus necesidades, sus intereses y sus expectativas, tratando de garantizar su seguridad, su autonomía personal e independencia con respecto a las instituciones.

En el momento de la entrevista, es importante:

EVITAR:

— Orientar a la víctima hacia un servicio especializado antes de haberla escuchado y brindarle protección y apoyo.

— Dudar de la veracidad de los hechos que relata la víctima. La confianza es una condición previa indispensable para que la persona pueda expresarse plenamente.

— Considerar a la persona como una víctima de por vida, es decir, desprovista de recursos personales.

— No conceder la misma importancia a las violencias sufridas en un pasado lejano que a las agresiones recientes.

— Expresar compasión.

— Expresar juicios morales. Hay que evitar, por regla general, todo término moral, especialmente los dirigidos al autor de la violencia. Por el contrario, sí conviene reprobar lo que él ha hecho, es decir, sus actos.

— No responsabilizar a la víctima de los malos tratos que sufre. Hay excusas de las que se valen los maltratadores para seguir maltratando o justificarse. No son razones.

— Evitar términos como *“violencia familiar”* o *“intrafamiliar”*, estos términos atribuirían tanto a uno como a otro la responsabilidad por la escalada de violencia.

— Finalizar la entrevista abruptamente: hay que preparar y anunciar el final de la misma.

— Olvidarse de prever el paso siguiente: hay que tener en cuenta que, en el momento de la despedida, la víctima está pensando en las perspectivas que le esperan. Resulta especialmente clarificador y reconfortante saber claramente cuáles van a ser los siguientes pasos.

LO QUE DEBEMOS HACER:

1. Exponer brevemente la función, los objetivos y los límites de la intervención profesional.

2. Crear un espacio seguro para las mujeres. Espacio seguro significa posibilitar y facilitar la confianza, favorecer la comunicación (por ello se debe contar con intérpretes cuando sea necesario). Espacio seguro es espacio privado, insonorizado.

3. Entrevistar a la mujer a solas (no debe estar nunca él).

4. Atender las lesiones físicas, sin dejar de prestar atención también al estado emocional de la víctima.

5. Identificar las fuentes disponibles de apoyo inmediato.

6. Averiguar cuál es la situación legal de la pareja violenta (mandatos judiciales, órdenes de arresto).

7. Aceptar y creer lo que dice la víctima y tomar en consideración su evaluación de los hechos.

8. Pedir a la víctima que defina y formule sus propias prioridades en su demanda de ayuda.
9. Ofrecer información concreta sobre otros organismos de atención a los diversos aspectos de la violencia (psicológicos, sociales, judiciales...).
10. Informar de los procedimientos y recursos.
11. Tranquilizar, sin minimizar ni banalizar.
12. En las situaciones de convivencia continuada ayudar a la víctima a distinguir el ciclo de la violencia.
13. Atribuir claramente al agresor la responsabilidad de sus actos: la víctima no es responsable de la violencia que ha padecido ni de sus consecuencias.
14. Enfatizar que el hombre debe asumir la responsabilidad acerca de los maltratos que hubiese infligido.
15. Rechazar explícitamente conceptos tales como familias disfuncionales y provocación de la violencia.
16. Tener muy presente que las mujeres que cuestionan el poder y el rol masculino de su pareja tienen mayor riesgo de sufrir malos tratos con mayor frecuencia y severidad.
17. Finalizar la entrevista facilitando una forma de contactar en el futuro, ya sea por medio de un número de teléfono o de otra forma acordada con ella.

EI MODELO DE ENTREVISTA utilizado en un primer contacto será el recogido en el apartado 7.2. No obstante, la o el profesional de servicios sociales tendrá libertad para formular preguntas adecuadas a cada situación particular.

La **actitud de la o el profesional** de servicios sociales durante la entrevista estaría basada en el cumplimiento de los principios básicos del Trabajo Social:

- Autodeterminación: reconocimiento práctico del derecho y la necesidad de la usuaria de elegir por sí misma y adoptar sus propias decisiones en el tratamiento. La o el profesional de los servicios sociales tiene el deber de respetar ese derecho, reconocer esa necesidad y estimular y activar esa capacidad potencial para dirigirse a sí misma.

- Individualización: es el reconocimiento y comprensión de las cualidades únicas de cada persona. Consiste en reconocer que cada usuaria es distinta. Responde al reconocimiento, a la comprensión y al respeto de las diferencias individuales.
- Respeto: el mejor criterio es tratar a la usuaria como quisiéramos que se nos tratara en análogas circunstancias.
- Aceptación real de la usuaria: percibirla y tratarla tal como es, con inclusión de sus facultades y debilidades, de sus cualidades, de sus sentimientos positivos y negativos, de sus actitudes y comportamientos constructivos y destructivos, manteniendo, en todo momento, el sentido de la dignidad innata de la usuaria. La aceptación no supone la aprobación: el objeto no es lo bueno sino lo real, y es terapéutico.
- Actitud exenta de juicio: se basa en la convicción de la o el profesional de servicios sociales de que su tarea excluye la determinación de culpabilidad, inocencia o grado de responsabilidad de la usuaria en el origen de sus necesidades y/o problemas.
- Secreto profesional o reserva: las usuarias tienen derecho a la protección de la información personal.

El proceso que se seguirá:

- La mujer presenta su situación a la o el profesional de servicios sociales y espera una respuesta o solución.
- La o el profesional de servicios sociales recoge los datos significativos acerca de la situación planteada y crea un clima favorable de apertura, intentando reducir las tensiones si las hubiera.
- La mujer comprende que es ella misma quien ha de elaborar y analizar su situación con ayuda de la o el profesional de servicios sociales.
- La o el profesional de servicios sociales y usuaria realizan un análisis objetivo de la situación, valoran los recursos personales y sociales y, conjuntamente, elaboran una estrategia a seguir o un plan con la finalidad de superar la situación planteada y evalúan las acciones llevadas a cabo, los recursos movilizados y el resultado obtenido con relación a los objetivos previamente marcados.

Durante la entrevista, la o el profesional de servicios sociales debe **actuar**:

- Observando.
- Escuchando: no sólo lo que dice la mujer, sino sus silencios y pausas. En una primera entrevista es más importante escuchar que hablar, para comprender a la usuaria: hay que dejar hablar, interrumpir poco, cuando es necesario nada más, y animar a la mujer con un gesto o una palabra a que siga hablando, ya que el hecho de hablar le libera del sentimiento de angustia, cólera... No habla quien no es escuchada. Este acto debe comprender las funciones de sostener el relato, posibilitar la demanda y circunscribir el obstáculo.

- Haciendo preguntas. Las preguntas deben formularse de manera que ofrezcan una dirección y sin restringir innecesariamente las respuestas, provocando una respuesta limitada de sí o no.
- Evitando formular “por qué”; en su lugar, es mejor preguntar “qué”. ¿Por qué no lo deja?/¿qué impide que no lo abandone?
- Realizando sondeos:
 - siguiendo el ritmo de la usuaria concediéndole el tiempo que necesite;
 - poniéndose en lugar de ella (empatizando);
 - estructurando la entrevista;
 - creando un clima de confianza.

Respecto a la mujer maltratada, hay que **tener en cuenta:**

a) Las expectativas basadas generalmente en experiencias anteriores, características personales, urgencia o importancia del objetivo que espera conseguir.

b) Necesidad y demanda: a veces no se da una correspondencia entre ambas. La o el profesional de servicios sociales, a través de la demanda explícita o formal, puede llegar al conocimiento de cuál es la necesidad o demanda implícita, o la ausencia de demanda (detección indirecta por otros profesionales).

c) Propuesta relacional: intento de provocar una respuesta en la o el profesional de servicios sociales a fin de conseguir lo que creen necesitar (no hay que confundir con manipulación).

Algunos **obstáculos** que pueden afectar a la relación profesional/usuario son:

- 1) Resistencia de la usuaria a aceptar la ayuda.
- 2) Identificación demasiado estrecha de la o el profesional de servicios sociales con la usuaria (se pierde objetividad).
- 3) Agresividad de la usuaria: mecanismo de defensa ante la dificultad en la resolución del problema.
- 4) Miedo: debido a experiencias anteriores.
- 5) Depresión.
- 6) La o el profesional de servicios sociales que no tiene resueltos sus propios problemas y los proyecta sobre ella.
- 7) No aceptación de la usuaria por parte de la o el profesional de servicios sociales.

Actitudes y habilidades que deben estar presentes durante la entrevista y, en general, durante todo el proceso de atención:

1. Empatía: es la capacidad de percibir y comprender lo que piensa y experimenta la otra persona, y comunicarle esta comprensión en un lenguaje que entienda (evitando la fusión con el sentir de la otra persona).

2. Aceptación: supone acercarse a la mujer con respeto, sin un juicio previo: aceptándola, lo que no implica estar de acuerdo con sus opiniones y/o decisiones.

3. Congruencia: es la capacidad de ser uno o una misma y conocer cómo me afectan personalmente las cosas que escucho. Ayuda a no estar en tensión y a la defensiva, y a no tener miedo de verse desbordado o desbordada por las situaciones.

4. Concreción: capacidad para centrar la experiencia, ir a lo importante, evitando generalizaciones y teorizaciones.

La entrevista debe finalizar en un clima de cordialidad, dejando la puerta abierta para posteriores encuentros –proponiendo una fecha próxima para continuar–. Como parte final de la entrevista, la o el profesional de servicios sociales recapitula, resume brevemente lo tratado: qué decisiones se han tomado, qué cosas siguen sin resolverse, qué medidas hay que tomar. Una vez finalizada la entrevista, la o el profesional de servicios sociales elabora el informe social, así como el correspondiente informe de remisión.

Diversas investigaciones han mostrado que **la directividad** en las entrevistas “a fondo” es un medio para aumentar la eficacia de la intervención y **permite**:

1. Movilizar las energías de la mujer maltratada de forma proactiva. La intervención debe beneficiar a la mujer en dos aspectos decisivos: en primer lugar, el ganar sentimientos cada vez mayores de su propio valor (autovaloración positiva); y en segundo lugar, el adquirir, en consecuencia, más capacidad para asumir una actitud activa que asegure su bienestar, resolviendo algunas de las constricciones sobre su rol de género.

2. Confrontar objetivamente a la mujer agredida con los riesgos y peligros reales de la violencia que está padeciendo. Las víctimas de maltrato doméstico desarrollan una minimización y tolerancia extremas al maltrato debido a las distorsiones cognitivas.

3. Expresar claramente la posición del entrevistador o entrevistadora hacia la violencia contra las mujeres. Los malos tratos son inaceptables; cuando un hombre golpea, agrede o abusa de su pareja está cometiendo un delito y solo él es responsable de las agresiones y de sus consecuencias. Este posicionamiento profesional permite a la mujer restablecer la confianza y la posibilidad de compartir con la o el profesional de servicios sociales su vivencia de los hechos, a la vez que se le está indicando cuál es el marco de la intervención: brindar apoyo y protección.

4. Abrir una brecha en el sentimiento de incapacidad y de indefensión aprendida. Para ello, es preciso valorar positivamente las decisiones ya tomadas por la mujer: por ejemplo, haber llamado a la policía, haber acudido a los Servicios Sociales, haber pensado en irse de casa...

5. Transmitir el mensaje tranquilizador (en el sentido de que no están solas) de que son buenas madres y responsables, que pueden rehacer su vida en sus propios términos y que tienen capacidad para ello. Es muy importante ya que el control abusivo del hombre sobre la mujer puede hacer creer a ésta que está loca –la intimidación se parece a un lavado de cerebro– y además, éste, a menudo, la empuja a creer que es incompetente y está trastornada. Términos como “desorientada” no ayudan a realizar un buen diagnóstico.

6. Ayudar a la víctima a recuperar su dignidad y a hacer valer sus derechos. Frecuentemente, debido a su aislamiento, la mujer maltratada tiene como único marco de referencia al maltratador. La falta de contacto con gente que la valore, que tenga una opinión más positiva sobre ella, crea en la mujer una autoimagen desfigurada y negativa.

7. Recordar que el objetivo no es imponer soluciones a las mujeres, sino ofrecerles ayuda constructiva.

8. Proponer acciones y un acompañamiento para llevarlas a buen término: estimular la iniciativa compensa la dificultad, incluso la imposibilidad, que pueden experimentar las mujeres para dar “un salto al vacío”, es decir, para considerar y elaborar un proyecto de vida por sí y para sí mismas.

En los momentos de crisis es relativamente fácil animar a la mujer a tomar la palabra, recurriendo a las técnicas de entrevista directiva. **Es recomendable plantear preguntas directamente y de forma delicada.** Deben ser preguntas claras y simples. Se podría preguntar por ejemplo:

- Usted dice que su pareja es difícil, que tiene mal carácter. ¿Es violento con usted?
- ¿Le amenaza?
- ¿Teme usted que se vuelva violento?
- Su pareja, ¿ha sido alguna vez violenta con usted?

Aunque ya se ha apuntado la necesidad de realizar la entrevista a solas con la mujer, el hecho de que el maltratador acompañe a la mujer y la o el profesional de servicios sociales y *hagan frente* a los maltratadores, invitándoles a abandonar las instalaciones, entraña un riesgo. En el caso de mujeres profesionales de los servicios sociales, el hombre puede intentar utilizar con ellas los mismos mecanismos de control que usa con su pareja, incluso puede adoptar un halo “seductor”. Por ello, si fuera necesario se deben adoptar medidas de seguridad hacia la o el profesional de servicios sociales, muy especialmente en localidades pequeñas.

