

**III PROTOCOLO MUNICIPAL DE
ATENCIÓN, INTERVENCIÓN
Y ACOMPAÑAMIENTO
A VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA MACHISTA**



AUTORÍA
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Servicio de Igualdad)

DISEÑO Y MAQUETACIÓN
La Debacle S.L.

FECHA DE PUBLICACIÓN
Marzo de 2022

FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN DEL DOCUMENTO:
Octubre 2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	p. 5
2. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	p. 7
3. PRINCIPIOS RECTORES Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN	p. 9
4. OBJETIVOS	p. 12
5. PROCESO DE TRABAJO Y METODOLOGÍA UTILIZADA	p. 13
6. MARCO NORMATIVO	p. 15
7. TERMINOLOGÍA	p. 17
8. III PROTOCOLO DE ATENCIÓN, INTERVENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	p. 19
8.1. Departamentos implicados y funciones	p. 19
8.2 Características del acompañamiento en cada fase de la intervención	p. 20
8.2.1. Claves para la acogida	p. 21
8.2.2. Claves a tener en cuenta al elaborar el Plan de Atención	p. 23
8.2.3. Acreditación de situación de violencia de género	p. 23
8.3. Agentes principales, recursos y prestaciones	p. 25
8.4 Estructuras de seguimiento	p. 44
8.5 Sistema de seguimiento y evaluación	p. 45
9. ANEXOS	p. 46
Anexo 1. Claves a tener en cuenta cuando un caso de violencia machista entra por un recurso o servicio municipal no dependiente de servicios sociales	p. 47
Anexo 2. Modelo genérico para la acreditación administrativa de la situación de violencia de género	p. 52
Anexo 3. Formulario para solicitud de servicio de traducción e interpretación	p. 54
Anexo 4. Cuestionario proyecto IRIS, para la identificación de situaciones de violencia en personas con discapacidad	p. 57
Anexo 5. Especialidades de las mujeres víctimas de la violencia de género en materia de vivienda	p. 69

**III PROTOCOLO MUNICIPAL
DE ATENCIÓN, INTERVENCIÓN
Y ACOMPAÑAMIENTO
A VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA MACHISTA
OCTUBRE 2024**

1. INTRODUCCIÓN

En el año 2010 comenzó su andadura el **“II Protocolo Municipal de intervención, derivación y seguimiento a mujeres víctimas de violencia doméstica y de género”**, (en adelante, II Protocolo) recogiendo así las pautas y procedimientos para dar respuesta a las necesidades de atención surgidas en la atención al colectivo.

Durante los últimos años, el avance de la realidad de la violencia machista se ha traducido en la aprobación de nuevos documentos, como el **“Protocolo de respuesta pública del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ante la violencia machista”**, actualizado periódicamente, así como la introducción de la reflexión sobre el posterior proceso de reparación de la memoria, reflejado en el **“Proyecto para la recuperación de la memoria de las mujeres víctimas de violencia machista en Vitoria-Gasteiz”**, publicado en mayo de 2019.

Así, en 2019, la complejidad de la realidad de la violencia machista, así como la aprobación de nuevas normativas, hizo necesario el replanteamiento y revisión del **II Protocolo** para garantizar su adecuación a las nuevas realidades, así como para su adaptación a los cambios legislativos. Además, el **Hara! IV Plan para la Igualdad de Género de Vitoria-Gasteiz (2018- 2021)**, recogía en la *Línea 4. Ciudad libre de violencia machista*, dentro del objetivo de mejorar la coordinación institucional e interinstitucional, una actuación dirigida a revisar, actualizar y adaptar el II Protocolo.

Por tanto, en septiembre de 2020 se inició un proceso participativo interno para hacer una evaluación conjunta, no sólo con los Departamentos implicados en el II Protocolo (Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia; Departamento de Alcaldía y Relaciones Institucionales a través del Servicio de Igualdad; y Departamento de Seguridad Ciudadana a través de la Policía Local) sino también con otros recursos y agentes sociales¹, así como con personal político.

¹ Además de a personal municipal de los tres Departamentos mencionados, se entrevistó a: Grupo estable de Autodefensa feminista; Apdema - Asociación a favor de Personas con Discapacidad Intelectual de Álava; Asexoría - Asesoría de Sexualidad para Jóvenes; CEAR - Euskadi; Asociación Gizarterako; Goizargi Emakumeak; Observatorio Ikusgune; IFBS - Instituto Foral para el Bienestar Social.

En este marco, se creó desde el inicio del proceso de evaluación una estructura de seguimiento conformada por la Comisión Política, la Comisión de Direcciones (que más adelante se fusionarían en la Comisión Político-Técnica) y el grupo de trabajo técnico. El presente III Protocolo Municipal de Atención, intervención y acompañamiento a víctimas de violencia machista (en adelante, **III Protocolo**) ordena los recursos, actualiza los itinerarios y propone mejoras para la recogida de datos e información relativos a casos de violencia machista, agrupándolos en dos categorías:

- ▶ **Violencia sexista.** Enfrentada por mujeres por el hecho de serlo, ejercida por la pareja o expareja, así como agresiones sexuales y/o abusos sexuales.
- ▶ **Violencia LGTBIfóbica.** Enfrentada por personas LGTBI dentro de la pareja, de la familia o en forma de delito de odio.

Por tanto, uno de los retos planteados durante el proceso de evaluación y adecuación del protocolo fue incluir la diversidad sexo-genérica en el procedimiento, ya que hasta ese momento, las personas LGTBI que enfrentaban violencia machista (doméstica, intragénero, LGTBIfobia,...) quedaban fuera de los flujos o itinerarios de atención previstos formalmente.

Para facilitar esa labor, el curso *“Diversidad: sexo, género, identidad”* ofrecido por el Servicio de Igualdad del Ayuntamiento en colaboración con la UPV-EHU y en el que participaron 102 personas (entre ellas un elevado número de policías locales, profesionales del trabajo social y personas que atienden directamente a víctimas de violencia machista en los servicios sociales municipales), sirvió para profundizar en la problemática.

El hecho de que una parte importante de la plantilla del Ayuntamiento cuente con esta formación especializada ofrece oportunidades para mejorar los recursos de atención y procedimientos municipales a la hora de atender a otro perfil de víctimas de violencia machista; la formación continua en materia de violencia machista es indispensable para mejorar la atención y el acompañamiento.

En términos generales, el proceso de evaluación permitió hacer una previsión de las necesidades respecto al ámbito de la atención en violencia machista, por lo que, si bien se actualizaron los flujos de atención existentes y se crearon otros nuevos, se detectaron (y se siguen detectando) aspectos que deben ser abordados con más detalle, con el objetivo de mejorar la atención y la coordinación ante la violencia machista en Vitoria-Gasteiz, y tomando el presente III Protocolo como una herramienta dinámica que debe evaluarse de manera continua.

Las labores de impulso y coordinación del proceso de evaluación del II Protocolo y la elaboración del III Protocolo han sido asumidas por el Servicio de Igualdad en colaboración continua con el Departamento de Políticas Sociales y el Cuerpo de Policía local.

2. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El **“Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica”**, más conocido como Convenio de Estambul (2011), reconoce la igualdad entre mujeres y hombres como el elemento clave de la prevención de la violencia contra la mujer, determinando que la desigualdad de género es la base de la naturaleza estructural de la violencia contra la mujer.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, **de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, tiene un marco interpretativo muy reducido (violencia ejercida por parte de la pareja o expareja), por eso el Convenio de Estambul, ratificado por el Estado español en el 2014, marca un antes y un después al recoger otras formas de violencia machista contra las mujeres.

La ubicación de la violencia contra las mujeres dentro del problema sistémico y universal de la desigualdad de mujeres y hombres se identificó, también, entre los retos propuestos por el **“Proyecto de ley de segunda modificación de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres”**, lo que se materializó finalmente con la aprobación de la Ley para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres (Decreto Legislativo 1/2023).

Desde el 2017 contamos también con otra herramienta normativa: **“El Pacto de Estado contra la Violencia de Género”**, que en sus ejes 2 y 3 recoge la *“mejora de la respuesta institucional a través de la coordinación y el trabajo en red, entre las autoridades y organismos responsables”*, así como el *“perfeccionamiento de la asistencia, ayuda y protección que se ofrece a las mujeres víctimas e hijos”*.

La protección y apoyo a las personas menores expuestas es otra de las cuestiones a tener en cuenta en las medidas a desarrollar, tal y como se recoge en el artículo 26 del “Convenio de Estambul”, así como en el eje 4 del “Pacto de Estado”. Se debe considerar en todo momento el reconocimiento de las personas menores como víctimas de violencia de género, según la **“Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia”**.

A este contexto de cambios y avances normativos hay que sumarle el desarrollo de las políticas públicas en esta materia por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Así, en 2014, el Departamento de Asuntos Sociales y de las Personas Mayores elaboró el **proyecto Onartuz**, mediante el cual se creó **Onarpen, la Unidad de Apoyo Específico a víctimas de Violencia de Género**. Aquel proyecto organizó los flujos y la atención específica a mujeres víctimas de violencia de género y paulatinamente se ha ido convirtiendo en un recurso esencial en la atención, intervención y acompañamiento a mujeres víctimas de violencia de género.

Coincidiendo con el trabajo de actualización de este protocolo en 2022, se detectó que había un número significativo de mujeres con problemática de violencia machista atendidas en los servicios sociales municipales. En mayo de ese año se inició un proceso de mejora para revisar, reflexionar y optimizar la atención que se brinda a las víctimas de la violencia machista, proceso que se mantiene hasta la actualidad.

Asimismo, este III Protocolo tiene en cuenta la **Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual**, puesto que recoge que las violencias sexuales vulneran el derecho fundamental a la libertad, a la integridad física y moral, a la igualdad y a la dignidad de la persona y, en el caso del feminicidio sexual, también el derecho a la vida.

Además de lo anterior, la interseccionalidad es otro de los factores importantes que se tienen en cuenta por ser uno de los principios rectores de **Ekin! V Plan para la Igualdad de Género de Vitoria-Gasteiz (2023-2030)**. “El enfoque interseccional tiene en consideración la interrelación de la desigualdad de género con otras categorías de discriminación (origen, lengua, religión, edad, clase social, discapacidad, y otras), que interaccionan produciendo nuevas posiciones de desigualdad que es necesario comprender para desplegar una acción pública adecuada y efectiva. La interseccionalidad es así una forma de mirar y entender la realidad pero también una forma de actuar sobre ella”.

Partiendo de ese enfoque, es importante que los recursos municipales tengan en cuenta las distintas realidades para hacer un acompañamiento adecuado.

Finalmente, como se ha mencionado en la introducción, la incorporación de la diversidad sexual y de género en las políticas públicas de igualdad es otro de los objetivos establecidos por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, y en consecuencia, es un factor que se tuvo en cuenta en el proceso de evaluación del II Protocolo, en aras a incorporar dicho enfoque también en la atención dirigida a personas LGTBI que acudan a cualquier instancia pública a denunciar o solicitar acompañamiento por motivo de violencia machista.

Es por ello que el III Protocolo incluye esta dimensión y los flujos tienen en cuenta esta problemática con el objetivo de mejorar la atención especializada dirigida a personas LGTBI que enfrentan cualquier tipo de violencia machista.

Por tanto, con el objetivo de dar una respuesta adecuada ante casos de violencia machista atendidos en cualquier recurso o servicio municipal, es pertinente y necesario actualizar de manera continua las herramientas de intervención que existen a nivel municipal. Es por ello que la actualización y adecuación del presente III Protocolo será continuada en el tiempo y se irá modificando su contenido siempre que sea necesario.

3. PRINCIPIOS RECTORES Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN

El **III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE** (aprobado el 19 de enero de 2023) recoge los principios rectores que deben guiar cualquier actuación de las instituciones públicas en respuesta al problema de la violencia machista. Son esos mismos principios los que deberán regir la actuación de los servicios municipales en el marco del presente III Protocolo Municipal².