BUENA PRÁCTICA

- Ejercitar la escucha activa y la empatía
- Validar la experiencia de la mujer
- Otorgarle confianza, independientemente del índice de frecuentación del Servicio
- Reforzar a la mujer positivamente
- Dar a su situación la importancia que tiene
- Informar de las consecuencias de las decisiones que puede tomar
- Intentar cuidarse y cuidar la propia vida, sabiendo tomar distancia, a fin de no quemarse (*burn out*)
- Respetar sus decisiones, aunque no se compartan
- Derivar cuantas actuaciones sean necesarias
- Hacer un seguimiento del caso

EVITAR

- Expresar juicios de valor
- Crear la expectativa de que todo se lo resolverá la institución
- Tomar decisiones por ella o forzarla a que las tome
- Victimizar
- Adoptar un actitud excesivamente proteccionista o tuteladora
- Sentirse excesivamente afectada
- Actuar dando consejos, soluciones
- Minimizar los riesgos que corre
- Derivar el caso a otros y otras profesionales sin hacer un seguimiento del mismo
- "Abrumarla" con actividades formativas u ocupacionales que no responden a sus necesidades

Consideraciones en torno a la *victimización*:

Una cuestión que suele preocupar a las y los profesionales que trabajan en este ámbito es el diagnóstico que generalmente reciben las mujeres víctimas de maltrato. El diagnóstico que se les aplica puede llegar a formar parte del proceso de doble victimización cuando se les designa a las víctimas etiquetas o diagnósticos que las culpan por su situación de maltrato.

Un sistema orientado hacia las víctimas o, al menos, uno que prevenga la victimización secundaria precisa "diagnosticar correctamente el problema y tener las ideas claras sobre sus raíces y sus causas" (Winckel y Koppelaar, 1992).

Por otra parte, existe una tendencia en las víctimas a sentirse personalmente responsables y/o culpables por el incidente traumático:

- a) por causar la violencia;
- b) por no ser capaz de detener la violencia; y
- c) por tolerar la violencia.

Que la o el profesional de servicios sociales comprenda estos mecanismos permite reducir la carga de autoacusación y autocondena que pesa gravemente sobre las víctimas de malos

tratos, y evitar su victimización. Esto se hace aprovechando los elementos aportados por la mujer y le hará sentir que no está sola, que otras personas se interesan por ella y están allí para ayudarla.

Consideraciones relativas al Plan de seguridad (71):

Todo plan de seguridad comporta:

1. Analizar el grado de peligro existente (72). Para ello se habrán de tener en cuenta aspectos asociados al incremento del riesgo de gravedad y lesividad del maltrato como: la duración del maltrato, la frecuencia de las agresiones, la gravedad de las lesiones, la existencia de armas en el hogar, la percepción de la peligrosidad por parte de la víctima, el consumo de alcohol y otras drogas por parte del agresor, si es violento fuera del hogar, si ha amenazado con matar o con suicidarse, etc.

2. Aprender a detectar e interpretar el ciclo de la violencia, al que nos hemos referido con anterioridad.

Tomando en consideración los siguientes aspectos:

- La mujer debe aprender de memoria el número de SOS-Deiak.
- Haber detectado los recursos sociales que pueden intervenir y sus distintas funciones.
- Identificar a personas solidarias dentro del vecindario.
- Romper el aislamiento afectivo y social: reemprender el contacto con la familia, entorno, grupo o asociación.

Es importante evitar preguntarnos “¿por qué no se marcha la mujer maltratada?”, sino “¿qué le impide abandonar una relación abusiva?”.

(71) En este sentido ver las recomendaciones incluidas en el documento *¿Qué hacer ante el maltrato doméstico y las agresiones sexuales?*, promovido y editado por Emakunde y elaborado en el marco de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales.

(72) De conformidad con el Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género, aprobado el 10 de junio de 2004, corresponde a las fuerzas de seguridad elaborar las pautas para la realización del examen individualizado del riesgo existente en los casos de maltrato para graduar las medidas aplicables a las distintas situaciones que puedan presentarse.

7.1.2. INTERVENCIÓN CON HOMBRES MALTRATADORES Y EL ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO A PAREJAS

La importancia de estos programas reside en que, en la práctica, muchas mujeres maltratadas siguen viviendo con su pareja. En estos supuestos el tratamiento recibido por la víctima es importante, pero insuficiente si no se actúa simultáneamente sobre el hombre. De ahí que, si no se pone remedio, lo más probable es que la situación de maltrato se reproduzca y se extienda incluso al resto de la familia. También en los casos que se produce la separación es importante contemplar la atención psicológica del hombre maltratador, a fin de evitar que pueda reincidir en el futuro con otra mujer.

En Bizkaia se viene desarrollando desde octubre de 1995 un Programa de atención psicológica a los hombres que infligen malos tratos, que tuvo su origen en un Convenio de Colaboración suscrito entre el Departamento de Acción Social/Gizartekintza de la Diputación Foral de Bizkaia, la UPV/EHU y Emakunde. Actualmente, el Programa depende de la Diputación Foral.

Tras una primera experiencia piloto llevada a cabo entre 1990 y 1992 en los Juzgados de Instrucción de Donostia-San Sebastián, en Gipuzkoa la atención a la persona maltratadora se lleva a cabo de forma continuada desde 1993. Actualmente se presta según un Convenio suscrito entre el Departamento de Derechos Humanos, Empleo e Inserción Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Colegio de psicólogos y psicólogas del Territorio.

Finalmente, por lo que respecta a Álava, el programa se instauró en abril de 1998. Este programa depende de la Diputación Foral de Álava y del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Aunque el estudio de la eficacia del tratamiento de los hombres maltratadores se encuentra en una fase incipiente, las personas responsables de los citados programas consideran los resultados satisfactorios y claramente esperanzadores para continuar trabajando en esta dirección. Según datos del programa en Bizkaia relativos al periodo 1995-2000, de un centenar de pacientes tratados la tasa de éxito (separación sin acoso o convivencia sin violencia) fue de alrededor de un 40%. Además, hay que tener en cuenta que casi el 40% de las mujeres cuya pareja fracasa en la terapia se separó, lo que hace pensar que el resultado negativo de la terapia respecto de los agresores sirve, en muchos casos, como estímulo para favorecer que sus mujeres se separen de ellos y rehagan su vida.

En el Estudio sobre las medidas adoptadas por los Estados miembros de la Unión Europea para luchar contra la violencia hacia las mujeres elaborado por el Instituto de la Mujer en el período de Presidencia española de la Unión Europea se recomienda:

1. Generalizar el seguimiento y evaluación de los programas para maltratadores para asegurarse de que mejoran la seguridad de las mujeres y de que son eficaces para cambiar la mentalidad de los hombres. Esta evaluación ha de llevarse a cabo utilizando, además del informe personal del agresor, otras fuentes de información incluyendo, siempre que sea posible, las versiones aportadas por las víctimas y otros tipos de evidencia del cambio que se haya podido lograr.

2. El trabajo con los agresores deberá ayudar a que asuman su responsabilidad, evitando todo aquello que pudieran interpretar como una justificación o una minimización de su comportamiento. Para evitarlo, los programas de rehabilitación de agresores no deben ser utilizados como sustitución de las medidas penales.

3. Los programas para los agresores deben formar parte de una acción coordinada en la lucha contra la violencia hacia las mujeres, que involucren a la policía, a la justicia penal, a los servicios que trabajan con las víctimas y a los organismos de bienestar social, para lo cual conviene establecer acuerdos formales de colaboración entre dichos organismos.

4. En el trabajo a realizar con los agresores, se deberán incluir los mecanismos necesarios para asegurar que en ningún momento se pone en peligro la seguridad y el bienestar de las víctimas, objetivos a los que hay que dar prioridad. Por eso, la financiación de los programas para los agresores no debe recaer sobre el coste de los servicios para las víctimas, sino sobre otras partidas presupuestarias.

5. La conceptualización de la violencia contra las mujeres por parte de quienes trabajen en estos programas deberá reconocer que incluye agresiones psicológicas, sexuales y económicas, así como la conexión que existe entre dicha violencia y otro tipo de comportamientos que se aproximan a ella, como el excesivo control y otros antecedentes de abuso emocional que, a veces, son interpretados erróneamente como exageraciones de comportamientos aceptables dentro de la relación de pareja. El objetivo prioritario de estos programas debe ser la reeducación de los hombres violentos a través del cambio de la mentalidad que les condujo a la violencia.

Según el apéndice a la Recomendación del Comité de Ministros y Ministras a los Estados miembros sobre la protección de la mujer contra la violencia, adoptada por el Comité de Ministros y Ministras el 30 de abril de 2002, en la 794ª reunión de delegaciones ministeriales, los Programas de intervención para autores de actos violentos deben ofrecer al autor de los mismos la posibilidad de acogerse a programas de intervención, no como una alternativa a la sentencia, sino como medida adicional dirigida a la prevención de la violencia. La participación en dichos programas debería ser voluntaria. Además, se debe garantizar la cooperación y la coordinación entre los programas de intervención dirigidos a los hombres y aquellos que se ocupan de la protección de la mujer.

Asimismo, el Ararteko en su informe extraordinario *Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV*, recomienda reforzar y evaluar los programas de tratamiento psicológica para maltratadores, pero señala que el reforzamiento de estos programas no debe efectuarse a costa de otros dirigidos específicamente a mujeres y que, además, deben dirigir-

se no sólo a la modificación de las conductas agresivas sino a abordar también las raíces culturales y la mentalidad machista que las posibilitan.

Por otro lado, se debe tener claro que el asesoramiento psicológico para parejas será una opción viable sólo si se cumplen las siguientes condiciones (73):

1. El maltratador ha aceptado la plena responsabilidad por su conducta violenta y se ha esforzado según lo acordado para cambiar de comportamiento.
2. La víctima es claramente capaz de autoprotegerse, ha considerado en función de su comprensión y disposición, asumir la responsabilidad acerca de su propia protección.
3. La posibilidad potencial de que el maltratador cometa más abusos o malos tratos es mínima (nunca hay garantía total de que sea así).
4. El nivel de intimidación y temor que sentía la víctima se ha reducido significativamente, de forma que no representa un obstáculo para mantener una discusión abierta acerca de las cuestiones que tienen que ver con el matrimonio (pareja). Es necesario asegurarse que la mujer tiene claro que las cuestiones que surjan durante la sesión no serán utilizadas por su marido (pareja) para atacarla posteriormente.
5. Los objetivos de la pareja se establecen de mutuo acuerdo y ambos inician libremente las sesiones libremente. Es necesario asegurarse de que él no haya advertido a la mujer en el sentido de que guarde silencio acerca de cuestiones conflictivas.

7.1.3. EL "BURNOUT"

Trabajar con víctimas puede impactar profundamente en la vida profesional y personal. La intervención nos pone directamente en contacto con la violencia, haciéndonos ser intensamente conscientes de nuestra vulnerabilidad y fragilidad. Somos reactivas y reactivos al maltrato y las agresiones; la ausencia de respuestas proactivas o la falta de recursos comunitarios dificultan aún más nuestra intervención.

A veces el trabajo nos lleva hasta sentimientos y recuerdos y vivencias personales. A menudo, nos preguntamos si hemos hecho lo suficiente o lo que debíamos.

Para ser eficaces en nuestro trabajo debemos ser conscientes de cómo éste nos influye. Debemos tener la seguridad de que nuestros sentimientos personales no interfieren en nues-

(73) Sinclair, en Mullender (2000).

tras decisiones o suponen un obstáculo a una intervención eficaz. Por ello debemos de cuidar de nosotros y nosotras mismas. Debemos utilizar las estrategias de manejo del estrés y trabajar mediante un apoyo colegiado. Por otra parte, el entrenamiento y capacitación profesional y la colaboración y cooperación intra e interdisciplinar e interinstitucional facilitan nuestra labor. También es muy importante reconocer nuestras realizaciones y nuestros éxitos profesionales, a la vez que los límites de nuestra intervención.

7.2. MODELOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y DE INFORME DE REMISIÓN

MODELO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

MALTRATO DOMÉSTICO

Código de identificación:
Profesional:
Institución:
Fecha de Alta:

Datos Personales de la Víctima

Nombre y apellidos:
DNI: Domicilio:
Territorio: Municipio:
Dirección (74) y/o teléfono de contacto:

SEXO: Mujer Hombre

Fecha de Nacimiento:

País de Nacimiento:

Nacionalidad:

Territorio Histórico de Nacimiento: Álava Bizkaia Gipuzkoa

Fecha de Empadronamiento en la CAPV:

Fecha de Empadronamiento en el Municipio:

(74) Sólo se indicará la dirección de contacto cuando sea diferente al domicilio.

ESTADO CIVIL:

- Casada
- Divorciada. Matrimonio anulado
- En trámite de separación o divorcio
- Separada (de hecho)
- Separada (legal)
- Soltera
- Unión consensuada con registro
- Unión consensuada sin registro
- Viuda

NIVEL DE ESTUDIOS:

- Sin Alfabetización
- Estudios primarios sin finalizar
- Certificado de estudios primarios/EGB sin título
- Graduado escolar/Bachiller elemental con reválida
- FP 1er. grado (técnico o técnica auxiliar)/Oficialía industrial
- FP 2º grado (técnico o técnica especialista)/Maestría industrial
- BUP/COU/PREU/Bachiller superior con reválida
- Titulación universitaria de 1er. ciclo (Diplomatura)
- Titulación universitaria de 2º ciclo (Licenciatura)
- Titulación universitaria de 3er. ciclo (Doctorado)
- Otros. Especificar:

OCUPACIÓN:

- Inactiva
- Ocupada, cuenta ajena con contrato fijo
- Ocupada, cuenta ajena con contrato temporal
- Ocupada, cuenta ajena sin contrato
- Ocupada, cuenta propia, autónoma
- Ocupada, cuenta propia, empresa con personas asalariadas
- Ocupada, cuenta propia, socia cooperativista
- Ocupada: trabajo protegido
- Parada en búsqueda de primer empleo
- Parada que ha trabajado antes

PROFESIÓN:

- Artesanía y trabajo cualificado de industrias
- Dirección de empresas y Administraciones Públicas
- Empleo de tipo administrativo
- Fuerzas armadas
- Operadores de instalaciones, maquinaria y montaje

- Trabajo cualificado en agricultura y pesca
- Trabajo no cualificado
- Trabajo en servicios de restauración
- Técnicas y técnicos profesionales científicos e intelectuales
- Técnicas y técnicos o profesionales de apoyo
- Otras. Especificar:

RÉGIMEN DE TENENCIA DE VIVIENDA:

- Sin vivienda
- Vivienda en propiedad (privativa)
- Vivienda en propiedad (gananciales)
- Vivienda en alquiler
- Vivienda cedida en uso
- Hospedaje o pupilaje
- Subarriendo
- Pluralidad de coarrendatarios
- Alojamiento turístico
- Piso o residencia de acogida
- Infravivienda

INGRESOS ECONÓMICOS (ANUALES):

Individuales: Totales (de la pareja):

DISCAPACIDAD:

- Sí
 - Física
 - Psíquica/Mental
 - Auditiva
 - Visual
- No

HIJOS E HIJAS A SU CARGO:

Nº: Fechas de nacimiento:

OTRAS PERSONAS A SU CARGO:

Nº: Fechas de nacimiento:

.....

Tipo de dependencia:

- económica (75)
- física (76)
- social (77)
- mental o cognitiva (78)

.....

Tipo de dependencia:

- económica
- física
- social
- mental o cognitiva

.....

Tipo de dependencia:

- económica
- física
- social
- mental o cognitiva

ENTIDAD QUE LA DERIVA:

- Iniciativa propia
- Juzgado
- Turno de Oficio Especializado
- Policía
- Servicio de Asistencia a la Víctima
- Servicio Social de Urgencia
- Otros servicios sociales. Especificar
- Profesionales de la sanidad
- Asociaciones
- Otras. Especificar

(75) Tiene lugar cuando una persona pasa de ser parte "activa" económica y laboralmente, a formar parte de la población considerada "inactiva", "pasiva" o "dependiente".

(76) Pérdida de control de las funciones corporales y de la interacción con los elementos físicos del ambiente.

(77) Está asociada a la pérdida de personas y relaciones significativas.

(78) La persona pierde la capacidad para resolver problemas y tomar decisiones propias.

OTROS DATOS DE INTERÉS:

- Dispone de apoyo familiar o de su entorno
- Sufre alguna toxicomanía. Especificar
- Se encuentra en situación documental irregular
- Percibe la renta básica
- Convive actualmente con el agresor
- Es maltratada por alguna otra persona de su entorno. Especificar:

OBSERVACIONES

.....
.....
.....
.....
.....

Datos de la persona agresora

Nombre y apellidos:

SEXO: Mujer Hombre

Fecha de Nacimiento:

País de Nacimiento:

Nacionalidad:

Territorio Histórico de Nacimiento: Álava Bizkaia Gipuzkoa

RELACIÓN DE PARENTESCO:

- Cónyuge
- Pareja
- Pareja de Hecho
- Excónyuge
- Expareja
- Expareja de Hecho
- Ascendiente
- Descendiente
- Otros parientes. Especificar

NIVEL DE ESTUDIOS:

- Sin Alfabetización
- Estudios primarios sin finalizar
- Certificado de estudios primarios/EGB sin título

- Graduado escolar/Bachiller elemental con reválida
- FP 1er. grado (técnico o técnica auxiliar)/Oficialía industrial
- FP 2º grado (técnico o técnica especialista)/Maestría industrial
- BUP/COU/PREU/Bachiller superior con reválida
- Titulación universitaria de 1er. ciclo (Diplomatura)
- Titulación universitaria de 2º ciclo (Licenciatura)
- Titulación universitaria de 3er. ciclo (Doctorado)
- Otros. Especificar:

OCUPACIÓN:

- Inactiva
- Ocupada, cuenta ajena con contrato fijo
- Ocupada, cuenta ajena con contrato temporal
- Ocupada, cuenta ajena sin contrato
- Ocupada, cuenta propia, autónoma
- Ocupada, cuenta propia, empresa con personas asalariadas
- Ocupada, cuenta propia, socia cooperativista
- Ocupada: trabajo protegido
- Parada en búsqueda de primer empleo
- Parada que ha trabajado antes

PROFESIÓN:

- Artesanía y trabajo cualificado de industrias
- Dirección de empresas y Administraciones Públicas
- Empleo de tipo administrativo
- Fuerzas armadas
- Operadores de instalaciones, maquinaria y montaje
- Trabajo cualificado en agricultura y pesca
- Trabajo no cualificado
- Trabajo en servicios de restauración
- Técnicas y técnicos profesionales científicos e intelectuales
- Técnicas y técnicos o profesionales de apoyo
- Otras. Especificar:

OTRAS CIRCUNSTANCIAS:

- Comportamiento violento fuera del hogar
- Antecedentes como agresor en otras relaciones
- Situación documental irregular
- Enfermedad mental
- Alcoholismo
- Otra drogodependencia. Especificar

OBSERVACIONES

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datos sobre el maltrato

TIPO DE AGRESIÓN:

- Maltrato psicológico
- Maltrato físico
- Maltrato sexual
- Maltrato económico

DURACIÓN DEL MALTRATO:

- Primera agresión
- <1 año
- 1-4 años
- 5-10 años
- > 10 años

FRECUENCIA DE LOS EPISODIOS VIOLENTOS:

- Diaria
- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Menor que mensual

HA RECIBIDO ASISTENCIA SANITARIA:

- Sí
- No

MALTRATO A HIJOS E HIJAS (79):

- Sí. Especificar:
- No

(79) Rellenar sólo en caso de que se tenga descendencia.

DENUNCIA ACTUAL:

- Sí
- No

DENUNCIAS ANTERIORES:

- Sí
- No

ORDEN DE PROTECCIÓN:

- Solicitada
- Concedida
 - Prisión provisional
 - Prohibición de aproximación
 - Prohibición de comunicación
 - Uso y disfrute de la vivienda
 - Custodia de hijos e hijas
 - Pensión de alimentos
 - Protección de menores
 - Otras. Especificar
- Denegada
- No solicitada

SENTENCIA PENAL:

- Sí
 - Prisión
 - Prohibición de aproximación
 - Prohibición de comunicación
 - Otras. Especificar
 - Absolución
- No

SENTENCIA CIVIL:

- Sí
 - Uso y disfrute de la vivienda
 - Custodia de hijos e hijas
 - Pensión de alimentos
 - Otras. Especificar
- No

HA SIDO ATENDIDA POR:

- Policía
- Juzgado
- Turno de Oficio Especializado
- Servicio de Asistencia a la Víctima
- Servicio Social de Urgencia

- Otros servicios sociales. Especificar
- Profesionales de la sanidad
- Asociaciones
- Otros. Especificar

DEMANDA PLANTEADA

- Información
- Ayuda psicológica
- Orientación jurídica
- Alojamiento temporal
- Ayudas económicas
- Otras. Especificar

RECURSO FACILITADO

- Información
- Ayuda psicológica
- Orientación jurídica
- Alojamiento temporal
- Ayudas económicas
- Otras. Especificar

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VALORACIÓN DE LA O EL PROFESIONAL DE SERVICIOS SOCIALES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SEGUIMIENTO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MODELO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

VIOLENCIA SEXUAL (80)

Código de identificación:
Profesional:
Institución:
Fecha de Alta:

Datos Personales de la Víctima

Nombre y apellidos:
DNI: Domicilio:
Territorio: Municipio:
Dirección (81) y/o teléfono de contacto:

SEXO: Mujer Hombre

Fecha de Nacimiento:

País de Nacimiento:

Nacionalidad:

Provincia de Nacimiento: Álava Bizkaia Gipuzkoa

Fecha de Empadronamiento en la CAPV:

Fecha de Empadronamiento en el Municipio:

ESTADO CIVIL:

- Casada
- Divorciada. Matrimonio anulado
- En trámite de separación o divorcio
- Separada (de hecho)
- Separada (legal)
- Soltera
- Unión consensuada con registro
- Unión consensuada sin registro
- Viuda

(80) Cuando la violencia sexual se produzcan en el marco de una relación de maltrato habitual, se rellenará el modelo referido al maltrato doméstico.

(81) Sólo se indicará la dirección de contacto cuando sea diferente al domicilio.

NIVEL DE ESTUDIOS:

- Sin Alfabetización
- Estudios primarios sin finalizar
- Certificado de estudios primarios/EGB sin título
- Graduado escolar/Bachiller elemental con reválida
- FP 1er. grado (técnico o técnica auxiliar)/Oficialía industrial
- FP 2º grado (técnico o técnica especialista)/Maestría industrial
- BUP/COU/PREU/Bachiller superior con reválida
- Titulación universitaria de 1er. ciclo (Diplomatura)
- Titulación universitaria de 2º ciclo (Licenciatura)
- Titulación universitaria de 3er. ciclo (Doctorado)
- Otros. Especificar:

OCUPACIÓN:

- Inactiva
- Ocupada, cuenta ajena con contrato fijo
- Ocupada, cuenta ajena con contrato temporal
- Ocupada, cuenta ajena sin contrato
- Ocupada, cuenta propia, autónoma
- Ocupada, cuenta propia, empresa con personas asalariadas
- Ocupada, cuenta propia, socia cooperativista
- Ocupada: trabajo protegido
- Parada en búsqueda de primer empleo
- Parada que ha trabajado antes

PROFESIÓN:

- Artesanía y trabajo cualificado de industrias
- Dirección de empresas y Administraciones Públicas
- Empleo de tipo administrativo
- Fuerzas armadas
- Operadores de instalaciones, maquinaria y montaje
- Trabajo cualificado en agricultura y pesca
- Trabajo no cualificado
- Trabajo en servicios de restauración
- Técnicas y técnicos profesionales científicos e intelectuales
- Técnicas y técnicos o profesionales de apoyo
- Otras. Especificar:

INGRESOS ECONÓMICOS (ANUALES):

Individuales: Totales (de la pareja):

DISCAPACIDAD:

- Sí
 - Física
 - Psíquica/Mental
 - Auditiva
 - Visual
- No

ENTIDAD QUE LA DERIVA:

- Iniciativa propia
- Juzgado
- Turno de Oficio Especializado
- Policía
- Servicio de Asistencia a la Víctima
- Servicio Social de Urgencia
- Otros servicios sociales. Especificar
- Profesionales de la sanidad
- Asociaciones
- Otras. Especificar

OTROS DATOS DE INTERÉS:

- Dispone de apoyo familiar o de su entorno
- Sufre alguna toxicomanía. Especificar
- Se encuentra en situación documental irregular
- Percibe la renta básica

OBSERVACIONES

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datos de la persona agresora

Nombre y apellidos:

SEXO: Mujer Hombre

Fecha de Nacimiento:

País de Nacimiento:

Nacionalidad:

Territorio Histórico de Nacimiento: Álava Bizkaia Gipuzkoa

RELACIÓN CON LA VÍCTIMA:

- Laboral o docente bajo subordinación jerárquica
- Laboral o docente sin subordinación jerárquica
- Le conoce por otros motivos. Especificar
- No le conoce

NIVEL DE ESTUDIOS:

- Sin Alfabetización
- Estudios primarios sin finalizar
- Certificado de estudios primarios/EGB sin título
- Graduado escolar/Bachiller elemental con reválida
- FP 1er. grado (técnico o técnica auxiliar)/Oficialía industrial
- FP 2º grado (técnico o técnica especialista)/Maestría industrial
- BUP/COU/PREU/Bachiller superior con reválida
- Titulación universitaria de 1er. ciclo (Diplomatura)
- Titulación universitaria de 2º ciclo (Licenciatura)
- Titulación universitaria de 3er. ciclo (Doctorado)
- Otros. Especificar:

OCUPACIÓN:

- Inactiva
- Ocupada, cuenta ajena con contrato fijo
- Ocupada, cuenta ajena con contrato temporal
- Ocupada, cuenta ajena sin contrato
- Ocupada, cuenta propia, autónoma
- Ocupada, cuenta propia, empresa con personas asalariadas
- Ocupada, cuenta propia, socia cooperativista
- Ocupada: trabajo protegido
- Parada en búsqueda de primer empleo
- Parada que ha trabajado antes

PROFESIÓN:

- Artesanía y trabajo cualificado de industrias
- Dirección de empresas y Administraciones Públicas
- Empleo de tipo administrativo
- Fuerzas armadas
- Operadores de instalaciones, maquinaria y montaje
- Trabajo cualificado en agricultura y pesca
- Trabajo no cualificado
- Trabajo en servicios de restauración
- Técnicas y técnicos profesionales científicos e intelectuales
- Técnicas y técnicos o profesionales de apoyo
- Otras. Especificar:

OTRAS CIRCUNSTANCIAS:

- Antecedentes como agresor en otras relaciones
- Enfermedad mental
- Alcoholismo
- Otra drogodependencia. Especificar
- Se desconocen

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datos sobre la violencia sexual

TIPO DE AGRESIÓN:

- Agresión sexual (con violencia o intimidación)
 - con penetración o introducción de objetos
 - tocamientos
 - otros. Especificar
- Abuso sexual (sin violencia o intimidación)
 - con penetración o introducción de objetos
 - tocamientos
 - otros. Especificar
- Acoso sexual
 - con penetración o introducción de objetos
 - tocamientos
 - verbal
 - otros. Especificar

DURACIÓN DE LAS CONDUCTAS VIOLENTAS DE ÍNDOLE SEXUAL:

- Primera agresión
 - <1 año
 - 1-4 años
 - 5-10 años
 - > 10 años

DENUNCIA ACTUAL:

- Sí
- No

DENUNCIAS ANTERIORES:

- Sí
- No

HA SIDO ATENDIDA POR:

- Iniciativa propia
- Juzgado
- Turno de Oficio Especializado
- Servicio de Asistencia a la Víctima
- Policía
- Servicio Social de Urgencia
- Otros servicios sociales. Especificar
- Profesionales de la sanidad
- Asociaciones
- Otras. Especificar

DEMANDA PLANTEADA

- Información
- Ayuda psicológica
- Orientación jurídica
- Otras. Especificar

RECURSO FACILITADO

- Información
- Ayuda psicológica
- Orientación jurídica
- Otras. Especificar

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

VALORACIÓN DE LA O EL PROFESIONAL DE SERVICIOS SOCIALES

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SEGUIMIENTO

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

MODELO DE INFORME DE REMISIÓN

En el Centro de Servicios Sociales de
sido en la localidad de ha sido atendida
Dña. de años,
con DNI núm. y con teléfono número

La interesada manifiesta el siguiente hecho: (especificar tipo de violencia, lugar, fecha, hora e
identificar al agresor y la relación de parentesco existente)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Se han realizado las siguientes actuaciones:

.....
.....
.....
.....
.....