- 1. Respeto a los derechos humanos: seguridad, privacidad e interés superior de la persona menor de edad.** La violencia machista está reconocida como una grave violación de los derechos humanos. El derecho a una vida libre de violencia implica que los poderes públicos integren de forma transversal en sus políticas el objetivo de prevenir y erradicar la violencia machista en sus diferentes formas. Además, el principio basado en los derechos humanos implica dar prioridad a la seguridad y protección de las víctimas evitando que les sea causado más daño. Asimismo, se deben asegurar las condiciones idóneas para garantizar confidencialidad, intimidad y privacidad durante las actuaciones que se lleven a cabo. Por su parte, el interés superior de la persona menor de edad es una pauta que establece que siempre que se tenga que adoptar una decisión que les afecte se debe realizar una estimación de posibles repercusiones en sus derechos.
- 2. Promoción de la igualdad de género.** En la medida en que la violencia machista se asienta en las desigualdades estructurales de género es indispensable trabajar por la igualdad real para construir una sociedad libre de violencia machista. Se entiende por integración de la perspectiva de género la consideración sistemática de las diferentes situaciones y necesidades de mujeres y hombres en toda su diversidad, incorporando objetivos específicos dirigidos a prevenir y eliminar las desigualdades de género. Se debe potenciar la actuación proactiva orientada a la detección de casos no explicitados por las víctimas, y para ello, cobra especial importancia garantizar una adecuada capacitación de las y los profesionales municipales. Es necesario comprender las relaciones de género para que la intervención se haga con perspectiva de género.
- 3. Accesibilidad a los recursos y no discriminación.** Los servicios de atención a víctimas deben estar disponibles en cantidad y calidad suficientes para asegurar el acceso a todas las víctimas, asegurando que ningún servicio municipal discrimina en el acceso a los recursos por ninguna razón, y prestando especial atención a las víctimas en situación de mayor dificultad o vulnerabilidad.
- 4. Reparación del daño individual y social.** La violencia machista es una vulneración de los derechos humanos, por lo que las víctimas tienen derecho a que se incorpore el principio de reparación del daño de manera transversal, atendiendo a las secuelas tanto personales como sociales de la violencia enfrentada. Para ello, se deberán buscar y aplicar fórmulas para garantizar la no repetición del daño y para fortalecer redes de apoyo.

² Se han tomado como referencia los principios y criterios recogidos en el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE; no obstante, se han modificado algunos preceptos adaptándolos al enfoque del III Protocolo Municipal para la Atención, Intervención y Acompañamiento a Víctimas de Violencia Machista.

5. Mejora continua y rendición de cuentas. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, como institución pública, está llamado a garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Por tanto, garantizará la recogida constante y precisa de datos en materia de violencia machista y elaborará anualmente un informe. De esta manera, se compromete a evaluar de manera continuada los servicios ofrecidos así como la calidad de los mismos.

Por otro lado, tan importantes como los principios rectores que deben guiar la actuación de los poderes públicos, son los **criterios que deben orientar la actuación profesional**, que deberán ser los siguientes:

a. Prevención de la revictimización. El acceso a cualquier recurso municipal por parte de quienes se enfrentan a violencia machista debe siempre constituir una garantía para el acceso a una atención integral. En ese sentido, se debe evitar la victimización secundaria, entendida esta como aquellas prácticas inadecuadas o insuficientes que son consideradas una forma de violencia institucional. Por tanto, se diseñarán programas de formación continua y obligatoria en materia de violencia machista dirigidos a profesionales de los servicios y recursos municipales.

b. Empoderamiento: autonomía y autodeterminación. Las y los profesionales de los servicios y recursos municipales adaptarán sus intervenciones para favorecer el empoderamiento de las mujeres, y en su caso, de las personas LGTBI, tanto en su dimensión individual como en la colectiva. Para lograrlo, se articularán medidas adecuadas a cada caso para favorecer la autonomía personal o emancipación de las víctimas, puesto que tienen derecho a estar informadas y decidir de forma autónoma, y las decisiones que tomen deberán ser respetadas por las y los profesionales.

c. Interseccionalidad. La violencia sexista es una realidad que puede afectar a todas las mujeres en toda su diversidad. Las personas LGTBI también pueden sufrir violencia LGTBIfóbica o discriminaciones por motivo de su identidad de género, orientación sexual o expresión de género. Cuando otras opresiones y discriminaciones basadas en elementos tales como la raza, el color, origen étnico, discapacidad, etc. interseccionan con la violencia machista, las víctimas se enfrentan a experiencias complejas y únicas de discriminación. Por tanto, las y los profesionales deben incorporar el enfoque de género interseccional para atender a la multiplicidad de situaciones de discriminación en las que se pueden encontrar las mujeres o las personas LGTBI.

d. Atención centrada en la persona: personalización, participación y continuidad en la atención. Apostar por una atención personalizada implica situar los derechos y necesidades de las personas en el centro y adaptar las intervenciones a cada caso. Las mujeres, sus hijas e hijos, y las personas LGTBI, deben tener la oportunidad de ser escuchadas por las y los profesionales que les atienden, quienes deberán ir adaptando su intervención a las necesidades de las personas usuarias en cada momento del proceso.

e. Trabajo comunitario: prevención y alianzas. Adoptar un enfoque comunitario pasa por establecer marcos de trabajo centrados en las personas, a nivel comunitario o a nivel individual, que buscan la mayor autonomía posible de las personas y la superación de sus dificultades. El enfoque comunitario subraya la importancia de trabajar con enfoque preventivo, y en este sentido es muy importante promover y tejer alianzas con agentes sociales y espacios feministas del entorno. En el caso de Vitoria-Gasteiz,

la Casa de las Mujeres, por un lado, e Ikusgune – Observatorio contra la LGTBIfobia, por otro, son espacios relevantes para fomentar el trabajo comunitario, que puede fortalecer, además, el proceso de empoderamiento de las víctimas-supervivientes.

f. Atención prioritaria, eficacia y agilidad: las víctimas de violencia machista, ya sea sexista o LGTBIfóbica, recibirán una atención preferente y prioritaria. Siempre que se cuente con el consentimiento de la víctima, se transmitirá y compartirá información entre los servicios municipales y/o forales para evitar duplicidades y aumentar la eficacia de las intervenciones.

g. Corresponsabilidad e integralidad en la respuesta: la atención a las víctimas de la violencia machista dará cobertura a las múltiples necesidades derivadas de la situación de violencia, considerando las diversas formas en las que se manifiesta esta violencia. Por tanto, es clave impulsar actuaciones coordinadas y el trabajo en colaboración entre los distintos recursos y servicios implicados, con el fin de ofrecer una respuesta más integral que ponga en el centro las necesidades y derechos de las víctimas.

4. OBJETIVOS

Los objetivos que se persiguen con la actualización continua del Protocolo son:

- ▶ Obtener una perspectiva clara de todos los recursos y servicios municipales y supra-municipales, teniendo en cuenta la **conceptualización y categorización** del Ayuntamiento en materia de **violencia machista**.
- ▶ **Revisar, actualizar y adaptar el II Protocolo**, teniendo en cuenta la legislación actual y el marco programático y competencial del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:
 - » Ordenando la información respecto a la intervención ante violencia sexista.
 - » Incluyendo procedimientos y pautas de intervención ante violencia LGTBIfóbica.
- ▶ Introducir en el Protocolo las bases para incorporar al sistema de atención municipal en materia de violencia machista el **reconocimiento y el derecho a la reparación de las víctimas**, considerando recursos y colectivos específicos de la ciudad, por ejemplo, la Casa de las Mujeres, Ikusgune...
- ▶ Analizar los **sistemas de recogida de información** y los canales de coordinación intrainstitucional para cruzar los datos con la garantía jurídica necesaria, de forma que podamos **conocer el alcance real** de los casos de violencia machista atendidos en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- ▶ **Definir, implementar, coordinar y dar seguimiento** a las **estructuras necesarias** para la revisión, actualización y adaptación del Protocolo.

5. PROCESO DE TRABAJO Y METODOLOGÍA UTILIZADA

El ámbito de actuación de este protocolo es local (Municipio de Vitoria-Gasteiz), ya que es un Protocolo interdepartamental dirigido a ordenar la atención, intervención y acompañamiento en materia de violencia machista entre los departamentos con competencias en la detección, atención, reparación, prevención, sensibilización, denuncia y respuesta pública institucional.

Por tanto, los Departamentos implicados son tres: Departamento de Políticas Sociales; Departamento de Alcaldía, Relaciones Institucionales e Igualdad y Departamento de Seguridad a través de la Policía Local. No obstante, se prevé que este Protocolo sirva de base para orientar la coordinación interinstitucional, preferentemente con Emakunde, EUDEL y DFA y sirva también para analizar las necesidades básicas y avanzar hacia la coordinación con otras instituciones con competencias en detección y atención (Ertzaintza, Osakidetza, Juzgados, Lanbide,...)

De manera resumida, las fases del plan de trabajo y la metodología utilizadas para ordenar el presente III Protocolo han sido:

a. Proceso de evaluación. Se decidió realizar de manera interna un diagnóstico/evaluación participada que sirviera para detectar las fortalezas y debilidades en la atención, derivación y acompañamiento a víctimas de violencia machista. Para ello, se inició el proceso con la puesta en marcha de las estructuras de seguimiento:

- » Comisión Política con representantes de todos los grupos políticos.
- » Comisión de Direcciones con las Direcciones y Jefaturas de los tres Departamentos Municipales implicados así como con la técnica de igualdad coordinadora del proceso³.
- » Grupo de trabajo técnico que supervisó el proceso e hizo aportaciones técnicas en cada fase.

El proceso de evaluación del II Protocolo sirvió para hacer un análisis cuantitativo y cualitativo centrado, por un lado, en la recogida de datos, y por otro, en la realización de entrevistas y grupo de discusión.

b. Definición de Protocolo. Se ha consensuado la actualización del Protocolo estableciendo las circunstancias bajo las que se activa y el procedimiento a seguir en cada uno de los supuestos: fases de la atención, intervención y acompañamiento; agencias implicadas; flujos de trabajo; modelos de informes, etc.

c. Formación. Durante el 2020 se inició un proceso formativo con el objetivo de desarrollar capacidades en igualdad entre el personal técnico y político. La formación dirigida a personal técnico se enmarcó en el programa “Jabetuz - Curso on-line (85 horas) dirigido a las y los profesionales que atienden a víctimas de violencia contra las mujeres”, y se complementó con el curso “Diversidad: sexo, género, identidad” (30 horas).

³ A medida que el proceso fue avanzando, se decidió crear una Comisión Político-Técnica donde participarían las Concejales y Direcciones de los tres Departamentos implicados en el III Protocolo.

d. Definición del seguimiento y la evaluación. El Protocolo incluye mecanismos de supervisión del proceso para su evaluación y control, para garantizar los recursos necesarios (económicos y humanos) para tal fin. Dicha supervisión correrá a cargo de una estructura de seguimiento formada por una Comisión Político-Técnica y un grupo de trabajo técnico estable.

La Comisión Político-Técnica tratará todos los asuntos relativos a la violencia machista. El grupo de trabajo técnico seguirá trabajando en el diseño e impulso de acciones concretas necesarias para mejorar progresivamente la intervención con víctimas de violencia machista.

Asimismo, este grupo de trabajo realizará las adaptaciones y modificaciones al contenido del III Protocolo siempre que se estime necesario.

6. MARCO NORMATIVO

A continuación se enumeran las leyes, normas y planes más relevantes a tener en cuenta en el ámbito de la violencia machista.

a) Marco normativo y referencial relativo a igualdad de mujeres y hombres y violencia sexista:

- » Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.
- » III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE. 2023.
- » Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- » Ley Orgánica 2/2022, de 21 de marzo, de mejora de la protección de las personas huérfanas víctimas de la violencia de género.
- » Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género.
- » Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- » Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género.
- » Proyecto para la recuperación de la memoria de las mujeres víctimas de violencia machista en Vitoria-Gasteiz. 2019.
- » Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.
- » Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.
- » Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011, ratificada en 2014 por el Estado Español.
- » Decreto 29/2011, de 1 de marzo, sobre los mecanismos de coordinación de la atención a las víctimas de la violencia de género en la Administración General de la CAE.
- » Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales de la CAPV.
- » Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- » Protocolo 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, en Araba. Enero de 2007.
- » Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico.
- » Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- » Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica.

b) Marco normativo y referencial sobre diversidad sexual y de género:

- » Ley 4/2024, de 15 de febrero, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas trans.
- » Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- » Ekin! V Plan para la Igualdad de Género de Vitoria-Gasteiz (2023-2030).
- » Protocolo de respuesta pública del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ante la violencia machista. 2022.
- » “Diagnóstico sobre las realidades de la población LGTBI en Vitoria-Gasteiz - Desirak Plazara”. 2017.
- » Informe Lunacek sobre la hoja de ruta de la UE contra la homofobia y la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género (2014).
- » Resolución 17/19 sobre Orientación Sexual e Identidad de Género (2011).
- » Principios de Yogyakarta: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de Derechos Humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género (2006).