Es remitida a esa instancia con el fin de:

.....
.....
.....

Se ruega se informe por escrito de las actuaciones desarrolladas por esa entidad.

En, a de de

Fdo. La interesada

Fdo. La o el profesional

7.3. PROTOCOLO DE COORDINACIÓN PARA LA EFICACIA DE LA ORDEN DE PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES ⁽⁸²⁾

INTRODUCCIÓN

El 2 de agosto de 2003 entró en vigor la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica. Esta norma pretende, a través de un rápido y sencillo procedimiento judicial, que la víctima pueda obtener en un breve plazo, un estatuto integral de protección.

La orden judicial de protección supondrá medidas de carácter civil y penal, y, a la vez, que las distintas Administraciones públicas, estatal, autonómica y local activen las medidas de asistencia (jurídica, psicológica, sanitaria y económica) y los instrumentos de protección social.

No obstante, con independencia de las nuevas exigencias legales, la eficacia de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica depende en buena medida del desarrollo de los instrumentos de colaboración y coordinación adecuados entre todas las instancias que intervienen de una u otra forma en la Administración.

Para ello el artículo 2 punto 8 de la Ley 27/2003, por el que se añade un nuevo artículo 544 ter en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, dispone que se establecerá reglamentariamente un sistema integrado de coordinación administrativa que garantice la agilidad de las comunicaciones. Asimismo el artículo 47.4 del Reglamento 5/95 y el artículo 8 de la Instrucción 2/2003, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, recogen el establecimiento de Protocolos de colaboración tanto en el ámbito de la Comunidad Autónoma, como en el de los respectivos partidos judiciales.

Es en el ámbito autonómico, donde se enmarca el protocolo de actuación que aquí se presenta.

(82) Este Protocolo se fundamenta en los *Protocolos de Coordinación para la eficacia de la Orden de Protección a víctimas de la violencia doméstica*, que se suscribieron en septiembre de 2003 en los tres Territorios Históricos, impulsados y coordinados por la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. Asimismo, en 2005 se suscribieron en cada uno de los Territorios Históricos *Protocolos de Coordinación para la eficacia de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género y de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica*, impulsados y coordinados también por dicho Departamento y en los que se ratifica la vigencia del Protocolo suscrito en 2004.

Este protocolo complementa a los suscritos en cada Territorio Histórico en el ámbito judicial entre la Audiencia Provincial, las y los Magistrados Decanos, la Fiscalía, los Departamentos de Justicia e Interior, los Colegios de Abogados y Abogadas y Procuradores y Procuradoras y las policías locales.

Las pautas de actuación establecidas en el presente protocolo se habrán de completar, en todo aquello que no las contradigan, con las previstas en el protocolo de actuación del Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, suscrito el 18 de octubre de 2001 por el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, la Administración de la Comunidad Autónoma, las tres diputaciones forales, Eudel/Asociación de Municipios Vascos, el Consejo Vasco de la Abogacía y el Consejo Médico Vasco.

QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA LA ORDEN DE PROTECCIÓN

QUÉ ES LA ORDEN DE PROTECCIÓN

La Orden de Protección es un nuevo instrumento legal diseñado para proteger a las víctimas de la violencia doméstica contra todo tipo de agresiones. Configura además un sistema de coordinación entre los órganos judiciales y de la Administración que deben conocer de las diferentes facetas de protección.

QUIÉN PUEDE SOLICITAR UNA ORDEN DE PROTECCIÓN

La Orden de Protección la puede solicitar la propia víctima o cualquier persona que tenga con ella las relaciones de parentesco mencionadas en el art. 173.2 del Código Penal, es decir el cónyuge o persona que esté o haya estado ligada a la víctima de forma estable por análoga relación de afectividad, los hijos propios o del cónyuge o conviviente, pupilos, ascendientes o incapaces que con él convivan o que se hallen sujetos a la potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho de uno u otro.

La Orden de Protección también podrá ser acordada de oficio por el Juez o Jueza o a instancia del Ministerio Fiscal.

ANTE QUIÉN PUEDE SOLICITARSE UNA ORDEN DE PROTECCIÓN

La Orden de Protección podrá solicitarse directamente ante la Autoridad Judicial, el Ministerio Fiscal, las Policías, los Servicios de Asistencia a la Víctima o los servicios sociales o instituciones asistenciales dependientes de las Administraciones públicas.

No obstante resulta aconsejable que la Orden de Protección se solicite ante la policía, a fin de que llegue al juzgado acompañada del correspondiente atestado o informe y de esa manera facilitar que la Orden de Protección, si procede, pueda dictarse a la mayor brevedad.

En caso de solicitarse ante el resto de organismos facultados para ello, estos remitirán la solicitud directamente al Juzgado de Guardia.

CÓMO PUEDE SOLICITARSE LA ORDEN DE PROTECCIÓN

Para solicitar la Orden de Protección se ha diseñado un formulario o “modelo de solicitud de Orden de Protección”. Es necesario que haya formularios en todos los órganos judiciales civiles y penales, en las Fiscalías, en las Oficinas de Atención a la Víctima, en las Oficinas de Atención al Ciudadano, en los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados, en las dependencias policiales así como en los servicios sociales o instituciones asistenciales.

En todo caso, dicho modelo podrá obtenerse a través de Internet en la página web de justicia “justizia.net”.

Las instrucciones para rellenar el modelo se adjuntan al mismo; no obstante, es de gran importancia que la víctima sepa, antes de decidir solicitar una Orden de Protección, que ésta tiene carácter de denuncia, así como las posibles consecuencias que de ella se pueden derivar. Si una vez facilitada dicha información por parte del organismo competente para tramitar la solicitud, la víctima mantiene su deseo de solicitar la Orden de Protección, el organismo referido habrá de comunicarle la importancia que tiene disponer de asistencia letrada a la hora de rellenar la solicitud, así como el derecho que le asiste a ser asesorada gratuitamente por un letrado o letrada del turno específico de violencia doméstica, en las condiciones previstas en el apartado relativo a Asistencia Letrada del presente protocolo. En caso de que la víctima renuncie a la asistencia letrada o de que por motivos excepcionales ésta no pudiera ser prestada en tiempo real, el organismo ante el que se solicite la Orden de Protección ayudará a la víctima a la hora de la cumplimentación formal de la solicitud.

QUÉ HACER CON UNA SOLICITUD DE ORDEN DE PROTECCIÓN

Una vez formalizada una solicitud de Orden de Protección, el organismo ante el que se presente deberá entregar una copia a la persona solicitante quedando otra en su poder, y remitir inmediatamente el original al Juzgado de Guardia de la localidad que es el competente para resolver el asunto.

CUÁNTAS ÓRDENES DE PROTECCIÓN PUEDEN CONCURRIR EN UNA PERSONA

Solamente puede existir una única Orden de Protección que afecte a cada víctima. El contenido de la misma podrá ser modificado si se alteran las circunstancias, pero no podrá ser dictada otra Orden de Protección simultáneamente.

CONTENIDO DE LA ORDEN DE PROTECCIÓN

La o el Juez de Guardia podrá acordar, en función de la gravedad de los hechos las siguientes medidas cautelares de carácter penal y civil:

Penal

- Prisión provisional.
- Prohibición de aproximación.
- Prohibición de residencia.
- Prohibición de comunicación.
- Prohibición de acudir al lugar donde resida la víctima.
- Retirada de armas.
- Otras.

Civil: Deben ser solicitadas por la víctima o su representante legal, o bien por el Ministerio Fiscal cuando existan menores o incapaces, siempre que no hubieran sido previamente acordadas por un juzgado del orden jurisdiccional civil. Tendrán una vigencia temporal de 30 días. Si en este plazo se incoa un proceso de familia, las medidas permanecerán en vigor durante los treinta días siguientes a la presentación de la demanda. En este término deberán ser ratificadas, modificadas o dejadas sin efecto por una o un Juez de 1ª Instancia.

- Uso y disfrute de la vivienda familiar.
- Determinación del régimen de custodia, visitas, comunicación y estancia con los hijos e hijas.
- El régimen de prestación de alimentos.
- Otras medidas, en especial las contempladas en el art.158 del Código Civil.

MEDIDAS DE ASISTENCIA Y PROTECCIÓN SOCIAL

La Orden de Protección, acordada por el Juzgado, activa los instrumentos de protección y asistencia social previstos por las Administraciones Públicas. Por ello es necesario establecer los cauces de coordinación y comunicación que deben ser prácticamente en tiempo real.

La Orden de Protección es el título habilitante para que la víctima pueda acceder, si concurren los requisitos exigidos por el ordenamiento, a:

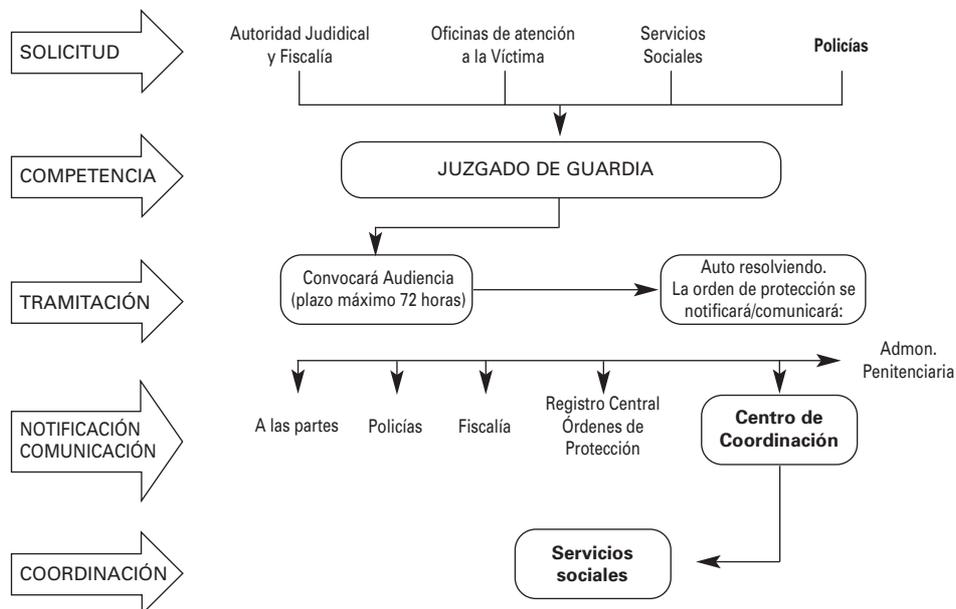
- Renta básica u otras ayudas económicas: ayudas reguladas por la Ley 35/1995, ayudas de emergencia social, etc.
- Asistencia social: centros de acogida, pisos de acogida, etc.
- Asistencia jurídica.
- Asistencia psicológica.
- Cualquier otra asistencia que prevean las leyes y normas de aplicación en el ámbito territorial en el que la víctima lo haya solicitado.

CÓMO SE COORDINAN LAS MEDIDAS DE ASISTENCIA Y PROTECCIÓN SOCIAL

La necesaria coordinación entre los órganos judiciales y los organismos que deben procurar las medidas de asistencia y protección social, se realiza a través de los Centros de Coordinación Territoriales.

Estos Centros de Coordinación se residen en los Servicios de Asistencia a las Víctimas ya existentes.

Esquema de la tramitación de la Orden de Protección



SERVICIOS SOCIALES

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de servicios sociales, el sistema de servicios sociales se estructura en dos niveles: los servicios sociales de base y los servicios sociales especializados.

En materia de violencia doméstica, corresponde a los servicios sociales de base entre otras funciones:

- a) Informar, valorar y orientar a toda la población en cuanto a los derechos y recursos sociales existentes.
- b) Desarrollar programas de intervención orientados a proporcionar recursos y medios que faciliten la integración social de las personas, familias y grupos afectados, atendiendo prioritariamente la prevención de su marginación.
- c) Gestionar la tramitación de las prestaciones que les correspondan.
- d) Derivar a los servicios sociales especializados a aquellas personas cuya problemática así lo requiera.
- e) Servir de base en las labores de planificación y de racionalización de la utilización eficaz de los recursos sociales, mediante la detección de necesidades sociales en su ámbito territorial y de las anomalías que se produzcan en su satisfacción.

Por su parte, los servicios sociales especializados constituyen, en materia de violencia doméstica, el nivel de atención específica para la programación, implantación y gestión de aquellas actuaciones que no estén encomendadas a los servicios sociales de base.

CENTROS DE COORDINACIÓN/SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

Por Acuerdo de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo interinstitucional, ratificado por el Consejo de Gobierno el 9 de diciembre de 2003, se residencia en los Servicios de Asistencia a la Víctima ya existentes, los Centros de Coordinación Territorial a que hace referencia el Protocolo para la Implantación de la Orden de Protección.

Habrán por tanto tres Centros de Coordinación, ubicados en los Palacios Judiciales de Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, con un ámbito de actuación que corresponde en cada caso a los Territorios de Bizkaia, Gipuzkoa y Álava respectivamente.