7. TERMINOLOGÍA

La terminología que utilizaremos en el presente III Protocolo Municipal será la misma que fue aprobada en 2019 y que se recoge en el PROTOCOLO DE RESPUESTA PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ ANTE LA VIOLENCIA MACHISTA⁴:

► VIOLENCIA MACHISTA

Este es el concepto marco utilizado. La violencia machista constituye una violación de los derechos humanos y es la manifestación más grave de las desigualdades de género que afectan principalmente a las mujeres, así como a todas las personas que sufren violencia y discriminaciones por motivos de orientación sexual, identidad o expresión de género. La violencia machista, por tanto, es un mecanismo de control para asegurar la reproducción del esquema sexo/género/sexualidad-deseo. Es decir, a pesar de las especificidades, las agresiones a mujeres (violencia sexista) y a la población LGTBI (violencia LGTBIfóbica) tienen una misma raíz: el machismo.

► VIOLENCIA SEXISTA

Nos referimos a todas las formas de violencia ejercida específicamente contra las mujeres por el mero hecho de serlo y por lo que representan.

TIPOS DE VIOLENCIA SEXISTA:

Violencia de género: Todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad que se ejerza por parte de los hombres contra las mujeres que hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia.

Violencias sexuales: Se refiere a comportamientos de carácter sexual no deseado (agresiones sexuales, acoso sexual).

Violencia sexista intrafamiliar: Utilizaremos esta denominación para referirnos a las diversas formas de control, agresión, rechazo, exclusión... que sufren las niñas, adolescentes y mujeres de todas las edades por parte de sus familiares o en el seno de la unidad convivencial (padre, hermano, abuelo, tíos, etc.).

⁴ Para profundizar más en la terminología, se recomienda acceder al documento relativo al PROTOCOLO DE RESPUESTA PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ ANTE LA VIOLENCIA MACHISTA.

► **VIOLENCIA LGTBIFÓBICA**

Afecta a todas las personas y funciona presionando para limitar la pluralidad de sexualidades y géneros y puede darse tanto fuera como dentro del propio colectivo LGBTI: transfobia, lesbofobia, homofobia, bifobia, intersexfobia.

Violencias sexuales: Se refiere a comportamientos de carácter sexual no deseado (agresiones sexuales, acoso sexual).

También se tiene en cuenta en el presente Protocolo la **VIOLENCIA INTRA-GÉNERO**, es decir, violencia ejercida por parte de pareja o expareja del mismo sexo-género.

Por su parte, en los Servicios Sociales Municipales se atiende y acompaña a las víctimas de violencia machista, tanto a las que la están sufriendo en el presente como quienes la sufrieron en el pasado. Se atienden las siguientes situaciones:

Violencia sexista:

- » Violencia de género en todas sus manifestaciones: maltrato físico, emocional psicológico, sexual, económico/material, violencia vicaria hacia hijos e hijas...
- » Violencia sexual: dentro y fuera de la pareja; tráfico ilegal de mujeres con fines de explotación sexual y económica; acoso sexual e intimidación a la mujer en el trabajo, instituciones u otros lugares.
- » Violencia sexista intrafamiliar.

Violencias LGTBifóbicas o que enfrentan personas LGBTI:

- » Violencia LGTBifóbica (doméstica fundamentalmente, pero también la que ocurre fuera del hogar, en forma de delito de odio).
- » Violencia 'intragénero'.

8. III PROTOCOLO DE ATENCIÓN, INTERVENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

8.1. DEPARTAMENTOS IMPLICADOS Y FUNCIONES

Los Departamentos implicados en el Protocolo Municipal de Atención, Intervención y Acompañamiento a víctimas de violencia machista son los siguientes:

- ▶ **Departamento de Políticas Sociales.** Las funciones de dicho Departamento en el ámbito que nos ocupa son:
 - » Ofrecer atención psico-socio-educativa individualizada a víctimas de violencia machista, asumiendo las funciones de valoración, intervención, gestión y tramitación de recursos, seguimiento y evaluación.
 - » Establecer los mecanismos de coordinación para un adecuado seguimiento de los casos de problemática de violencia sexista, así como de violencia LGTBIfóbica, entre los servicios y recursos municipales; también con los servicios especializados conveniados con otras administraciones y/o entidades.
 - » Remitir al Servicio de Igualdad datos estadísticos relativos a la atención e intervención ante violencia machista ordinariamente, con una periodicidad anual, y con carácter extraordinario siempre que se requiera, cumpliendo las exigencias prevista en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
 - » Asegurar la formación en materia de violencia machista (tanto sexista como LGTBIfóbica) del personal del Departamento y de los colectivos profesionales que desarrollan su trabajo a través de empresas contratadas o conveniadas.
 - » Designar a profesionales de referencia del Departamento para la coordinación y seguimiento de este protocolo que participen en la estructura organizativa que se cree para ello.
- ▶ **Departamento de Seguridad - Cuerpo de Policía Local.** Las funciones de la Policía Local, y en concreto, de la Sección de violencia intrafamiliar y machista (violencia sexista e intragénero) y del Grupo de Denuncias (delitos de odio por LGTBIfobia) en el ámbito que nos ocupa son:
 - » Detectar y atender casos a través de llamadas de particulares y derivaciones de otros organismos y profesionales.
 - » Confeccionar y/o revisar los atestados que se envíen a sede judicial.
 - » Acompañar y realizar seguimientos a víctimas evitando en la medida de lo posible la revictimización.
 - » Controlar y realizar seguimientos a los agresores.
 - » Realizar la valoración de riesgo basándose en criterios objetivos.

- » Establecer medidas de protección.
 - » Gestionar y realizar el seguimiento de las órdenes de Protección.
 - » Coordinarse con otros y otras profesionales y fomentar el trabajo en red.
 - » Designar a profesionales de referencia de Policía Local para la coordinación y seguimiento de este protocolo que participen en la estructura organizativa que se cree para ello.
- **Departamento de Alcaldía, Relaciones Institucionales e Igualdad.** Las funciones de, en concreto, el Servicio de Igualdad, en el ámbito que nos ocupa son:
- » Realizar labores de información, sensibilización y formación en el ámbito de la violencia machista, siendo los colectivos destinatarios el propio Ayuntamiento y la población en general.
 - » Impulsar y coordinar planes o programas sectoriales de carácter interdepartamental sobre violencia machista entre los Departamentos implicados.
 - » Difundir y aplicar las acciones impulsadas en los Planes para la Igualdad de Género que impulse el servicio de Igualdad.
 - » Organizar cursos de formación destinados a los Servicios municipales implicados en materia de atención, intervención, acompañamiento, detección y reparación a víctimas de violencia machista desde una perspectiva interseccional.
 - » Informar y asesorar sobre nuevas técnicas, herramientas e instrumentos dirigidos a una mejor prevención, detección, intervención y reparación tanto frente a violencia sexista como frente a violencia LGTBIfóbica.
 - » Hacer labores de coordinación en lo que respecta al sistema de seguimiento y evaluación del presente protocolo.
 - » Coordinar el Protocolo de respuesta pública ante violencia machista.

8.2 CARACTERÍSTICAS DEL ACOMPAÑAMIENTO EN CADA FASE DE LA INTERVENCIÓN

La descripción de las etapas en el proceso de acompañamiento a las víctimas de violencia de género recogidas en el documento "Proceso de acompañamiento a víctimas de violencia machista en los Servicios Sociales Municipales" es perfectamente aplicable al III Protocolo y extensible a cualquier caso relacionado con violencia machista, ya sea ésta sexista o LGTBIfóbica.

- En los Servicios Sociales Municipales (Servicios Sociales de Base, Servicio Municipal de Urgencias Sociales, Onarpen, Servicio Municipal de Infancia y Familia...) la intervención la realiza el equipo psicosocial de referencia.

- ▶ En Policía Local, es la Sección de Violencia Intrafamiliar y Machista la encargada de realizar el acompañamiento e intervención ante los casos de violencia sexista (violencia de género, intragénero y familiar). En el caso de delitos de odio relacionados con agresiones LGTBifóbicas fuera del hogar o de la relación de pareja (delitos de odio) es el Grupo de Denuncias quien se encarga de realizar o coordinar los acompañamientos necesarios.
- ▶ El Servicio de Igualdad, al no tener competencia en la atención, tan solo participa en la primera fase o incluso en una fase 0 (relativa a la acogida y recepción), cuando una persona (sea víctima o no), acude a solicitar información tanto a las oficinas del Servicio de Igualdad como a la Casa de las Mujeres. El presente Protocolo recoge unas claves y pautas básicas a tener en cuenta y que son extensibles al resto de recursos y servicios municipales no especializados en la materia.

En cualquier caso, el proceso de acompañamiento a víctimas de violencia machista por parte de los Servicios Sociales Municipales incluirá las siguientes fases:

- ▶ Detección
- ▶ Valoración inicial
- ▶ Diagnóstico y Plan de Atención
- ▶ Evaluación conjunta y consensuada
- ▶ Cierre de la intervención

Además de lo recomendado de manera específica para cada uno de los momentos del proceso de acompañamiento antes mencionados, en lo que respecta al III Protocolo, los tres Departamentos implicados en el mismo (Servicios Sociales Municipales, Policía Local, Servicio de Igualdad), deben tener en cuenta unas claves para realizar una primera **acogida óptima** a la víctima.

8.2.1. Claves para la acogida

Como profesionales de los Servicios Sociales Municipales en varias ocasiones se dará la situación de realizar una primera acogida a personas que acudan a un recurso social municipal para solicitar información, para compartir alguna inquietud o, simplemente, para que les escuchen. Se puede dar la circunstancia también de que, durante la intervención con la persona usuaria por cualquier otro motivo, trámite o prestación que se esté gestionando, la o el profesional detecte o sospeche que está enfrentando violencia machista.

También puede ocurrir que la persona usuaria haya transitado por el itinerario de atención en algún momento, que lo haya abandonado, con idas y venidas, lo cual es muy habitual, porque los procesos de salida de la violencia son cíclicos y no lineales. Por eso, la acogida es muy importante, y es importante hacerlo utilizando la técnica de la sintonía.

La sintonía significa tratar de conectar emocionalmente con la víctima, básicamente escuchándole, sin sumar más dolor. Primero escuchar (con sintonía) y después, al final, informar adaptándonos a su historia. No le contaremos todo el itinerario de atención, sino lo que podría ayudarle: Servicios Sociales Municipales, Hegoak, Ikusgune, Tximeletak, participar en actividades de la escuela feminista o Casa de las Mujeres, ...

La sintonía es un proceso que consta de dos partes⁵:

- ▶ Se inicia con empatía: es decir “siendo sensible a”, e identificándose con las sensaciones, necesidades o sentimientos de la víctima.
- ▶ Continúa con la comunicación de esta sensibilidad a la persona.

Para poder escuchar en sintonía:

- ▶ Es importante pensar cómo nos sentiríamos en una situación similar.
- ▶ Es fundamental evitar evaluar a la víctima teniendo como referencia un estereotipo de víctima.
- ▶ Es necesario respetar los sentimientos que se hagan presentes: vergüenza, dolor, miedo.
- ▶ Hay que darle tiempo para que lleve la entrevista a su propio ritmo.
- ▶ No juzgar la situación.
- ▶ No hay que orientar la escucha a buscar un perfil de víctima, es decir, buscando la indefensión y/o sumisión, sino entendiendo la complejidad de las actuaciones en situaciones de violencia.

Para poder comunicar con sensibilidad:

- ▶ Es importante ser conscientes de la comunicación no verbal que se está utilizando, por ejemplo, el tono de voz, las palabras. Sería conveniente ir a una sala apartada o acogedora en el caso de que el espacio sea compartido.
- ▶ Es muy importante devolver las impresiones del relato con las mismas palabras que la persona ha utilizado y redefiniéndolas si es preciso, por ejemplo, si ella ha dicho “*él no sabía lo que hacía*”, se puede tomar literalmente esta frase para continuar con la indagación: “*como tú dices, él no sabía lo que hacía, y tú te sentías...*”.
- ▶ En los casos de violencia de género o intragénero es muy importante ayudarle a comprender la importancia de la denuncia como un mecanismo de seguridad más que como la herramienta que va a resolver su vida o que le va a abrir la puerta de otros recursos de apoyo. Si aún así decide interponer la denuncia, la o el profesional le orientará y podrá acompañarla al grupo especializado de Policía Local, donde le escucharán y no le obligarán a poner esa denuncia si finalmente decide no hacerlo.