Centro de Coordinación/Servicio Asistencia a la Víctima - Álava

C/ Avenida Gasteiz nº18. 01008-Vitoria-Gasteiz

Tel: 945 00 48 95

Fax: 945 00 48 40 (A la att.SAV)

Email: sav01-2@aju.ej-gv.es

Centro de Coordinación/Servicio Asistencia a la Víctima - Bizkaia

C/ Ibañez de Bilbao nº3. 48001-Bilbao
Telf: 94 401 64 87
Fax: 94 401 66 46 (A la att.SAV)
E-mail: sav48-1@aju.ej-gv.es

Centro de Coordinación/Servicio Asistencia a la Víctima - Gipuzkoa

C/ Teresa de Calcuta nº1. 20012-Donostia-San Sebastián
Telf: 943 000 768
Fax: 943 00 43 76
E-mail: sav20@aju.ej-gv.es

Los Centros de Coordinación/SAV tendrán como finalidades primordiales en relación con la Orden de Protección:

1. Recibir las órdenes de protección dictadas por los juzgados correspondientes.
2. Informar y, en su caso, derivar a la víctima a los recursos y ayudas sociales existentes.
3. Informar permanentemente a la víctima sobre la situación procesal del imputado, así como del alcance y vigencia de las medidas cautelares. A estos efectos, el juzgado que acuerde la orden de protección, comunicará por escrito a esta oficina, tanto la propia existencia de la orden, como las diferentes situaciones procesales que afecten al imputado, incluso en la fase de ejecución de la pena.
4. Informar y, en su caso, facilitar la tramitación de las ayudas económicas previstas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, sobre ayudas a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
5. Elaborar una estadística, conforme al modelo que se adjunta como anexo, en la que se refleje el número de órdenes de protección que reciban y las medidas adoptadas, sin ninguna mención a datos de carácter personal.

ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN

Según dispone la Ley, la Orden de Protección acordada por el Juzgado activa los instrumentos de protección y asistencia social previstos por las Administraciones Públicas.

Los Centros de Coordinación serán los encargados de remitir la orden de protección a los servicios sociales para facilitar las medidas correspondientes. Esta comunicación se efectuará de la forma más rápida posible y preferentemente de forma telemática. Para ello dispondrán de un sistema de coordinación telemática de forma que esté garantizada la agilidad y confidencialidad de dicha comunicación. Por su parte, los servicios sociales establecerán los mecanismos necesarios para posibilitar la recepción telemática de la orden de protección y comunicarán a los SAV cualquier modificación que se produzca con relación a su teléfono, fax,

dirección postal o de correo electrónico. En cualquier caso siempre quedará constancia de la comunicación remitida.

Una vez recibida una orden de protección en el Centro de Coordinación y en caso de que la víctima no se persone en los locales del SAV, este servicio se pondrá en contacto con ella a los efectos de conocer sus necesidades y de informarla de los recursos asistenciales y de protección social existentes para atender dichas necesidades.

Salvo que la víctima renuncie a los recursos y ayudas sociales existentes, en cuyo caso se tomará constancia de la misma, se procederá del siguiente modo:

a) En caso de que la víctima necesite ayuda urgente de alojamiento dentro del horario laboral de los servicios sociales de base, el SAV se pondrá en contacto con el servicio social del municipio donde esté empadronada para la gestión de un recurso de acogida de forma urgente (83).

En el supuesto de que esta vía resulte infructuosa o si la urgencia se produce fuera del horario laboral de los servicios sociales de base, el SAV se pondrá en contacto con los servicios de urgencia 24 horas existentes:

Álava: Servicio Social de Urgencias, tel. **945 134 444**

Bilbao: Servicio Municipal de Urgencias Sociales, tel. **944 701 460**

Resto de Bizkaia: Centro concertado con la Diputación Foral, acceso a través de SOS-Deiak (112)

Gipuzkoa: Establecimientos hosteleros concertados con la Diputación Foral, acceso a través de SOS-Deiak (112) (84)

Cuando la víctima no se encuentre empadronada en la CAPV, el SAV se pondrá en contacto, en Álava, con el Servicio Social de Urgencias (945 134 444) y, en Bizkaia y Gipuzkoa, con el 112 a fin de que SOS-Deiak le facilite el acceso a los mencionados centros y establecimientos concertados con las correspondientes Diputaciones Forales.

(83) En caso de que la víctima necesite ayuda urgente de alojamiento y se trate de una residente en Bilbao, el SAV se pondrá en contacto con el Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) durante las 24 horas del día. Este servicio valorará la forma en que la víctima deba ser trasladada y/o acompañada al alojamiento de urgencia.

(84) Con posterioridad a la aprobación del Protocolo, la Diputación Foral de Gipuzkoa ha creado un Servicio Foral de Urgencias Sociales para atender este tipo de casos en horario de 15:00 a 8:00 horas de lunes a viernes, y sábados y festivos todo el día (teléfonos: 943 224 411).

b) En caso de que la víctima no requiera de ayuda urgente de alojamiento, el SAV se pondrá en contacto con los servicios sociales del municipio donde se encuentre empadronada (ver Anexo 3), a fin de darles a conocer el caso. Asimismo, les remitirá de inmediato y a poder ser de forma telemática, la orden de protección y, en su caso, un informe explicativo de las necesidades detectadas (de seguridad, de alojamiento, de salud, de asesoramiento jurídico, económicas, relacionadas con discapacidades, con la situación documental, etc.), y de las actuaciones realizadas con relación a la víctima (asistencia jurídica o de otro tipo, nombre de la letrada o letrado que le ha asistido, etc.), a efectos de que los servicios sociales dispongan de los antecedentes del caso y tratar de evitar así que tenga que volver a repetir trámites.

Cuando la víctima no se encuentre empadronada en la CAPV, el SAV se pondrá en contacto y remitirá, en su caso, junto con el informe explicativo, la orden de protección a los servicios sociales de la Diputación Foral correspondiente (ver Anexo 3).

Por su parte, los servicios sociales, una vez recibida la orden de protección, a la mayor brevedad y de forma prioritaria, darán cita a la víctima y le gestionarán el acceso a los recursos sociales correspondientes.

Asimismo, los servicios sociales remitirán dos informes al Centro de Coordinación/SAV:

- El informe de remisión recogido en el anexo III del *Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales*, para su posterior remisión al órgano judicial.
- Los datos estadísticos según modelo adjunto en el anexo 2 del presente Protocolo.

ASISTENCIA LETRADA

Recientemente se ha creado en los diversos Colegios en colaboración con el Departamento de Justicia, un turno de oficio integral para víctimas de violencia doméstica que responde a la finalidad de garantizar e incrementar los medios de protección a las víctimas de tales conductas en el ámbito del proceso judicial.

La asistencia letrada deviene especialmente relevante desde el mismo momento en que se rellena una solicitud de Orden de Protección, dado el carácter de denuncia de la misma y la posibilidad del Juez o Jueza de Guardia de adoptar medidas de naturaleza civil que afecten al uso y disfrute del domicilio, a la relación con los hijos e hijas, etc.

Por este motivo, el servicio mencionado ofrece una asistencia jurídica inmediata y especializada 24 horas a las víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales que incluye:

- Asesoramiento jurídico presencial gratuito cuando la orden de protección sea tramitada en dependencias policiales y judiciales.
- Asesoramiento jurídico telefónico gratuito cuando la orden de protección sea tramitada desde los servicios sociales.

Los teléfonos de acceso a este servicio de asistencia 24 horas son los siguientes:

Turno Álava: 652 779 045

Turno Bizkaia: 652 779 044

Turno Gipuzkoa: 652 779 043

Asimismo, la asistencia letrada incluye la inmediata designación de un letrado o letrada del turno de oficio específico para la defensa integral de la víctima en los procedimientos penales y/o matrimoniales que hayan de iniciarse. Para ello, la víctima habrá de personarse en las oficinas del Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) del Colegio de Abogados y Abogadas y hacer la solicitud correspondiente. Esta asistencia letrada en juicio únicamente será gratuita en caso de que la víctima cumpla los requisitos establecidos en la Ley 1/1996, de 10 de Enero, reguladora de la Asistencia Jurídica Gratuita.

En Vitoria-Gasteiz, a 27 de septiembre de 2004

TXARO ARTEAGA ANSA
Presidenta de la Comisión de
Seguimiento del Acuerdo
interinstitucional para la mejora
en la atención a mujeres víctimas
de maltrato doméstico y agresiones
sexuales

IZASKUN MOYUA PINILLOS
Secretaria de la Comisión de
Seguimiento del Acuerdo
interinstitucional para la mejora
en la atención a mujeres víctimas
de maltrato doméstico y agresiones
sexuales

ANEXOS

Anexo 1. Estadística del Centro de Coordinación

Anexo 2. Informe sobre medidas asistenciales y de protección social

Anexo 3. Relación de servicios sociales forales y municipales

ANEXO 1: ESTADÍSTICA DEL CENTRO DE COORDINACIÓN

CENTRO DE COORDINACIÓN DE: MES: AÑO:

ESTADÍSTICA ÓRDENES DE PROTECCIÓN

PARTIDO JUDICIAL	TOTAL ÓRDENES PROTECCIÓN	MEDIDAS ADOPTADAS		
		Penal	Civil	Ambas
Total				

Medidas asistenciales y de protección social

Ámbito social	CENTRO DE ACOGIDA	PISO DE ACOGIDA	OTROS

Ámbito económico	RENTA BÁSICA	AES	RAI	OTROS

Ámbito asistencial	ASISTENCIA PSICOLÓGICA	ASISTENCIA JURÍDICA	OTROS

Nº Mujeres: N° Extranjeras: > 65 años: Discap.

Nº Hombres: N° Extranjeros: > 65 años: Discap.

**ANEXO 2:
 INFORME SOBRE MEDIDAS ASISTENCIALES
 Y DE PROTECCIÓN SOCIAL**

Fecha:

Remitente: D./Dña. profesional del Servicio Social
 de

Entidad receptora: Servicio de Asistencia a la Víctima de

Nombre y apellidos de la víctima:

Medidas asistenciales y de protección social adoptadas:

Ámbito social	CENTRO DE ACOGIDA	PISO DE ACOGIDA	OTROS

Ámbito económico	RENTA BÁSICA	AES	RAI	OTROS

Ámbito asistencial	ASISTENCIA PSICOLÓGICA	ASISTENCIA JURÍDICA	OTROS

NOTA: El presente informe será para uso exclusivo de los SAV.

**ANEXO 3:
RELACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES
FORALES Y MUNICIPALES**

1. SERVICIOS SOCIALES FORALES

ÁLAVA

Diputación Foral de Álava. Instituto Foral de Bienestar Social.
Diputación, 13. 0101 Vitoria-Gasteiz.
Tel.: 945 151 015 Fax: 945 121 074

BIZKAIA

Diputación Foral de Bizkaia. Departamento de Acción Social. Servicio de la Mujer.
Camino Ugasko, 3-2º. Edificio Plaza. 48014 Bilbao
Tel.: 944 066 900 Fax: 946 082 975

GIPUZKOA

Diputación Foral de Gipuzkoa. Departamento para los Derechos Humanos, el Empleo y la
Inserción Social. Servicio de Inserción Social.
Paseo Zarategi, 99. 20015 Donostia-San Sebastián.
Tel.: 943 112 576 Fax.: 943 112 623

2. SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

ÁLAVA

SERVICIO SOCIAL DE BASE: VITORIA-GASTEIZ (85)		
Localidad	Teléfono	Fax
VITORIA-GASTEIZ	945 16 13 60	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AÑANA ESTE		
Localidad	Teléfono	Fax
NANCLARES DE LA OCA/ LANGRAIZ OKA	945 36 15 36	945 36 16 81
ZUHATZU-KUARTANGO	945 36 28 45	945 36 28 45

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AÑANA CENTRO		
Localidad	Teléfono	Fax
ARMIÑON	945 36 50 88	945 36 50 97
BERANTEVILLA	945 33 70 59	945 33 71 81
RIVABELLOSA	945 35 51 16	945 35 50 85
ZAMBRANA	945 33 70 14	945 33 73 28
POBES	945 36 20 21	945 36 20 07

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AÑANA OESTE		
Localidad	Teléfono	Fax
COMUNIÓN	945 33 20 24	945 33 28 78
SALINAS DE AÑANA/ GESALTZA AÑANA	945 35 10 55	945 35 10 67
VILLANUEVA DE VALDEGOVIA	945 35 13 18	945 35 31 33

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AYALA		
Localidad	Teléfono	Fax
ARTZINIEGA	945 39 66 32	945 39 64 02
LUIAONDO	945 39 33 32	
OKONDO	945 89 80 23	945 89 82 06
RESPALDIZA/ ARESPALDITZA	945 39 90 00	945 39 93 31

(85) El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, para garantizar la adecuada e inmediata atención a las mujeres víctimas, ha favorecido la conexión directa entre los servicios sociales municipales y el Centro de Coordinación, asignando a la figura de referencia en el Departamento de Intervención Social labores de seguimiento y control del protocolo de atención y de la coordinación con otros organismos e instituciones.

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AMURRIO		
Localidad	Teléfono	Fax
AMURRIO	945 89 11 61	945 89 16 45

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LLODIO		
Localidad	Teléfono	Fax
LLODIO/LAUDIO	94 403 48 40 94 403 48 43 94 403 48 44 94 403 48 45 94 403 48 49	94 403 47 52

SERVICIO SOCIAL DE BASE: SALVATIERRA CENTRO		
Localidad	Teléfono	Fax
SALVATIERRA/AGURAIN	945 31 23 28	945 31 20 24

SERVICIO SOCIAL DE BASE: SALVATIERRA SUR		
Localidad	Teléfono	Fax
ALEGRIA-DULANTZI	945 42 08 34	945 42 03 94
ELBURGO / BURGELU	945 42 07 13	945 42 07 50
(ACILU) IRURAIZ-GAUNA	945 30 09 91	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: SALVATIERRA NORTE		
Localidad	Teléfono	Fax
ARAIÁ	945 31 45 42	945 31 45 07
ORDOÑANA/ERDOÑANA	945 30 04 72	945 31 20 81
OZAETA	945 31 70 06	945 31 71 26
ZALDUONDO	945 31 45 34	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: RIOJA ALAVESA OESTE		
Localidad	Teléfono	Fax
LABASTIDA	945 33 18 18	945 33 15 16
ELCIEGO	945 60 60 11	945 60 60 11
BAÑOS DE EBRO-MANUETA	945 60 94 24	945 60 90 54
SAMANIEGO	945 60 94 40	
VILLABUENA DE ÁLAVA/ ESKUERNAGA	945 62 33 81	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: RIOJA ALAVESA CENTRO		
Localidad	Teléfono	Fax
LEZA	945 60 50 21	
LAGUARDIA	945 62 10 67	945 60 08 45

LAPUEBLA DE LABARCA	945 60 70 51	945 62 72 30
ELVILLAR / BILAR	945 60 40 11	945 60 41 01
NAVARIDAS	945 60 50 53	945 60 51 12

SERVICIO SOCIAL DE BASE: RIOJA ALAVESA ESTE

Localidad	Teléfono	Fax
KRIPAN	945 60 82 14	
LANCIEGO / LANTZIEGO	945 62 82 57	
MOREDA DE ÁLAVA	945 62 28 95	
OYÓN / OION	945 60 10 53	945 60 10 53
YÉCORA	945 60 12 55	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZUIA A

Localidad	Teléfono	Fax
GOPEGI	945 46 40 41	
	945 46 43 41	945 46 40 52
MURGUÍA	945 43 00 05	945 43 03 66
IZARRA	945 43 70 80	945 43 72 88

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZUIA B

Localidad	Teléfono	Fax
LEGUTIANO	945 45 50 11	945 45 51 25
DURANA	945 29 90 63	945 29 90 63
IBARRA	945 44 50 16	945 44 53 56

SERVICIO SOCIAL DE BASE: CAMPEZO - MONTAÑA ALAVESA

Localidad	Teléfono	Fax
ALDA	945 40 60 06	945 40 60 06
BERNEDO	945 37 80 41	945 37 82 00
LAGRÁN	945 37 80 59	945 37 82 41
MAESTU/MAEZTU	945 41 00 33	945 41 02 00
PEÑACERRADA-URIZAHARRA	945 36 70 04	945 36 70 04
STA. CRUZ DE CAMPEZO/ SANTIKURUTZE KANPEZU	945 40 54 24	945 40 54 72

BIZKAIA

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ABANTO		
Localidad	Teléfono	Fax
ABANTO	94 6361739 94 3631736	94 6361878

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AJANGIZ		
Localidad	Teléfono	Fax
AJANGIZ	94 6251913	94 6256499

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ALONSOTEGI		
Localidad	Teléfono	Fax
ALONSOTEGI	94 4860141	94 4860061

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AMOREBIETA-ETXANO		
Localidad	Teléfono	Fax
AMOREBIETA-ETXANO	94 6300190	94 6300165

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ARRIGORRIAGA-ZARATAMO		
Localidad	Teléfono	Fax
ARRIGORRIAGA	94 4020205	94 4020209
ZARATAMO	94 4566182	94 6713186

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BALMASEDA		
Localidad	Teléfono	Fax
BALMASEDA	946102491	94 6102053

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BARAKALDO		
Localidad	Teléfono	Fax
BARAKALDO	94 4789464	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BASAURI		
Localidad	Teléfono	Fax
BASAURI	94 4666348	94 4666347

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BERMEO		
Localidad	Teléfono	Fax
BERMEO	94 6179160	94 6884804

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BERRIZ		
Localidad	Teléfono	Fax
BERRIZ	94 6827529	94 6827950

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BILBAO		
Localidad	Teléfono	Fax
BILBAO	94 4204838	94 4205023

SERVICIO SOCIAL DE BASE: EA		
Localidad	Teléfono	Fax
EA	94 6275227	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ERANDIO		
Localidad	Teléfono	Fax
ERANDIO	94 4890100	94 4890144

SERVICIO SOCIAL DE BASE: EREÑO		
Localidad	Teléfono	Fax
EREÑO	94 6254621	64 6256594

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ERMUA-MALLABIA		
Localidad	Teléfono	Fax
ERMUA	943 176322	
MALLABIA	943 171461	943 175433

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ETXEBARRI		
Localidad	Teléfono	Fax
ETXEBARRI	94 4499055	94 4491458

SERVICIO SOCIAL DE BASE: GALDAKAO		
Localidad	Teléfono	Fax
GALDAKAO	94 4560500	94 4567843

SERVICIO SOCIAL DE BASE: GATIKA		
Localidad	Teléfono	Fax
GATIKA	94 6151201	94 6151490

SERVICIO SOCIAL DE BASE: GETXO		
Localidad	Teléfono	Fax
GETXO	94 4660130	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MANCOMUNIDAD DE ARRATIA		
Localidad	Teléfono	Fax
IGORRE	94 6736088	94 6319215
ARANTZATZU	94 6315689	94 6315456
AREATZA	94 6739010	94 6317208
BEDIA	94 6314200	94 6314319
DIMA	94 6315725	94 6319211
IGORRE	94 6319144	94 6319215
LEMOA	94 6313005	94 6314322
UBIDE	945 450322	945 461437
ZEANURI	94 6739146	94 6317219

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MANCOMUNIDAD SERVICIOS SOCIALES DE BUSTURIALDEA		
Localidad	Teléfono	Fax
GERNIKA-LUMO, BUSTURIA, ELANTXOBE, GAUTEGIZ-ARTEAGA, IBARRANGELU, MENDATA, MORGA, MUXIKA, MUNDAKA, SUKARRIETA, ERRIGOITI, FORUA, KORTEZUBI, MURUETA, ARRATZU	94 6255122	946256470

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MANCOMUNIDAD DE DURANGO		
Localidad	Teléfono	Fax
ABADIÑO	94 6814016	94 6817635
ATXONDO	946821009	94 6583286
DURANGO	94 6200492	94 6202485
ELORRIO	94 6582712	94 6583287
GARAY	94 6816393	
IURRETA	94 6201811	94 6815598
IZURTZA	94 6813548	94 6201623
MAÑARIA	94 6818998	94 6201624
OTXANDIO	945 450020	945 450362
ZALDIBAR	946827016	94 6827952

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MANCOMUNIDAD DE LAS ENCARTACIONES		
Localidad	Teléfono	Fax
ARANGUREN-ZALLA	946671849 94 6671850	94 6391168
ARCENTALES	94 6806012	94 6109390

CARRANZA	946806012	94 6106763
GALDAMES	94 6504154	94 6504154
GORDEXOLA	94 6799200	94 6798004
GÜEÑES	94 6690004	94 6690269
LANESTOSA	94 6806116	94 6106900
SOPUERTA	94 6504052	94 6504002
TRUCIOS	94 6809040	94 6109414
ZALLA	94 6391518	94 6390672

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MANCOMUNIDAD DE LEA-ARTIBAI

Localidad	Teléfono	Fax
MARKINA-XEMEIN	94 6169068	94 6169278
BERRIATUA	94 6137030	94 6137027
ETXEBARRIA	94 6166432	94 6167477
ISPASTER	94 6842999	94 6243470
LEKEITIO	946840001	94 6842840
MARKINA-XEMEIN	94 6167677	94 6167851
ONDARROA	94 6830755	94 6833152

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MANCOMUNIDAD DE LEA IBARRA

Localidad	Teléfono	Fax
GUIZABURUAGA	94 6842586	94 6842982
AMOROTO	94 6842549	94 6243704
AULESTI	94 6279006	94 6279117
GUIZABURUAGA	94 6842586	94 6842982
MENDEXA	94 6842106	94 6842106
MUNITIBAR-ARBATZEGI		
GERRIKAITZ	94 6164007	94 6164007

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MANCOMUNIDAD DE URIBE-KOSTA

Localidad	Teléfono	Fax
SOPELANA	94 6762674	94 6762872
BARRIKA	94 6771394	
GORLIZ	94 6770193	
LEMOIZ	94 6879009	
PLENTZIA	94 6773210	
URDULIZ	94 6765268	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MANCOMUNIDAD DEL TXORIERRI

Localidad	Teléfono	Fax
DERIO	94 4548843	94 4542738
LARRABETZU	94 4557009	94 4542738

LEZAMA	94 4556007	94 4542738
LOIU	94 4531661	94 4542738
SONDIKA	94 4533889	94 4542738
ZAMUDIO	94 4521443	94 4542738

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LEIOA

Localidad	Teléfono	Fax
LEIOA	94 4801336	94 4803115

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MUSKIZ

Localidad	Teléfono	Fax
MUSKIZ	94 6709935 94 6706000	94 6706363

SERVICIO SOCIAL DE BASE: NABARNIZ

Localidad	Teléfono	Fax
NABARNIZ	94 6255077	94 6256512

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ORDUÑA

Localidad	Teléfono	Fax
ORDUÑA	945 384052	945 384045

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ORTUELLA

Localidad	Teléfono	Fax
ORTUELLA	94 6321035	94 6641567

SERVICIO SOCIAL DE BASE: PORTUGALETE

Localidad	Teléfono	Fax
PORTUGALETE	94 4729212	94 4729299

SERVICIO SOCIAL DE BASE: SANTURTZI

Localidad	Teléfono	Fax
SANTURTZI	94 4205827	

SERVICIO SOCIAL DE BASE: SESTAO

Localidad	Teléfono	Fax
SESTAO	94 4729039	94 4963928

SERVICIO SOCIAL DE BASE: TRAPAGA-TRAPAGARAN

Localidad	Teléfono	Fax
TRAPAGA-TRAPAGARAN	94 4862250	94 4862128

SERVICIO SOCIAL DE BASE: UGAO-MIRABALLES		
Localidad	Teléfono	Fax
UGAO-MIRABALLES	94 6480711	94 6481983
ARAKALDO	94 6721353	94 6725940
ARRANKUDIAGA	94 6481712	94 6481934
OROZKO	94 6339633	94 6330579
ZEBERIO	94 6481079	94 6481983

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZIERBENA		
Localidad	Teléfono	Fax
ZIERBENA	94 6365336	94 6365399

SERVICIO SOCIAL DE BASE: CONSORCIO DE MUGIALDE		
Localidad	Teléfono	Fax
MUNGIA	94 6155551	94 6744977

GIPUZKOA

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ABALTZISKETA		
Localidad	Teléfono	Fax
ABALTZISKETA	943 652 900	943 891 645

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ADUNA		
Localidad	Teléfono	Fax
ADUNA	943 692 571	943 690 262

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AIA		
Localidad	Teléfono	Fax
AIA	943 131 144	943 134 104

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AIZARNAZABAL		
Localidad	Teléfono	Fax
AIZARNAZABAL	943 867 382	943 148 076

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ALBIZTUR		
Localidad	Teléfono	Fax
ALBISTUR	943 654 426	943 654 426

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ALEGIA		
Localidad	Teléfono	Fax
ALEGIA	943 654 768	943 654 815

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ALKIZA		
Localidad	Teléfono	Fax
ALKIZA	943 693 930	943 690 156

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ALTZAGA		
Localidad	Teléfono	Fax
ALTZAGA	943 697 056	943 674 976

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ALTZO		
Localidad	Teléfono	Fax
ALTZO	943 652 413	943 650 955

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AMEZKETA		
Localidad	Teléfono	Fax
AMEZKETA	943 653 189	943 653 189

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ANDOAIN		
Localidad	Teléfono	Fax
ANDOAIN	943 304 343	943 590 955

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ANOETA		
Localidad	Teléfono	Fax
ANOETA	943 651 200	943 650 353

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ANTZUOLA		
Localidad	Teléfono	Fax
ANTZUOLA	943 766 246	943 787 100

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ARAMA		
Localidad	Teléfono	Fax
ARAMA	943 880 739	943 880 739

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ARETXABALETA		
Localidad	Teléfono	Fax
ARETXABALETA	943 791 000	943 771 383

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ARRASATE		
Localidad	Teléfono	Fax
ARRASATE	943 790 900	943 798 056

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ASTEASU		
Localidad	Teléfono	Fax
ASTEASU	943 693 930	943 693 106

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ASTIGARRAGA		
Localidad	Teléfono	Fax
ASTIGARRAGA	943 335 050	943 335 244

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ATAUN		
Localidad	Teléfono	Fax
ATAUN	943 180 011	943 180 111

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AZKOITIA		
Localidad	Teléfono	Fax
AZKOITIA	943 857 174	943 852 140

SERVICIO SOCIAL DE BASE: AZPEITIA		
Localidad	Teléfono	Fax
AZPEITIA	943 157 192	943 157 201

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BALIARRAIN		
Localidad	Teléfono	Fax
BALIARRAIN	943 889 003	943 889 003

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BEASAIN		
Localidad	Teléfono	Fax
BEASAIN	943 028 075	943 028 251

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BEIZAMA		
Localidad	Teléfono	Fax
BEIZAMA	943 816 338	943 816 338

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BELAUNTZA		
Localidad	Teléfono	Fax
BELAUNTZA	943 674 366	943 675 039

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BERASTEGI		
Localidad	Teléfono	Fax
BERASTEGI	943 683 000	943 683 346

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BERGARA		
Localidad	Teléfono	Fax
BERGARA	943 779 165	943 779 163

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BERROBI		
Localidad	Teléfono	Fax
BERROBI	943 683 085	943 683 294

SERVICIO SOCIAL DE BASE: BIDEGOIAN		
Localidad	Teléfono	Fax
BIDEGOIAN	943 681 128	943 681 109

SERVICIO SOCIAL DE BASE: DEBA		
Localidad	Teléfono	Fax
DEBA	943 192 840	943 192 894

SERVICIO SOCIAL DE BASE: DONOSTIA		
Localidad	Teléfono	Fax
DONOSTIA	943 481 400	943 481 414