5 Módulo 2. Acogida, del curso Jabetuz impartido por Norma Vázquez (adaptado)

8.2.2. Claves a tener en cuenta al elaborar el Plan de Atención

Ante un caso de violencia machista atendido por los Servicios Sociales Municipales, el equipo psicosocial valorará las necesidades particulares de la víctima con el fin de elaborar un Plan de Atención Personalizado (PAP) consensuado con ella mediante una serie de entrevistas que servirán para realizar la valoración diagnóstica. Los aspectos que se tendrán en cuenta serán:

- ▶ El tipo de violencia sufrida (violencia de género, agresión o violencia sexual, violencia intragénero, violencia LGTBIfóbica, etc.)
- ▶ En caso de violencia de género o intragénero, si la víctima se identifica como tal o no.
- ▶ Unido al punto anterior, si se identifica como víctima, si desea romper la relación o no, y en su caso, concretar el apoyo necesario.
- ▶ Las familias que sufren violencia de género presentan una situación de vulnerabilidad que puede comprometer el ejercicio de la parentalidad y, por consiguiente, la adecuada atención de los hijos e hijas, pudiendo dar lugar a situaciones de desprotección. Es por ello que, a la hora de explorar y valorar estas situaciones, será necesario incorporar el impacto de la violencia de género en las personas menores de edad a la intervención global que se desarrolla con las familias desde los Servicios Sociales Municipales.
- ▶ Si la víctima está en situación de discapacidad, se tendrá en cuenta el Cuestionario del Proyecto IRIS. En el marco del Proyecto METIS sobre violencia y mujer con discapacidad, realizado al amparo de la iniciativa DAPHNE de la Comisión de la Unión Europea (1997-1998), se elaboró este cuestionario con el que poder recoger información con la que identificar cuándo una mujer con discapacidad sufre violencia y de qué tipo. (ANEXO 5)

Si la víctima (de violencia de género o intragénero) es atendida por Policía Local, además de lo anterior, también realizará una valoración de riesgo aplicando la **escala de predicción de riesgo de violencia grave contra la pareja** (Echeburúa, Amor, Loinaz y Corral, 2010).

8.2.3. Acreditación de situación de violencia de género

La Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género, **faculta a los Servicios Sociales para emitir acreditaciones que faciliten** el acceso de las víctimas de violencia de género a los derechos y prestaciones reconocidos en la normativa estatal sin supeditarlos a la interposición de una denuncia.

La Resolución establece las situaciones en las que cabe la solicitud de la acreditación administrativa (que deberá formalizarse por escrito ante los Servicios Sociales Municipales y/o específicos correspondientes) así como el ámbito de aplicación, el procedimiento para la expedición y las circunstancias a tener en cuenta para la estimación de la acreditación administrativa.

Las acreditaciones se emiten para un fin específico (por ejemplo para el acceso a una prestación y/o servicio...) y sólo sirven para ese trámite. Además, tienen un alcance temporal limitado. Existe un modelo de acreditación distinto dependiendo de cuál sea el recurso/prestación que se solicita.

Esta acreditación se envía al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco quien es responsable de su validación.

8.3. AGENTES PRINCIPALES, RECURSOS Y PRESTACIONES

a) Agentes principales

Los agentes intervinientes municipales principales que ofrecen atención, intervención y acompañamiento a víctimas de violencia machista en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz son los siguientes:

► SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Red pública de servicios sociales, próximos a la ciudadanía cuya misión es apoyar y favorecer la autonomía y el bienestar social de las personas que viven en Vitoria-Gasteiz, construyendo comunidad [\(+INFO\)](#)

» Servicios Sociales de Base

» Los Servicios Sociales de Base se ubican en los centros cívicos.

Existen 14 en la ciudad. Los teléfonos se pueden encontrar en la web municipal. [+INFO](#) Asimismo, para saber qué Servicio Social de Base le corresponde, se puede incluir la dirección de su domicilio habitual en la web municipal. [+INFO](#)

Se conciben como la unidad básica y el punto de acceso inmediato (junto con el S.M.U.S.) al Sistema de Servicios Sociales Municipales. Están integrados por equipos multidisciplinares que ofrecen atención gratuita: información y asesoramiento, aplicación de recursos, derivación a otros Departamentos u organismos, apoyo social o psicosocial, acompañamiento... entre otros. Es necesario solicitar cita previa, y en casos de violencia machista la atención se prestará con carácter preferente o urgente (si fuera necesario). El horario habitual es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00. Fuera de ese horario se puede acudir al S.M.U.S.

» ONARPEN. Unidad de apoyo específico a víctimas de violencia de género

onarpen@vitoria-gasteiz.org

Equipo de profesionales especializadas en la atención a las mujeres en procesos de desvinculación y recuperación de la violencia machista.

» **S.M.U.S. - Servicio Municipal de Urgencias Sociales**
C/ San Antonio, 10
Tel.: 945 16 12 10

El S.M.U.S. es el Servicio social para la acogida inmediata y el acompañamiento personal en situaciones de urgencia y emergencia. La víctima puede acudir directamente o a través de servicios sociales, policiales y judiciales. El Servicio funciona todos los días del año para prestar atención inmediata a las situaciones de urgencia social que se produzcan dentro del Territorio Histórico de Álava.

Está dotado de un equipo psico-social y se organiza de forma presencial en horario de 8:00 a 22:00 y con guardia localizada de las 22:00 a las 8:00. Se entiende por situación de urgencia social la producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención inmediata y que puede precisar o no de una intervención urgente.

» **Servicio Municipal de Infancia y Familia- SMIF**
Oficinas técnicas de San Martín. C/ Pintor Teodoro Dublang 25, bajo
Tel.: 945 16 13 79
infanciayfamilia@vitoria-gasteiz.org

Tiene como misión la “salvaguarda de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de nuestro municipio para lograr su bienestar mediante el desarrollo de acciones preventivas y protectoras que aseguren la respuesta a sus necesidades.” Recepciona los expedientes de desprotección moderada y desempeña, entre otras funciones, la evaluación, intervención y seguimiento de los mismos. Además recepciona los casos en los que existen sospechas de abuso sexual infantil y adolescente y realiza la evaluación y la intervención psicosocial con los mismos. A su vez, trabaja también en los ámbitos de la prevención, promoción y participación infantil.

En los casos en los que confluyen las problemáticas de desprotección infantil moderada y violencia machista, es el servicio referente para la atención a estas familias.

► **POLICÍA LOCAL**
C/ Agirrelanda, 8.
Teléfono de Urgencias 092 - 945 15 80 00 (24 horas)
proteccion5.policia@vitoria-gasteiz.org

» **Sección de violencia intrafamiliar y machista**

Tel.: 945 161 635

proteccion5.policia@vitoria-gasteiz.org

(De lunes a domingo, en horario de 6:30 a 22:00 horas)

Grupo policial especializado en atención a víctimas de violencia de género, intragénero y familiar. El equipo se encarga de:

- Recogida de denuncias y confección de atestados a órganos judiciales y Fiscalía por violencia de género y familiar.
- Investigación y valoración policial de situaciones de riesgo, así como de las medidas de protección.
- Asesoramiento y asistencia individualizada.
- Tramitación y control de las Órdenes de Protección.
- Coordinación con otros servicios implicados.

Colabora estrechamente con los servicios sociales municipales cuando atienden a una víctima de violencia machista.

» **Grupo de Denuncias de la Policía Local.** Las denuncias y atestados por delito de odio por razón de LGTBIfobia se gestionan y tramitan desde el grupo de denuncias de la Policía Local.

► **SERVICIO DE IGUALDAD**
C/ Fray Zacarías
Tel.: 945 16 13 45

El Servicio de Igualdad se limita a acoger a las personas que acudan al Servicio en busca de información y asesoramiento en materia de violencia machista. El personal técnico trabaja en el diseño, desarrollo y evaluación de políticas públicas de igualdad así como en acciones de prevención y de sensibilización. Asimismo, prestan asesoramiento al resto de servicios y departamentos municipales.

b) Recursos y prestaciones

Las víctimas de violencia machista tienen derecho a solicitar prestaciones y a acceder a determinados recursos que se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de recurso o prestación	Denominación	VG*	VD*	VIG*	AS*	ALF*
Psicológicas	Hegoak	●			●	
	SAV - Servicio de Asistencia a la Víctima	●	●	●	●	●
	Servicios Sociales Municipales (SSB, SMUS, SMIF)	●	●	●	●	●
	Tximeletak				●	
	Onarpen	●				
	SATEVI - Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica	●			●	
Jurídicas	Hegoak	●			●	
	S.A.V - Servicio de Asistencia a la Víctima	●	●	●	●	●
	Orden de protección	●	●	●	●	●
	Tximeletak				●	
	Turno de Oficio y SOJ del Colegio de Abogados/as de Álava	●	●			
	Regularización documental (CEAR, Biltzen, Cruz Roja...)	●	●	●	●	●
Residenciales	CAI. Centro de Atención Inmediata	●				
	CARME. Centro de Acogida Residencial de Media Estancia	●				
	Pisos de Acogida Municipal	●	●			
	Dispositivo alojamiento Personas Mayores	●				
	Servicio Vasco de Vivienda. Etxebide	●				

Algunos recursos también ofrecen asesoramiento psicológico y jurídico especializado a mujeres víctimas de violencia doméstica cuando dicha violencia es ejercida por parte de victimarios hombres.

Sociales	Concilia	●	●	●	●	●
	PCB - Cobertura Básica	●	●	●	●	●
	Casa de las Mujeres	●	●	●	●	●
	Ikusgune		●	●	●	●
	Berdindu		●	●	●	●
	Asexoría	●		●	●	●
	Escuela de Empoderamiento	●	●	●	●	●
	Otros (Emakunde...)	●			●	
Seguridad	Policía Local	●	●	●	●	●
	Ertzaintza	●	●	●	●	●
	Fuerzas de Seguridad del Estado	●			●	
	Valoración de riesgo	●				●
	Atenpro	●				
	Bortxa	●				
Económicas	RGI. Renta de Garantía de Ingresos	●	●	●		
	IMV. Ingreso Mínimo Vital	●				
	RAI. Renta Activa Inserción	●	●	●		
	Pago único del Gobierno Vasco	●				
	AES. Ayudas de Emergencia Social	●	●	●		
	AMUS. Ayudas Municipales	●	●	●		
	Otras. Bono social	●				
Servicio de Traducción e Interpretación	Komunika - Servicio de Convivencia y Diversidad	●	●	●	●	●
Otras	Formativo-laborales (cursos, Lanbide)	●				
	Servicios sanitarios	●	●	●	●	●

* VG: Violencia de género / VD: Violencia doméstica / VIG: Violencia intragénero / AS: Agresiones sexuales
ALF: Agresiones Lgtbifóbicas

► RECURSOS PSICOLÓGICOS Y JURÍDICOS

► **Tximeletak - Centro de atención integral a víctimas de violencia sexual** **Tel.: 650 801 080**

Servicio de carácter público y gratuito, de atención especializada durante las 24 horas de los 365 días del año a las mujeres víctimas y supervivientes de la violencia sexual, se haya producido en el pasado o en el presente. Se atiende también en situaciones de urgencia y/o crisis.

► **Hegoak - Instituto Foral de Bienestar Social** **Tel.: 945 151 015 / 945 124 892** (8.30 a 14.30 horas)

Web cita previa: <https://web.araba.eus/es/servicios-sociales/violencia-contra-las-mujeres-cita-previa>

Se puede solicitar cita previa directamente o a través de los Servicios Sociales Municipales (con informe de remisión):

- » **Servicio de Atención psicológica a mujeres y menores víctimas de violencia sexista.** Servicio gratuito de atención psicológica especializada que se dirige a mujeres y menores a su cargo residentes en Álava que hayan sufrido malos tratos físicos y/o psíquicos, recientemente o en el pasado. Las intervenciones se realizan desde la perspectiva de género y con un enfoque que apoya el empoderamiento de las víctimas de violencia de género.
- » **Servicio de Atención Psicológica a hombres agresores Hegoak.** Pueden ser derivados por el Juzgado para cumplimiento de condena como medida accesoria o solicitar ellos mismos terapia para obtener beneficios penales.
- » **Servicio de Orientación Jurídica.** Servicio que tiene por objeto facilitar que las mujeres víctimas de violencia de género puedan acceder a la justicia. Es de carácter gratuito. Una abogada o abogado proporciona información en la defensa de los derechos de las víctimas, tramitación de reclamaciones y la obtención de la asistencia jurídica gratuita para todos aquellos casos de maltrato y actos contra la libertad sexual.

► **SAV - Servicio de Asistencia a la Víctima** **Ubicado en el Palacio de Justicia** **Tel.: 945 004 895 / 900 180 414** (gratuito) **Tel.: 945 029 079**

El Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV) está compuesto por equipos multidisciplinares de juristas, profesionales del trabajo social y de la psicología, que la Dirección de Justicia pone a disposición de las víctimas de los delitos. El servicio psico-jurídico podría ofrecer asistencia en materia de violencia machista.

► **SATEVI. Servicio especializado de información y atención telefónica a mujeres víctimas de violencia machista**

Tel.: 900 840 111

Servicio de atención telefónica atendido por profesionales especializadas.

Atiende en 51 idiomas y a personas con discapacidad auditiva y/o del habla mediante un canal web de vídeo interpretación. Atienden a todas las mujeres víctimas y también a familiares o personas allegadas a éstas y a profesionales que demanden información o asesoramiento.

Este servicio es inmediato, anónimo, confidencial y gratuito y no deja rastro en la factura telefónica.

Está disponible 24 horas al día, 365 días al año.

► **Órdenes de Protección**

La Policía Local puede solicitar al Juzgado una Orden de Protección rellenando y enviando un formulario.

► **Turno de Oficio y SOJ del Colegio de Abogacía de Álava**

Tel.: 902 103 908 (de pago). **945 004 896** (gratuito)

La asistencia jurídica gratuita es un derecho que garantiza, entre otras prestaciones, la designación de abogado o abogada y procurador o procuradora a las personas que acrediten insuficiencia de recursos económicos para litigar; no obstante, las víctimas de violencia de género y trata de seres humanos no tienen que acreditar falta de recursos económicos para recibir asistencia jurídica gratuita. El Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) del Colegio de la Abogacía de Álava gestiona la tramitación de las solicitudes. Existe un turno de oficio de abogados y abogadas para víctimas de violencia doméstica y de género. Ofrece asistencia inmediata, presencial y gratuita de un abogado o abogada, para ayudar a poner una denuncia y/o solicitar una orden de protección; y acompañar y asistir a la víctima si tiene que comparecer en el juzgado para que se adopte la Orden de Protección o para un Juicio Rápido.

► **Regularización documental (CEAR, Biltzen, Cruz Roja)**

Existen entidades concretas para acompañar a migrantes, personas refugiadas y solicitantes de asilo. Si el motivo de solicitud de asilo es tanto por violencia sexista como por LGTBIfobia, CEAR cuenta con recursos específicos: psicológicos, jurídicos, residenciales...

► RECURSOS RESIDENCIALES

► **Centro de Acogida Inmediata - CAI (IFBS - Diputación Foral de Álava)**

Servicio de acogida inmediata, urgente, de corta estancia, accesible durante las 24 horas del día, todos los días del año, que acogen a las mujeres víctimas de violencia de género y maltrato doméstico (y a sus hijos e hijas, u otros familiares a su cargo) con inmediatez y durante el periodo necesario para la valoración de sus necesidades con carácter previo a su derivación al recurso más idóneo. En el centro se les ofrece un apoyo de alta intensidad que consiste en intervenciones durante la primera acogida incluidas la valoración, el diagnóstico, la orientación, y el alojamiento de urgencia. Estas intervenciones, de carácter socioeducativo y psicosocial, se realizan desde la perspectiva de género y con un enfoque que apoye el empoderamiento de las mujeres. Cuando los servicios sociales municipales detecten la urgencia, (porque, entre otras cuestiones, la víctima carecen de una vivienda alternativa inmediata a la que acudir al carecer de apoyo social o familiar) deben elaborar un parte de intervención para informar al CAI de la necesidad de acoger de manera inmediata a una víctima de violencia de género y sus hijos e hijas o personas a su cargo.

► **Centro de Acogida Residencial de Media Estancia - CARME (IFBS -Diputación Foral de Álava)**

Centro de acogida de media estancia destinado a atender demandas de protección y alojamiento de mujeres y sus hijos e hijas, menores de edad, bajo su patria potestad o guarda y custodia, víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, que precisen una intervención especializada integral. También se atiende a mujeres solas en periodo de gestación o con menores a su cargo en situación de riesgo grave de desprotección y/o exclusión, sin recursos personales y sin apoyo sociofamiliar, que precisen de un apoyo intensivo consistente fundamentalmente en intervenciones socioeducativas y psicosociales.

► **Pisos de acogida municipales para mujeres víctimas de violencia doméstica**

Destinados a mujeres víctimas de violencia doméstica en proceso de superación de la violencia que precisan una alternativa temporal de alojamiento sin requerir medidas de protección. Son de carácter temporal. La estancia puede prolongarse un máximo de 4 meses, excepcionalmente con posibilidad de una prórroga de la misma duración. La derivación se realizará por prescripción técnica del Servicio Social de referencia. A partir de ese momento, ONARPEN se convierte en el recurso municipal de referencia de las mujeres.

▶ **Dispositivos de alojamiento para personas mayores**

Los Servicios Sociales Municipales pueden programar la salida a un alojamiento para personas mayores de una mujer mayor víctima de violencia de género.

▶ **Servicio Vasco de Vivienda. Etxebide**

Las mujeres víctimas de violencia pueden inscribirse en Etxebide como demandantes de vivienda en alquiler en calidad de víctimas de violencia de género. Se le otorga 4 puntos más en la baremación general; y se le exige de acreditar ingresos mínimos y/o estar empadronada en cualquiera de los municipios para los que se solicite vivienda. Para ello se debe acreditar la condición de víctima de la violencia de género mediante sentencia, orden de alejamiento o informe social dictado o elaborado dentro de los dos años inmediatamente anteriores a la solicitud de la interesada en la inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda. La inscripción en Etxebide puede realizarse de manera electrónica o en las oficinas de Zuzenean. Además de la documentación para acreditar los requisitos generales, se deben presentar algunos documentos concretos que se describen en [la web de Etxebide](#).

Por otro lado, existe la posibilidad de solicitar adjudicación directa de vivienda cumpliendo unos requisitos que se resumen en el Anexo 6 del presente documento.

▶ **RECURSOS SOCIALES**

▶ **Servicio CONCILIA** **C/ Río Ayuda, 1**

El Servicio CONCILIA se articula como un servicio para la conciliación destinado a familias con menores, de edades comprendidas entre los 4 meses y los 12 años, que precisen de un espacio de atención.

Funciona de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

Derivación de casos desde Servicios Sociales Municipales.

▶ **Prestación Cobertura Básica**

Prestación no dineraria para acceso a comercios mediante tarjeta no financiera. Esta prestación cubre los gastos básicos de alimentación e higiene y se tramita desde los Servicios Sociales Municipales.

► **Casa de las Mujeres - Emakumeen Etxea**
Palacio Etxanobe, c/ Santa María, 11

La Casa de las Mujeres de Vitoria-Gasteiz es un espacio dedicado a favorecer el empoderamiento feminista individual y colectivo. Para ello, aglutina diferentes proyectos e iniciativas feministas bajo un mismo techo, con el objetivo de convertirse en un espacio de referencia tanto para las mujeres como para los colectivos feministas del municipio. Cuenta, además, con la biblioteca feminista Eleen Ganbara, gestionada por Sorginenea.

» **Escuela para el Empoderamiento Feminista.** Gestionada por el Servicio de Igualdad, [la programación de la Escuela para el Empoderamiento Feminista](#) (de septiembre a mayo) es la herramienta formativa de la Casa de las Mujeres e incluye actividades tales como: conferencias, espectáculos y proyecciones, clubes de lectura, cursos y talleres, #FeminismoMola (para adolescentes y criaturas).

► **Ikusgune - Observatorio Municipal de la LGTBIfobia en Vitoria-Gasteiz**
C/ Pintorería, 23
Tel.: 633 309 653 / 945 282 246
info@ikusgune.eus

El Observatorio, gestionado por la Asociación Lumagorri - ZAT y conveniado con el Ayuntamiento, además de recoger datos sobre la LGTBIfobia en la ciudad, ofrece información y asesoramiento específico a profesionales de los recursos municipales. Ikusgune también puede orientar a las y los profesionales en su actuación o intervención e incluso acompañar a la víctima a cualquier recurso o servicio.

► **Berdindu**
C/Ramiro Maeztu 3
Tel.: 945 02 90 79

Servicio público del Gobierno Vasco de Información y atención para los temas relacionados con la diversidad sexual y de género. Ofrecen atención psico/jurídica dirigida a personas LGTBI que soliciten dicha atención o por derivación desde un recurso municipal.

- ▶ **Asexoría. Centro cívico Landatxo - El Campillo**
C/ Santa María, 4
Tel.: 945 16 15 83
asesoria@vitoria-gasteiz.org

Asesoría de Sexualidad a Jóvenes entre 14 y 30 años. Servicio municipal, gratuito, para jóvenes de entre 14 y 30 años, donde profesionales de la sexología (un chico y una chica) orientan y ayudan a aclarar dudas y también a encontrar información contrastada sobre sexualidad. Los Servicios Sociales Municipales pueden derivar a este recurso dependiente del Servicio de Juventud del Ayuntamiento a personas o familias que necesiten asesoramiento específico relativo a relaciones afectivo-sexuales. La Asexoría también suele intervenir con menores agresores por cumplimiento de medidas judiciales.

▶ **OTROS RECURSOS DE SEGURIDAD**

Además de la Policía Local de Vitoria-Gasteiz, que debe ser el cuerpo policial de referencia en seguridad para los diferentes Departamentos municipales de este Ayuntamiento, existen los siguientes recursos en Seguridad:

- ▶ **Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco - Ertzaintza**

Las relaciones de Coordinación operativa para la colaboración y cooperación entre la Ertzaintza y la Policía Local se llevan a cabo mediante diversos Convenios y Protocolos acordados, para los diferentes incidentes, asignación de recursos y titularidad de las competencias funcionales y geográficas, como el de Colaboración para la Gestión de los casos de Violencia de Género.

Con carácter general, y salvo determinadas excepciones, para los casos de delitos de VG/VD, lesiones, malos tratos, amenazas y coacciones, delitos contra la libertad e indemnidad sexual, contra las relaciones familiares, y la protección a víctimas o personas con riesgo /amenazadas tienen la consideración de Gestión Compartida entre ambos cuerpos policiales.

► **Fuerzas de Seguridad del Estado - Brigada de Extranjería de la Policía Nacional**

En ocasiones la Policía Local se debe coordinar con el Servicio de Extranjería de la Policía Nacional, puesto que la normativa recoge que se tendrá en cuenta la *situación específica y se dará un tratamiento diferenciado, cuando sea preciso, a las personas solicitantes o beneficiarias de protección internacional en situación de vulnerabilidad, tales como menores, menores no acompañados, personas con discapacidad, personas de edad avanzada, mujeres embarazadas, familias monoparentales con menores de edad, personas que hayan padecido torturas, violaciones u otras formas graves de violencia psicológica o física o sexual y víctimas de trata de seres humanos. Asimismo, se dará un tratamiento específico a aquéllas que, por sus características personales, puedan haber sido objeto de persecución por varios de los motivos previstos en la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria (por violencia LGTBIfóbica, por ejemplo). En esos casos, y por razones humanitarias distintas de las señaladas en el estatuto de protección subsidiaria, se podrá autorizar la permanencia de la persona solicitante de protección internacional en España en los términos previstos por la normativa vigente en materia de extranjería e inmigración.*

► **Atenpro - teleasistencia GPS.** Programa de teleasistencia móvil - GPS - para las víctimas de la violencia de género

Es un servicio gratuito para la localización personal, por sistema de telefonía móvil, ante situaciones de riesgo de sufrir violencia. Conectado a un Centro de Atención las 24 horas del día, los 365 días del año y desde cualquier lugar en que se encuentre la víctima. Supone la intervención inmediata de la policía en las llamadas de emergencia. La solicitud se tramita desde los Servicios Sociales Municipales y con la valoración de riesgo elaborada por Policía Local.

► **BORTXA**

Es un medio tecnológico que se ofrece en las Comisarías de la **Ertzaintza** a las víctimas de la violencia de género, con la finalidad de que éstas dispongan de un enlace directo con las Unidades policiales en situaciones de emergencia. Se trata de un terminal de telefonía móvil que se pone a disposición de las víctimas que así lo deseen en un plazo máximo de 12 horas, y que permite una conexión directa con Comisaría, así como la posibilidad de contactar con SATEVI. Actualmente se está extendiendo el Bortxa en formato APP, para instalarlo en el teléfono de la víctima.