SERVICIO SOCIAL DE BASE: EIBAR		
Localidad	Teléfono	Fax
EIBAR	943 707 154	943 200 968

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ELDUAIN		
Localidad	Teléfono	Fax
ELDUAIN	943 683 121	943 683 518

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ELGETA		
Localidad	Teléfono	Fax
ELGETA	943 768 022	943 768 289

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ELGOIBAR		
Localidad	Teléfono	Fax
ELGOIBAR	943 741 008	943 741 759

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ERRETERIA		
Localidad	Teléfono	Fax
ERRETERIA	943 449 604	943 449 650

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ERREZIL		
Localidad	Teléfono	Fax
ERREZIL	943 812 989	943 150 081

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ESKORIATZA		
Localidad	Teléfono	Fax
ESKORIATZA	943 714 688	943 714 042

SERVICIO SOCIAL DE BASE: EZKIO-ITSASO		
Localidad	Teléfono	Fax
EZKIO-ITSASO	943 721 303	943 725 666

SERVICIO SOCIAL DE BASE: GABIRIA		
Localidad	Teléfono	Fax
GABIRIA	943 880 734	943 889 319

SERVICIO SOCIAL DE BASE: GAINZA		
Localidad	Teléfono	Fax
GAINZA	943 889 564	943 889 564

SERVICIO SOCIAL DE BASE: GAZTELU		
Localidad	Teléfono	Fax
GAZTELU	943 675 897	943 675 897

SERVICIO SOCIAL DE BASE: GETARIA		
Localidad	Teléfono	Fax
GETARIA	943 140 103	943 140 190

SERVICIO SOCIAL DE BASE: HERNANI		
Localidad	Teléfono	Fax
HERNANI	943 557 854	943 551 141

SERVICIO SOCIAL DE BASE: HERNIALDE		
Localidad	Teléfono	Fax
HERNIALDE	943 654 494	943 654 224

SERVICIO SOCIAL DE BASE: HONDARRIBIA		
Localidad	Teléfono	Fax
HONDARRIBIA	943 645 475	943 641 089

SERVICIO SOCIAL DE BASE: IBARRA		
Localidad	Teléfono	Fax
IBARRA	943 671 138	943 673 852

SERVICIO SOCIAL DE BASE: IDIAZABAL		
Localidad	Teléfono	Fax
IDIAZABAL	943 187 100	943 187 241

SERVICIO SOCIAL DE BASE: IKAZTEGIETA		
Localidad	Teléfono	Fax
IKAZTEGIETA	943 653 329	943 653 329

SERVICIO SOCIAL DE BASE: IRUN		
Localidad	Teléfono	Fax
IRUN	943 649 200	943 633 226

SERVICIO SOCIAL DE BASE: IRURA		
Localidad	Teléfono	Fax
IRURA	943 691 689	943 693 341

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ITSASONDO		
Localidad	Teléfono	Fax
ITSASONDO	943 881 170	943 161 045

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LARRAUL		
Localidad	Teléfono	Fax
LARRAUL	943 693 930	943 693 623

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LASARTE-ORIA		
Localidad	Teléfono	Fax
LASARTE-ORIA	943 376 179	943 372 659

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LAZKAO		
Localidad	Teléfono	Fax
LAZKAO	943 805 411	943 889 858

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LEABURU		
Localidad	Teléfono	Fax
LEABURU	943 675 931	943 673 729

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LEGAZPIA		
Localidad	Teléfono	Fax
LEGAZPIA	943 737 073	943 737 200

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LEGORRETA		
Localidad	Teléfono	Fax
LEGORRETA	943 806 543	943 806 565

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LEINTZ-GATZAGA		
Localidad	Teléfono	Fax
LEINTZ-GATZAGA	943 714 746	943 714 621

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LEZO		
Localidad	Teléfono	Fax
LEZO	943 521 094	943 528 664

SERVICIO SOCIAL DE BASE: LIZARTZA		
Localidad	Teléfono	Fax
LIZARTZA	943 682 017	943 682 109

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MENDARO		
Localidad	Teléfono	Fax
MENDARO	943 756 100	943 756 283

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MUTILOA		
Localidad	Teléfono	Fax
MUTILOA	943 800 450	943 800 450

SERVICIO SOCIAL DE BASE: MUTRIKU		
Localidad	Teléfono	Fax
MUTRIKU	943 195 081	943 603 692

SERVICIO SOCIAL DE BASE: OIARTZUN		
Localidad	Teléfono	Fax
OIARTZUN	943 490 142	943 491 405

SERVICIO SOCIAL DE BASE: OLABERRIA		
Localidad	Teléfono	Fax
OLABERRIA	943 881 434	943 889 193

SERVICIO SOCIAL DE BASE: OÑATI		
Localidad	Teléfono	Fax
OÑATI	943 780 411	943 783 069

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ORDIZIA		
Localidad	Teléfono	Fax
ORDIZIA	943 805 610	943 805 615

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ORENDAIN		
Localidad	Teléfono	Fax
ORENDAIN	943 654 064	943 654 064

SERVICIO SOCIAL DE BASE: OREXA		
Localidad	Teléfono	Fax
OREXA	943 682 029	943 672 521

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ORIO		
Localidad	Teléfono	Fax
ORIO	943 830 028	943 130 260

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ORMAIZTEGI		
Localidad	Teléfono	Fax
ORMAIZTEGI	943 882 660	943 889 212

SERVICIO SOCIAL DE BASE: PASAIA		
Localidad	Teléfono	Fax
PASAIA	943 391 187	943 515 447

SERVICIO SOCIAL DE BASE: SEGURA		
Localidad	Teléfono	Fax
SEGURA	943 801 006	943 800 204

SERVICIO SOCIAL DE BASE: SORALUZE		
Localidad	Teléfono	Fax
SORALUZE	943 753 056	943 751 650

SERVICIO SOCIAL DE BASE: TOLOSA		
Localidad	Teléfono	Fax
TOLOSA	943 654 466	943 651 244

SERVICIO SOCIAL DE BASE: URNIETA		
Localidad	Teléfono	Fax
URNIETA	943 556 208	943 330 359

SERVICIO SOCIAL DE BASE: URRETXU		
Localidad	Teléfono	Fax
URRETXU	943 725 301	943 724 754

SERVICIO SOCIAL DE BASE: USURBIL		
Localidad	Teléfono	Fax
USURBIL	943 371 951	943 371 493

SERVICIO SOCIAL DE BASE: VILLABONA		
Localidad	Teléfono	Fax
VILLABONA	943 693 925	943 693 376

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZALDIBIA		
Localidad	Teléfono	Fax
ZALDIBIA	943 880 357	943 885 043

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZARAUTZ		
Localidad	Teléfono	Fax
ZARAUTZ	943 130 037	943 130 019

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZEGAMA		
Localidad	Teléfono	Fax
ZEGAMA	943 801 115	943 800 070

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZERAIN		
Localidad	Teléfono	Fax
ZERAIN	943 801 724	943 801 869

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZESTOA		
Localidad	Teléfono	Fax
ZESTOA	943 147 101	943 148 074

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZIZURKIL		
Localidad	Teléfono	Fax
ZIZURKIL	943 693 674	943 693 200

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZUMAIA		
Localidad	Teléfono	Fax
ZUMAIA	943 862 200	943 862 456

SERVICIO SOCIAL DE BASE: ZUMARRAGA		
Localidad	Teléfono	Fax
ZUMARRAGA	943 729 155	943 724 679

7.4. MARCO LEGAL

ÁMBITO INTERNACIONAL

- Convenio de las Naciones Unidas para la represión del tráfico de seres humanos y la explotación de la prostitución ajena (1950).
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (diciembre de 1979), en vigor desde 1981, y ratificada por el E. Español en 1983.
- I Conferencia Mundial sobre las Mujeres celebrada en México en 1975.
- II Conferencia Mundial sobre las Mujeres celebrada en Copenhague en 1980.
- III Conferencia Mundial de Derechos Humanos celebrada en Viena en junio de 1993.
- Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 48/104 de 20 de diciembre de 1993.
- IV Conferencia Mundial sobre la Mujer celebrada en Beijing (China), septiembre de 1995.

- Creación, en el marco de UNIFEM, del Trust Fund in Support of Actions to Eliminate Violence Against Women, 1996.
- Protocolo facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), Asamblea General de Naciones Unidas, 15 de octubre de 1999, en vigor desde el 22 de diciembre de 2000. Firmado por el Estado español el 14 de marzo de 2000 y ratificado el 6 de julio de 2001.
- Conferencia de Naciones Unidas de seguimiento de los acuerdos de la Plataforma de Acción de Beijing, denominada "Beijing+5", en la que se sancionó que toda violencia contra las mujeres será punible, aunque sea de ámbito privado (año 2000).

ÁMBITO EUROPEO: RESOLUCIONES Y RECOMENDACIONES DEL CONSEJO DE MINISTROS Y MINISTRAS DEL CONSEJO DE EUROPA

- Resolución del 26 de marzo de 1985 para los Estados miembros sobre la violencia en el seno de la familia.
- Resolución número 2 de 1990 sobre Medidas Sociales respecto a la violencia en el seno de la familia, donde se distingue entre medidas preventivas generales y medidas específicas (para las víctimas –niños y niñas, mujeres, personas mayores-, y para los maltratadores).
- Resolución sobre Violación y Agresiones Sexuales a las Mujeres, adoptada en la III Conferencia Europea sobre la Igualdad entre Mujeres y Hombres, celebrada en Roma en 1993.
- Recomendación Rec (2002)5 del Comité de Ministros y Ministras a los Estados miembros sobre la protección de la mujer contra la violencia, adoptada por ese Comité el 30 de abril de 2002, en la 794ª reunión de delegaciones ministeriales.

ÁMBITO COMUNITARIO: RESOLUCIONES Y PROGRAMAS DE ACCIÓN

- Resolución A-44/86 sobre agresiones a la mujer del Parlamento Europeo.
- Resolución A3-0349/94 sobre las violaciones de las libertades y los derechos fundamentales de las mujeres.
- Resolución A4-0250/97 sobre una campaña europea sobre Tolerancia Cero ante la Violencia contra las Mujeres.
- *Carta de los Derechos fundamentales de la Unión Europea*, proclamada el 18 de diciembre de 2000.
- Programa Daphne II cuatrienal (2004-2008).

- Programa de Acción Comunitario en materia de igualdad entre mujeres y hombres (2001-2005).

ÁMBITO ESTATAL

- El texto legal básico es la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. No obstante, existen también otros instrumentos jurídicos que tratan la materia:

Constitución española, de 27 de diciembre de 1978 (arts. 1, 9.2, 10, 14, 15, 18, 32, 35 y 39)

LEYES CIVILES

- Código Civil, de 24 de julio de 1889 (modificado posteriormente por diversas leyes) (art. 82 y art. 86).
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (arts. 23, 31).
- Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.
- Ley 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros.
- Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre, de Reforma de la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre; de la Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local; de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- Real Decreto en el que anualmente se fija el salario mínimo interprofesional.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de violencia doméstica.
- Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

LEYES PENALES

- Código Penal, aprobado por Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre (arts. 33, 39, 48, 57, 83, 105, 153, 617 y 620).
- Ley Orgánica 14/1999, de 9 de junio, de modificación del Código Penal de 1995, en materia de protección a las víctimas de malos tratos y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de violencia doméstica.

LEYES PROCESALES

-Ley de Enjuiciamiento Criminal, de 14 de septiembre de 1982 (arts. 13 y 109; introducción de un nuevo art. 544 bis).

-Ley 38/2002, de 24 de octubre, por la que se regula el procedimiento de enjuiciamiento rápido de determinados delitos y faltas.

-Ley Orgánica 13/2003, de 24 de octubre, de reforma de la LECr en materia de prisión provisional.

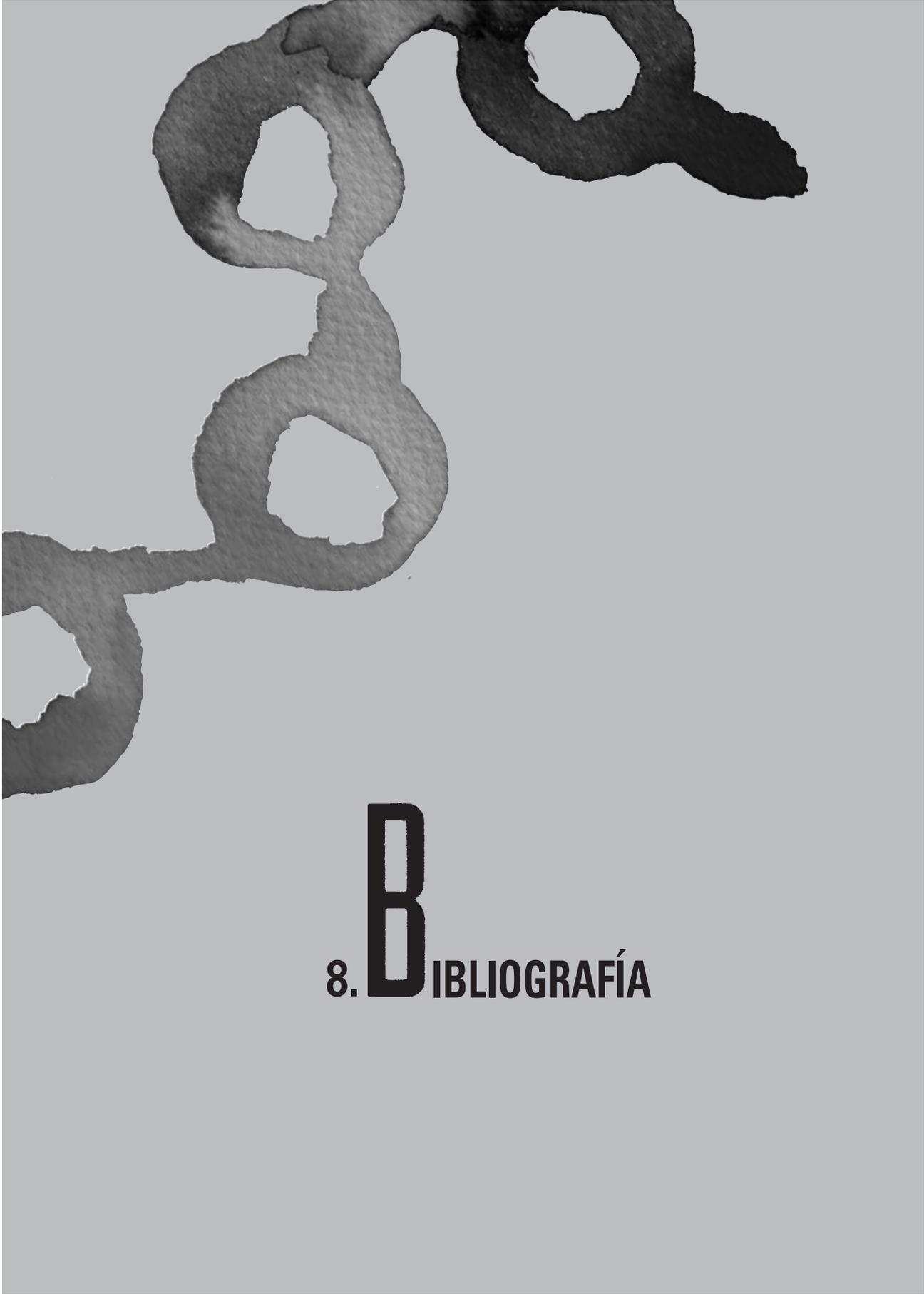
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de violencia doméstica.