► PRESTACIONES ECONÓMICAS

► **Renta de Garantía de Ingresos** **(+ info en la web)**

Se tramita en Lanbide con la acreditación correspondiente (Anexo 2). Las víctimas de violencia doméstica (por lo que entrarían las víctimas de violencia intragénero) y de género puede ser beneficiarias de la RGI. En el cálculo, no se tendrá en cuenta la ayuda de pago único del Gobierno Vasco, ni la Renta Activa de Inserción. Además, se contemplan otras excepciones para las víctimas de violencia de género respecto a los requisitos para ser perceptoras de la RGI:

- » No tienen que constituir una unidad convivencial con un año mínimo de antelación.
- » Pueden ser personas entre 18 y 23 años con un año de empadronamiento y residencia efectiva.
- » Se aceptará en casos excepcionales la no reclamación de la pensión de alimentos si existe un informe del servicio social municipal que justifique el no reclamarlo. Con carácter general sí deberán reclamarla.
- » Excepción para las mujeres víctimas de violencia ingresadas en centros de acogida temporal.

► **Ingreso Mínimo Vital.** Seguridad Social **+ info en la web**

Las condiciones son más flexibles para mujeres mayores de edad víctimas de violencia de género o víctimas de trata de seres humanos y explotación sexual. También se tiene en cuenta si han abandonado el domicilio habitual por ser víctimas de violencia de género y/o han iniciado trámites de separación o divorcio. Tienen derecho a la prestación aunque sean usuarias de una prestación de servicio residencial, de carácter social, sanitario o sociosanitario, con carácter permanente. Se puede solicitar mediante Lanbide ([+info](#)), presentando la acreditación de víctima de violencia de género para este fin del Anexo 2 del presente protocolo.

► **Renta Activa de Inserción - RAI** (SEPE - Servicio de Empleo Público Estatal)
+ info en la web

Las víctimas de violencia de género y doméstica deberán tener acreditada por la Administración competente la condición de víctima de violencia de género o doméstica (por lo que entrarían los supuestos de violencia intragénero), salvo cuando conviva con la persona agresora, y estar inscrita como demandante de empleo, siempre que reúna los requisitos exigidos, excepto el de ser mayor de 45 años y ser demandante de empleo inscrita ininterrumpidamente como desempleada doce o más meses (puesto que están exentas de tener que cumplir dichos requisitos). Para poder solicitar la RAI como víctima de violencia de género es necesario haber solicitado previamente el Pago Único de Gobierno Vasco (ver siguiente punto). El Anexo 2 del presente III Protocolo recoge el modelo de acreditación correspondiente.

► **Ayudas económicas a las mujeres víctimas de la violencia de género**
(pago único) **del Gobierno Vasco** (se solicita en Zuzenean)
+ info en la web

El Gobierno Vasco concede una ayuda económica a las mujeres víctimas de violencia de género, ejercida por su pareja o expareja, para salir así de esa situación de maltrato y facilitar tanto su independencia económica como su inclusión social. Los requisitos de acceso a la ayuda son los siguientes:

- » Haber finalizado definitivamente la relación de pareja con el agresor o presunto agresor.
- » Poseer una credencial como víctima de violencia de género (orden de protección, sentencia condenatoria o, excepcionalmente, informe del Ministerio Fiscal) que esté en vigor en el momento de la solicitud y que no tenga más de 1 año de antigüedad desde el día de comienzo de su vigencia.
- » Estar empadronada y con residencia efectiva en algún municipio de la Comunidad Autónoma del País Vasco con una antigüedad de al menos 6 meses ininterrumpidamente.
- » Estar desempleada, no tener contrato de trabajo.
- » No haber recibido ni esta ayuda ni la Renta Activa de Inserción para víctimas de violencia del género.
- » No tener deudas ni con la hacienda foral correspondiente ni con la Seguridad Social.
- » No superar un tope económico de ingresos, equivalente al 75% del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) que esté vigente, sin contar la parte proporcional de dos pagas extraordinarias.

► **Ayudas de Emergencia Social (Gobierno Vasco)**

+ info en la web

Podrán ser beneficiarias quienes constituyeran una nueva unidad de convivencia por haberse visto obligadas a abandonar su domicilio habitual por haber sido víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar, siempre que la nueva unidad esté exclusivamente constituida por personas integrantes de la unidad de convivencia anterior. Quienes hayan sido víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar, podrán tener menos de 18 años. Se solicitará acreditar judicialmente la existencia de malos tratos. La solicitud se realiza en los Servicios Sociales Municipales.

► **Prestaciones económicas municipales (AMUs)**

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ofrece ciertas prestaciones económicas para cubrir necesidades básicas, sujeta a valoración profesional. La condición de ser víctima de violencia de género puede contemplarse como una circunstancia excepcional a la hora de valorar la pertinencia de ofrecer estas prestaciones económicas.

► **Otras prestaciones económicas:**

» **Bono social de electricidad** (Gobierno de España). Es un bono de descuento en la factura eléctrica. Entre los requisitos para solicitarlo, se tienen en cuenta circunstancias especiales, entre las cuales se encuentra la acreditación de víctima de violencia de género. En este caso, los límites establecidos relativos a la renta anual se incrementan en 0,5 puntos. El bono social se solicita por teléfono, correo electrónico, correo ordinario, o fax directamente a alguna de las comercializadoras de referencia, quienes tienen la obligación de ofrecer y financiar el bono social.

► **SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN⁶:**

El personal municipal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene a su disposición diversos servicios de traducción e interpretación para garantizar la atención: bolsa de personal traductor y de interpretación organizada por idiomas, servicio de teleinterpretación vía teléfono móvil y servicio de intérpretes de lengua de signos. Cuando es necesario contar con intérprete para realizar cualquier intervención psicosocial o policial, el o la profesional interesada debe enviar una solicitud a: komunika@vitoria-gasteiz.city (anexo 4). El servicio de Convivencia y Diversidad es el responsable de dicho servicio.

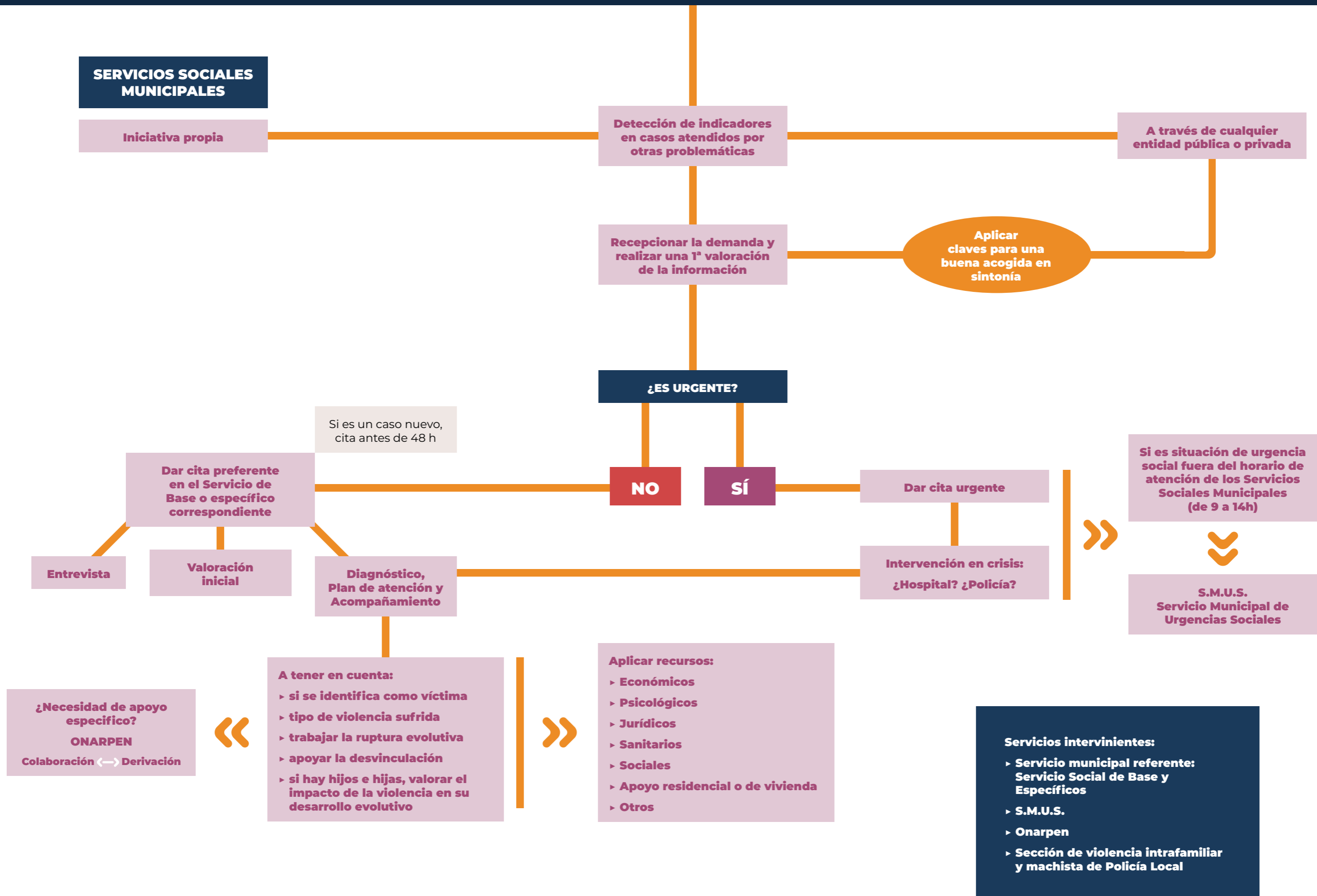
6 Para aclarar dudas, Servicio de Convivencia y Diversidad: 945 161616. Ext: 2623

▶ OTROS RECURSOS:

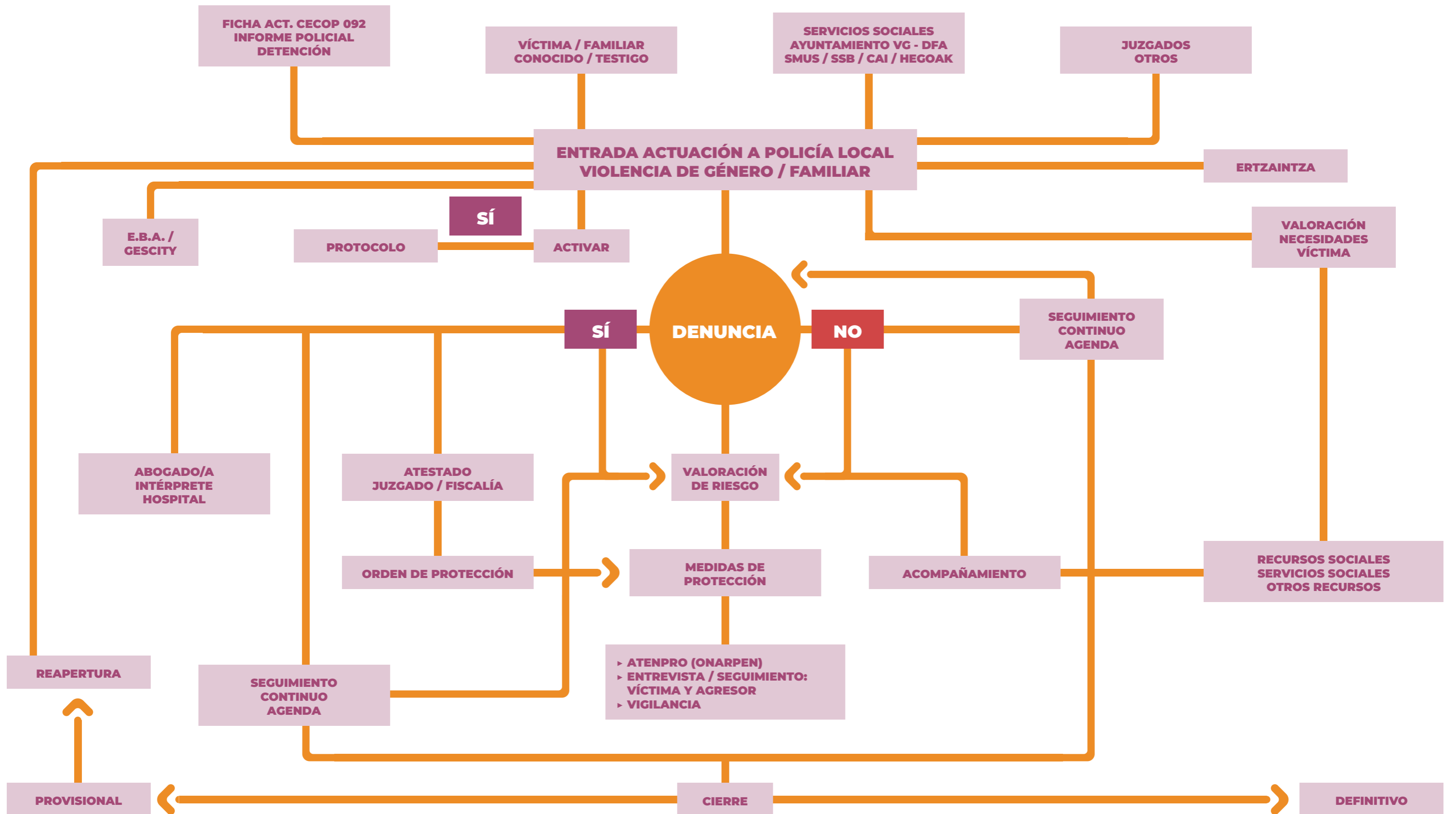
- » **Servicios Sanitarios.** Existe un [Protocolo de colaboración y coordinación entre los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, la Diputación Foral de Álava \(IFBS\) y la Organización Sanitaria Integrada Araba.](#)
- » **Recursos para la inserción socio-laboral.** Son programas de formación para el empleo y de empleo-formación que proporcionan a personas desempleadas en riesgo de vulnerabilidad social una formación integral y una capacitación para trabajar en ámbitos de trabajo con posibilidades de inserción laboral. El o la trabajadora social que atiende a la víctima de violencia machista realizará una valoración sobre la pertinencia de ofrecer estos recursos. Entre otros, destacan las clases de castellano.

Por otro lado, las víctimas con acreditación podrán contar con un tutor o tutora en violencia de género en su oficina de Lanbide para el acompañamiento y asesoramiento especializado.

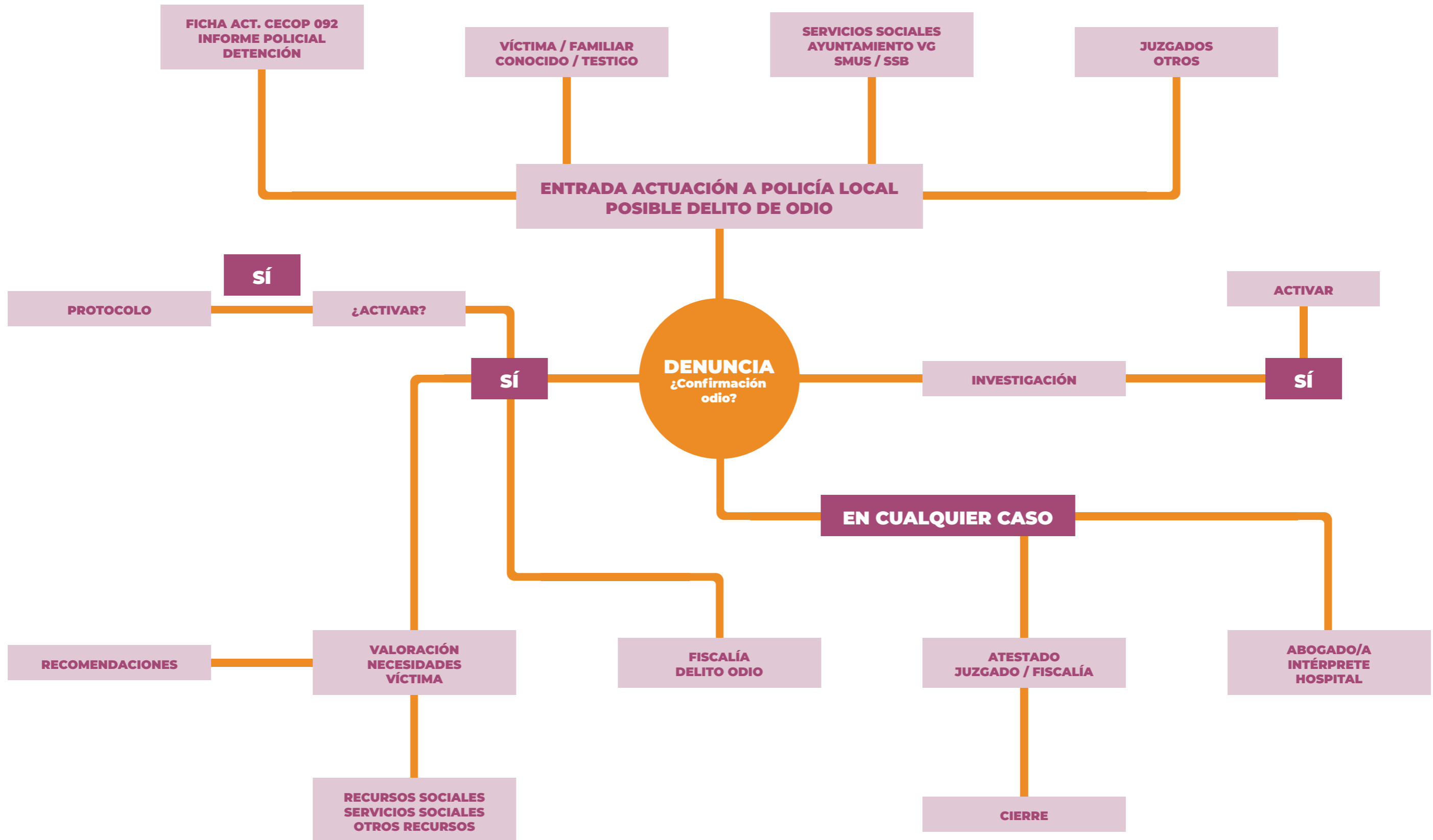
Entrada de caso por violencia de género, violencia doméstica, violencia intragénero



POLICÍA LOCAL – GRUPO DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y FAMILIAR



POLICÍA LOCAL – GRUPO DE DENUNCIAS



8.4 ESTRUCTURAS DE SEGUIMIENTO

Como consecuencia del proceso de evaluación y elaboración del III Protocolo de atención, intervención y acompañamiento a víctimas de violencia machista, se crea una estructura de seguimiento de los distintos Protocolos existentes en dicho ámbito a nivel municipal. Por tanto, esta estructura deberá servir para realizar un seguimiento, no solo de la atención y coordinación, sino también de la respuesta pública y la rendición de cuentas, con el objetivo de no duplicar esfuerzos, tiempos y recursos, y de darle un enfoque global a toda la intervención que se realice en el ámbito de la violencia machista desde los diferentes niveles del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

La estructura que se propone, por tanto, es la siguiente:

- ▶ **Comisión Político-Técnica.** Si bien al inicio del proceso se separaban la Comisión Política de la Comisión de Direcciones (formada por Direcciones y Jefaturas de los tres Departamentos implicados), se decide crear una comisión mixta que reúna a las tres concejalías y las tres Direcciones. A estas reuniones podrán acudir Jefaturas de Servicios (Igualdad, Inclusión, etc.) que decidan las Direcciones y/o una técnica de igualdad en calidad de coordinadora del proceso.

La Comisión Político-Técnica analizará las actuaciones llevadas a cabo en el ámbito de violencia machista y debatirá sobre las nuevas necesidades detectadas. Se reunirá de manera ordinaria una vez al año, y las funciones de dicha Comisión serán:

- » Seguimiento de la aplicación del Protocolo de atención, intervención y acompañamiento a víctimas de violencia machista.
 - » Seguimiento del Protocolo de Respuesta Pública ante violencia machista.
 - » Seguimiento de Informe de rendición de Cifras y Datos para la Rendición de Cuentas del Ayuntamiento en materia de violencia machista que se elaborará el primer trimestre del año.
- ▶ **Grupo de trabajo técnico con personal técnico de los tres Departamentos implicados.** Bajo la coordinación del servicio de Igualdad, este grupo hará el seguimiento de la aplicación del Protocolo, y dará continuidad al trabajo iniciado durante el proceso de evaluación y elaboración del III Protocolo municipal de atención, intervención y acompañamiento a víctimas de violencia machista. Se reunirá un mínimo de dos veces al año y las funciones de dicho Grupo de Trabajo serán:
 - » Compartir buenas prácticas así como las dificultades a las que se han enfrentado en la intervención y acompañamiento.
 - » Elaborar y hacer el seguimiento de un Plan de trabajo específico o diseñar actuaciones específicas para mejorar la intervención de las y los profesionales en la atención, intervención y acompañamiento a víctimas de violencia machista.
 - » Recoger las demandas necesarias para elevar a Comisión Político-Técnica.

8.5 SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Se prevén dos herramientas de trabajo que sirvan para hacer un correcto seguimiento y una evaluación continua en materia de violencia machista; por un lado, el informe de cifras y datos para la rendición de cuentas, y por otro, el impulso de una agenda o programación en materia de violencia machista.

Informe de rendición de cuentas:

Cumpliendo lo aprobado en el Protocolo de Respuesta Pública en materia de violencia machista, una vez al año, previa comunicación a los grupos políticos, se presentará públicamente el Informe de Cifras y Datos para la Rendición de Cuentas del Ayuntamiento en materia de violencia machista que se elaborará el primer trimestre del año.

Este informe se elabora con los datos recabados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz relativos a la atención en materia de violencia machista. Además de proporcionar estadísticas generales, en el Protocolo de Respuesta se prevé que se podrá tomar alguna situación en concreto para explicar cómo se actúa ante ella así como invitar a algún colectivo a dar su opinión sobre la violencia particular que enfrente.

El objetivo de esta acción es centrar la atención en un análisis de la problemática de la violencia machista que vaya más allá de la información concreta de los casos individuales. El informe será elaborado por el Servicio de Igualdad a partir de los datos recibidos por el Departamento de Políticas Sociales, y el Departamento de Seguridad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El documento incorpora las variables acordadas entre los tres Departamentos y al mismo tiempo este trabajo servirá para mejorar la sistematización de la información con el objetivo de ir realizando mejores análisis año tras año. Las variables, en términos generales, serán:

- ▶ Variables cuantitativas sobre la totalidad de las víctimas y tipos de violencia
- ▶ Variables referidas al agresor
- ▶ Variables referidas a las características de las mujeres y personas LGTBI que acuden a los servicios públicos municipales para pedir apoyo por causas de violencia machista.
- ▶ Variables referidas al tipo de violencia sufrido y estrategias de afrontamiento por parte de las mujeres y personas LGTBI.
- ▶ Variables referidas a la capacidad de respuesta institucional.

Plan sectorial para la evaluación y mejora continua:

Para hacer el seguimiento continuo de la aplicación efectiva del Protocolo de atención, derivación y acompañamiento a víctimas de violencia machista es necesario contar con un plan de trabajo específico que establezca unos objetivos y acciones concretas a desarrollar en materia de violencia machista. El grupo de trabajo técnico, formado por personal técnico de Políticas Sociales, Policía Local e Igualdad, es el responsable de ordenar y organizar las actuaciones pertinentes. Dicho grupo se reúne mínimo dos veces al año para hacer el seguimiento de las acciones y de la implementación del Protocolo.

9. ANEXOS

- 1.** Cuando un caso de violencia entra por un recurso o servicio municipal no dependiente de servicios sociales. Claves a tener en cuenta.
- 2.** Modelos para la acreditación administrativa de la situación de violencia de género.
- 3.** Modelo de Informe Psicosocial
- 4.** Formularios para solicitud de servicio de traducción e interpretación
- 5.** Cuestionario proyecto IRIS, para la identificación de situaciones de violencia en personas con discapacidad.
- 6.** Especialidades de las mujeres víctimas de la violencia de género en materia de vivienda. Aclaraciones de la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda del Gobierno Vasco.

ANEXO 1. Claves a tener en cuenta cuando un caso de violencia machista entra por un recurso o servicio municipal no dependiente de servicios sociales⁷

Aunque no sea lo habitual, sí se suele dar el caso de que recursos o servicios municipales tales como educación, juventud, atención ciudadana, Casa de las Mujeres... reciban consultas sobre temas relacionados con violencia machista, o alguna víctima o su entorno contacte bien vía telefónica, correo electrónico o de manera presencial con alguno de estos servicios.

Es importante tener en cuenta que en ese caso, el personal técnico, más allá del trabajo de sensibilización y prevención que realice desde su ámbito de trabajo, no puede realizar una intervención con la víctima o su entorno, y deberá derivar a los servicios y recursos especializados. Para realizar una actuación correcta, además de tener en cuenta las claves para una buena acogida descritas en la página 18, se considerará lo siguiente:

El servicio principal de referencia en caso de violencia machista son los Servicios Sociales Municipales (SSM), donde se informa sin ningún tipo de compromiso sobre los procedimientos, recursos y otras dudas que puedan surgir. Se puede solicitar información en los Servicios Sociales de Base ubicados en los centros cívicos; a cada persona le corresponde uno en función de su domicilio de residencia.