- I Plan de Acción contra la Violencia Doméstica 1998-2000.
- II Plan Integral contra la Violencia Doméstica (2001-2004).

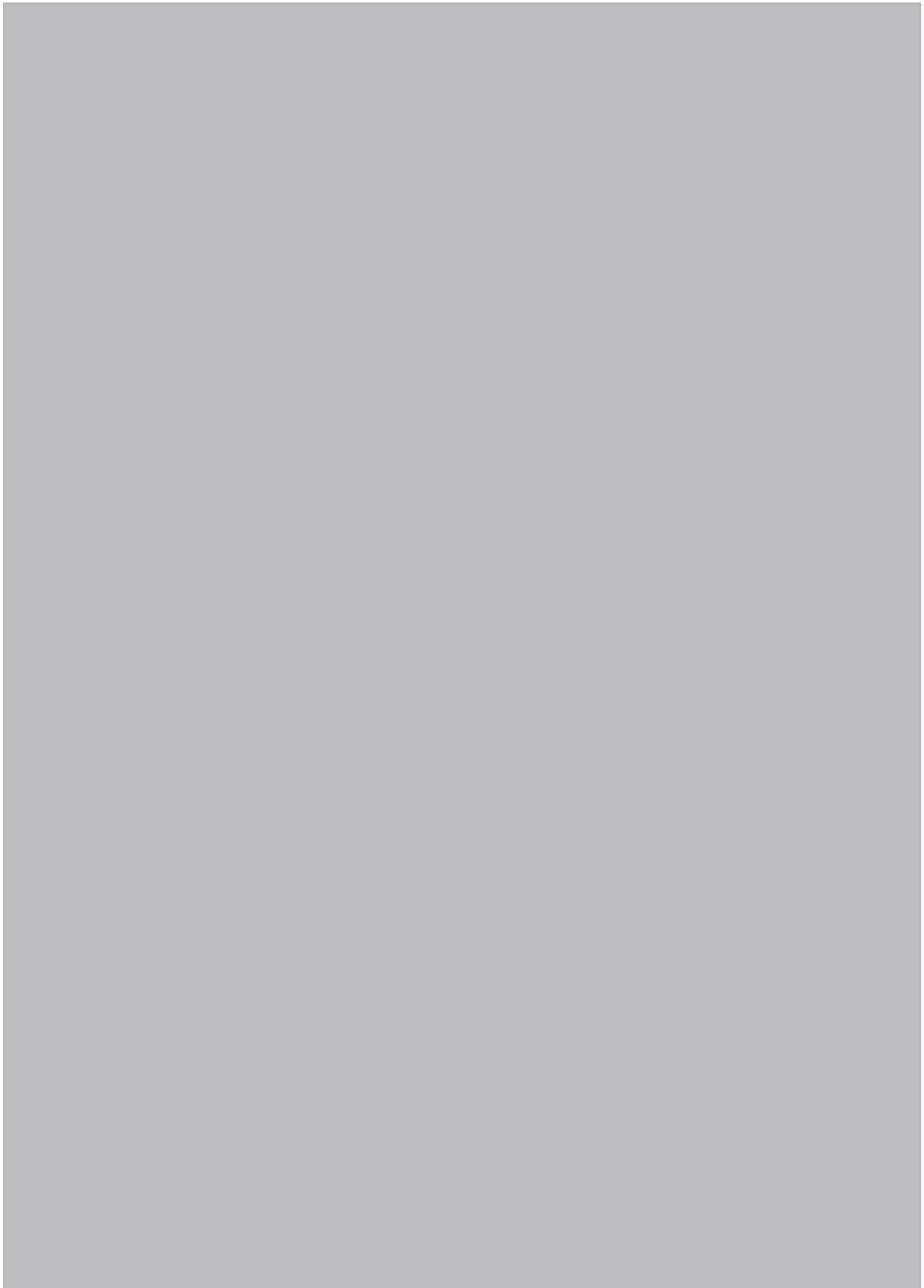
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI

- Estatuto de Autonomía del País Vasco (1979) –arts.9.2. y 10.39.
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de Mujeres y Hombres.
- Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales.
- Ley 12/1998, de 22 de mayo, contra la Exclusión Social.
- Ley 10/2000, de 27 de diciembre, de Carta de Derechos Sociales.
- Decreto 198/1999, de 20 de abril por el que se regula el IMI.
- Decreto 199/1999, de 20 de abril por el que se regulan las AES.
- Decreto 155/2001, de 30 de julio, de determinación de funciones en materia de Servicios Sociales.
- Decreto Foral 202/2002, de 10 de diciembre regulador de las condiciones de acceso y la concesión de ayudas económicas individuales para el ingreso en centros de acogimiento de la mujer (Territorio Histórico de Bizkaia).
- Decreto Foral 168/2003, de 28 de julio, por el que se modifica el DF 202/2002, de 10 de diciembre, regulador de las condiciones de acceso y la concesión de ayudas económicas individuales para ingreso en centros de acogimiento de la mujer. (Territorio Histórico de Bizkaia).
- Decreto Foral 4/2001, de 30 de enero por el que se ordena el sistema de Servicios Sociales en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.
- Decreto Foral 45/2004, de 18 de mayo, por el que se regulan las ayudas del Programa de Atención Psicológica a víctimas de maltrato en el ámbito convivencial y/o de posibles delitos contra la libertad sexual. (Territorio Histórico de Gipuzkoa).
- III Plan de acción positiva para las mujeres en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Enfoque de género en las políticas públicas, elaborado por Emakunde y aprobado por el Gobierno Vasco el 21 de diciembre de 1999.

- Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales. Emakunde/Instituto Vasco de la Mujer, 2001.
- Acuerdo 141/2001 del Consejo de Diputados de 13 de marzo, que ratifica la firma del protocolo interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales (Territorio Histórico de Álava).
- Plan de Seguridad para las mujeres víctimas de maltrato doméstico (2002-2004). Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional, de 22 de noviembre de 2002.



8. **B**IBLIOGRAFÍA



Acuerdo del Pleno del CGPJ de 21 de marzo de 2001 sobre la problemática jurídica derivada de la violencia doméstica.

Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales. Emakunde/Instituto Vasco de la Mujer, 2001.

Análisis Jurídico de la violencia contra las mujeres. Guía para Operadores Jurídicos. Instituto Andaluz de la Mujer, 2003.

ÁNGELES ÁLVAREZ: *Guía para mujeres maltratadas.* Consejo de la Mujer de la Comunidad de Madrid, 1998.

AUDREY MULLENDER: *La violencia doméstica, una nueva visión de un viejo problema.* Paidós, 2000.

BELÉN SARASUA e IRENE ZUBIZARRETA: *Violencia en la pareja.* Ediciones Aljibe, 2000.

Curso sobre violencia doméstica desde la perspectiva jurídica. Consejo Vasco de la Abogacía. Colegio de Abogados de Gipuzkoa. Donostia, 28 y 29 de noviembre de 2002.

Decreto Foral 168/2003, de 28 de julio, por el que se modifica el DF 202/2002, de 10 de diciembre, regulador de las condiciones de acceso y la concesión de ayudas económicas individuales para ingreso en centros de acogimiento de la mujer, BOB, 11 de agosto de 2003.

Decreto Foral 4/2001, de 30 de enero por el que se ordena el sistema de Servicios Sociales en el THG.

Decreto Foral 202/2002, de 10 de diciembre regulador de las condiciones de acceso y la concesión de ayudas económicas individuales para el ingreso en centros de acogimiento de la mujer, BOB, 3 de enero de 2003.

Decreto 155/2001, de 30 de julio, de determinación de funciones en materia de Servicios Sociales.

Decreto 198/1999, de 20 de abril por el que se regula el IMI.

Decreto 199/1999, de 20 de abril por el que se regulan las AES.

Decreto 319/2002, de 30 de diciembre, de modificación del Decreto por el que se regulan las medidas de fomento del autoempleo del decreto por el que se regula el programa de ayudas a la inserción laboral, del decreto por el que se regulan medidas de apoyo al empleo y

del Decreto por el que se regulan medidas de apoyo al empleo en sociedades cooperativas.

Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.

"1 de cada 5 mujeres es víctima de la violencia". Ayuntamiento de Donostia (s.d.).

ENRIC GARRIGA MALLAFRE: "Análisis de las instituciones y maltrato institucional" en *III Congreso Estatal sobre infancia maltratada*. Madrid, 1993.

ENRIQUE ECHEBURUA, PAZ DE CORRAL: *Manual de violencia familiar*. Siglo Veintiuno, 1998.

E. ECHEBURÚA, P.J. AMOR y PAZ DE CORRAL: "Mujeres maltratadas en convivencia prolongada con el agresor: variables relevantes". *Acción Psicológica*, 2 (2002) 135-150.

ESPERANZA MARTÍN SERRANO y MANUEL MARTÍN SERRANO: *Las violencias cotidianas cuando las víctimas son las mujeres*. Instituto de la mujer, 1999.

Estudio sobre las medidas adoptadas por los Estados miembros de la Unión Europea para luchar contra la violencia hacia las mujeres. Instituto de la Mujer, 2002.

Evaluación del cumplimiento de las medidas para la difusión y puesta en práctica del Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales (año 2002).

Evaluación de los Recursos Municipales de Atención ante situaciones de maltrato y/o agresiones sexuales. Emaiker, s.d.

Guía para combatir la violencia contra las mujeres. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz/Diputación Foral de Álava (s.d.).

Guía de Recursos Sociales de Álava (s.d.).

Guía de Buenas Prácticas para paliar los efectos de la violencia contra las mujeres. Instituto de la Mujer, 2002.

Informe sobre el tratamiento de la violencia doméstica en la Administración de Justicia. Laboratorio de Sociología Jurídica. Facultad de Derecho. Universidad de Zaragoza, 2001.

La violencia familiar en el ámbito judicial. Asociación de Mujeres Juristas Themis. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, 2003.

Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales.

Ley 10/2000, de 27 de diciembre, de Carta de Derechos Sociales.

Ley 4/2003, de 25 de junio, de modificación de la Ley 12/1998, de 22 de mayo, contra la Exclusión Social, por la que se reduce el requisito de edad mínima para acceder a la RB a los 23 años.

Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad.

Ley 35/1995 Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

Ley Orgánica 8/2000 "Sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración".

Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.

Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre, de Reforma de la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre; de la Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local; de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Manual de Formación. Ámbito social. Violencia contra las mujeres. Instituto Andaluz de la Mujer, 1999.

"Mujeres invisibles, abusos impunes". Amnistía Internacional, 2003.

Orden de 19 de febrero de 2003, del Consejero de Industria, Empleo y Seguridad Social, por la que se procede a publicar la vigencia durante el año 2003 de las actuaciones subvencionadas contenidas en el Decreto 3/1998, de 20 de enero, por el que se regula el programa de

ayudas a la inserción laboral (incluye ayudas a las personas que hayan sido víctimas de la violencia doméstica).

PATRICIA VILLAVICENCIO CARRILLO y JULIA SEBASTIÁN HERRANZ: *Violencia doméstica: su impacto en la salud física y mental de las mujeres*. MTAS (Instituto de la Mujer). Madrid, 2001.

III Plan de acción positiva para las mujeres en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Enfoque de género en las políticas públicas. Emakunde/Instituto Vasco de la Mujer, 1999.

Plan de Seguridad para las mujeres víctimas de maltrato doméstico (2002-2003). Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional, de 22 de noviembre de 2002.

Propuesta práctica de intervención integral en el ámbito local contra la violencia hacia las mujeres. MTAS. Instituto de la Mujer. FEMP, 2002.

¿Qué hacer ante el maltrato doméstico y las agresiones sexuales? Documento elaborado en el marco de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, 2003.

Real Decreto 3/2004, de 9 de enero, por el que se prorroga para el año 2004 el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo, regulado por el Real Decreto 945/2003, de 18 de julio.

Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

Real Decreto 864/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000, modificada por la LO 8/2000.

Service Social, vol. 44, nº 2, 1995.

Violencia contra las mujeres. Emakunde, 2005.

VIRGINIA MAYORDOMO RODRIGO: "Un supuesto de colisión de deberes: la obligación de denunciar y el mantenimiento del secreto profesional", en *Actualidad penal*, nº 33, 2002.