En caso de violencia de género o intragénero, si la mujer o persona LGTBI decide romper con la pareja, y la familia era previamente atendida en su SSM de referencia, se separan los expedientes, es decir, se traslada el expediente del victimario a otro Servicio Social Municipal para que no coincidan en el lugar. Si la víctima no era atendida previamente en ningún SSM, y no sabe qué centro cívico le corresponde, se puede hacer una búsqueda rápida en el enlace de la web municipal habilitada para ello, introduciendo la dirección de la persona interesada⁸.

Además, en la Web se puede encontrar más información de interés sobre los Servicios Sociales Municipales.

En caso de que se trate de una agresión sexual, le ofreceremos la posibilidad de llamar al centro de atención integral a víctimas de violencia sexual Tximeletak. Si prefiere dejarlo para más adelante, le facilitaremos el número de teléfono para que llame cuando lo considere. No obstante, siempre que sea posible, se informará a la víctima de que no debe lavarse ni cambiarse de ropa, así como tampoco beber ni comer si se han producido agresiones por vía bucal. Si ha sido una agresión sexual en el ámbito familiar o de la pareja y la víctima quiere interponer denuncia, se avisará a Policía Local. Si la agresión sexual ha sido por parte de una persona desconocida y la víctima quiere denunciar se avisará a Ertzaintza.

Si la víctima no quiere interponer denuncia pero requiere, atención sanitaria, en Tximeletak le informarán de todo el procedimiento y le acompañarán al Hospital de Txagorritxu, si ella así lo solicita.

7 Acceso directo al folleto en la web del Ayuntamiento: <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/37/35/93735.pdf>

8 Hay casos en los que no quieren ir a su centro cívico para no ser "identificadas" o reconocidas. En estos casos pueden acudir a cualquier otro centro, pero siempre es mejor acudir al que corresponde, ya que una vez se abra expediente, todos los recursos y servicios van a estar vinculados a su dirección de empadronamiento, por lo que siempre es mejor, para que la atención sea de calidad, ir al Servicio Social Municipal que le corresponde.

RECURSOS A TENER EN CUENTA Y A LOS QUE ORIENTAR

▶ **Tximeletak - Centro de atención integral a víctimas de violencia sexual**
Tlf.: 650 80 10 80

Servicio de carácter público y gratuito, de atención especializada durante las 24 horas de los 365 días del año a las mujeres víctimas y supervivientes de la violencia sexual, se haya producido en el pasado o en el presente. Se atiende también en situaciones de urgencia y/o crisis.

▶ **S.M.U.S. (Servicio Municipal de Urgencias Sociales)**
Tlf.: 945 16 12 10

Se puede acudir o llamar en cualquier momento, incluso si no se trata de una urgencia. Si se trata de un caso que requiere de una intervención urgente o en el que la mujer se encuentre en una situación de peligro, se llamará directamente al S.M.U.S. y a las fuerzas de seguridad (Policia Local, Ertzaintza).

▶ **HEGOAK**
Tel. cita previa: 945 15 10 15 o 945 12 48 92
Web cita previa: <https://web.araba.eus/es/servicios-sociales/violencia-contra-las-mujeres-cita-previa>

Servicio de competencia Foral, gratuito y especializado que presta asesoría jurídica y atención psicológica especializada en Violencia de Género. De acceso directo, se puede facilitar el contacto a la persona sin ser derivada desde los Servicios Sociales.

► **Policía Local**

Tel. Central de Coordinación Policial: 092 y 945 15 80 00

Directo con el Grupo VG/VF: 945 16 16 35

Además de ser el lugar donde interponer denuncia en el caso de solicitarlo, hay un Grupo de Intervención especializado en temas de violencia de género, intragénero y familiar. El personal técnico puede ponerse en contacto con la responsable de la **Sección de Violencia Intrafamiliar y Machista** y también por email (proteccion6.policia@vitoria-gasteiz.org). En el caso de que se trate de un caso de violencia LGTBfóbica, se contactará con el **Grupo de Denuncias de la Policía Local** (por tratarse de un presunto delito de odio) en el teléfono 945 16 14 23 y correos electrónicos: inspeccionguardia@vitoria-gasteiz.org o del responsable resinspeccion.policia@vitoria-gasteiz.org

► **IKUSGUNE: Observatorio municipal contra la LGTBfobia en Vitoria-Gasteiz**

info@ikusgune.eus

Tel.: para consultas: 945282246 / por agresiones: 633 309 653

En caso de violencia LGTBfóbica (también por violencia intragénero), Ikusgune es el espacio apropiado tanto para recibir información más específica, como para solicitar un acompañamiento.

► **Casa de las Mujeres - Emakumeen Etxea**

Palacio Etxanobe, c/ Santa María, 11

Tel.: 945 16 12 14

emakumeenetxea@vitoria-gasteiz.city / igualdad.adm@vitoria-gasteiz.org

La Casa de las Mujeres de Vitoria-Gasteiz es un espacio dedicado a favorecer el empoderamiento feminista individual y colectivo. Para ello, aglutina diferentes proyectos e iniciativas feministas bajo un mismo techo, con el objetivo de convertirse en un espacio de referencia tanto para las mujeres como para los colectivos feministas del municipio. Cuenta, además, con la biblioteca feminista Eleen Ganbara, gestionada por la asociación Sorginenea.

» **Escuela para el Empoderamiento Feminista.** Considerada la herramienta formativa de la Casa, la Escuela para el Empoderamiento Feminista lleva más de una década difundiendo feminismo en nuestro municipio a través de propuestas formativas y culturales: conferencias, espectáculos y proyecciones, clubes de lectura, cursos y talleres, #FeminismoMola (para adolescentes y criaturas).

Este tipo de actividades y espacios pueden ayudar a la víctima a (in)formarse, conocer a otras personas en su misma situación, crear redes de apoyo, conocer los recursos y asociaciones de apoyo que trabajan en este ámbito...

OTROS TELÉFONOS/SERVICIOS DE INTERÉS

- ▶ **SATEVI (GV): Servicio especializado de información y atención telefónica a mujeres víctimas de violencia machista.**

Tel.: 900 840 111. Gratis, anónimo y no deja rastro.

Atienden en 51 idiomas y a personas con discapacidad auditiva y/o del habla mediante un canal web de vídeo interpretación. Atienden a todas las mujeres víctimas y también a familiares o personas allegadas a éstas y a profesionales que demanden información o asesoramiento.

Está disponible 24 horas al día, 365 días al año.

- ▶ **Programa de Intervención precoz en situaciones de violencia filio-parental:**

Tel.: 647 304 752

Para solicitar información, llamar al Servicio de Infancia y Familia en horario de lunes a jueves de 10:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00 y viernes de 9:00 a 13:00 o solicitar cita en el Servicio Social de Base de referencia.

- ▶ **ZEUK ESAN (GV):** Teléfono de ayuda a la infancia y adolescencia. Gratis y anónimo.

Tel.: 116 111

- ▶ **Berdindu (GV). Atención psico/jurídico dirigida a personas LGTBI**

Ubicado en la c/Ramiro Maeztu 3

Tel.: 945 02 90 79

- ▶ **SAV. Servicio de atención a la víctima de los Juzgados**

Tel.: 945 004 895 / 900 180 414 (gratuito)

Ubicado en el Palacio de Justicia

- ▶ **CEAR. Personas refugiadas y solicitantes de asilo**

Tel.: 945 26 68 05

C/ Aldabe, 7

Si el motivo de solicitud de asilo es tanto por violencia sexista como por LGTBIfobia, CEAR cuenta con recursos específicos: psicológicos, jurídicos, residenciales,...

► **Asesorías para jóvenes gestionadas por el Servicio de Juventud**

- » **Asexoría.** Servicio municipal de asesoría de sexualidad para jóvenes. Imparten charlas en centros escolares y trabajan con familias y jóvenes por cuestiones de diversidad sexual y de género.

asexoria@vitoria-gasteiz.org

Tel.: 945 16 15 83

- » **Psicoasesoría.** Asesoría psicológica donde de manera confidencial y gratuita profesionales orientan y ayudan a jóvenes de entre 14 y 30 años. También ofrecen charlas sobre cuestiones de salud psicológica.

psicoasesoria@vitoria-gasteiz.org

Tel.: 945 161 904

- » **Asesoría jurídica.** Servicio municipal gratuito, totalmente confidencial, donde profesionales de la abogacía orientan y asesoran a jóvenes entre 16 y 35 años.

asejurjovent@vitoria-gasteiz.org

Tel.: 945 161 330

ANEXO 2

Modelo genérico para la acreditación administrativa de la situación de violencia de género⁹

⁹ El Anexo recoge un modelo genérico. El informe que se redacte deberá concretar en el último párrafo a qué entidad/organismo se dirige y que ayuda/recurso/prestación se solicita.

MODELO DE CERTIFICADO/INFORME ACREDITATIVO DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO PARA SOLICITAR UN RECURSO O SERVICIO CONCRETO

CERTIFICACIÓN/INFORME ACREDITATIVO DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Datos del Organismo

D./ Dña , en calidad de del organismo o entidad:

- ▶ Entidad local: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- ▶ Centro de acogida:
- ▶ Entidad subvencionada por una administración pública concreta para la atención a mujeres víctimas de la violencia de género (indicar convocatoria y su publicación en boletín/diario oficial):

HAGO CONSTAR:

Que **Dña** , con **NIE/DNI/pasaporte:** , está siendo atendida actualmente por este Organismo/entidad.

En la valoración realizada se acredita que **Dña** , con **NIE/DNI/pasaporte:** , ES VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

En base a esta valoración, se solicita esta acreditación, en la que se ha tenido en cuenta las situaciones, circunstancias y el procedimiento aprobado por Acuerdo de 11 de noviembre de 2021 de la Conferencia Sectorial de Igualdad relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género.

Que **Dña.** autoriza al/la representante autorizado/a del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para realizar esta gestión ante Gobierno Vasco, a gestionar la solicitud de certificación en su nombre, comunicando y tratando sus datos personales imprescindibles a este único efecto

Y para que así conste en su presentación ante el (concretar Servicio o Entidad Pública), para solicitud de (concretar ayuda/servicio/prestación) u otras gestiones, se expide la presente en el lugar y fecha indicados.

En , a de de 202...

Firma y Sello

ANEXO 3.
Formulario para solicitud de servicio de traducción e interpretación

FORMULARIO DE SOLICITUD DE INTERPRETACIONES

1. SOLICITANTE

- ▶ Servicio/Entidad solicitante:
- ▶ Nombre y apellido de la persona referente:
- ▶ Teléfono:
- ▶ Correo electrónico:
- ▶ Día y hora de envío de la solicitud:

2. TIPO DE SERVICIO E INFO BÁSICA (A RELLENAR POR LA PERSONA SOLICITANTE)

- ▶ Idioma de la persona/familia usuaria:
- ▶ País de origen de la(s) persona(s)/familia:
- ▶ Fecha y hora de la entrevista:
- ▶ Lugar de la entrevista:
- ▶ Personas que van a asistir (señalar el sexo de todas las personas que asistan)
 - » Número:
 - » Sexo: MASC. / FEM. / NO BINARIO
- ▶ Especificar si se trata de una problemática de violencia de género:
- ▶ Observaciones:
.....
.....

3. CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO (A RELLENAR POR LA EMPRESA GESTORA)

- ▶ Nombre y apellido de la persona intérprete:
- ▶ Sexo:
- ▶ País de origen:

4. INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO Y VALORACIÓN (A RELLENAR POR LA PERSONA SOLICITANTE UNA VEZ REALIZADO EL SERVICIO)

- ▶ Día y hora en la que se recibe la confirmación del servicio:
- ▶ Duración de la interpretación:
- ▶ Valoración de la interpretación realizada, del 1 al 5:
(5: Excelente / 4: Buena / 3: Regular / 2: Deficiente / 1: Muy deficiente)
- ▶ Observaciones:
.....
.....
.....

FORMULARIO DE SOLICITUD DE TRADUCCIONES

1. SOLICITANTE

- ▶ Servicio/Entidad solicitante:
- ▶ Nombre y apellido de la persona referente:
- ▶ Teléfono:
- ▶ Correo electrónico:
- ▶ Día y hora de envío de la solicitud:

2. TIPO DE SERVICIO E INFO BÁSICA (A RELLENAR POR LA PERSONA SOLICITANTE)

- ▶ Idioma del texto original:
- ▶ País de origen del texto a traducir:
- ▶ Tipo de documento/texto:
- ▶ Número de palabras:
- ▶ Extensión del texto (nº de páginas):
- ▶ Sexo: persona a la que se presta el servicio: MASC. / FEM. / NO BINARIO
- ▶ Observaciones:
.....
.....

3. CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO (A RELLENAR POR LA EMPRESA GESTORA)

- ▶ Nombre y apellido de la persona intérprete/traductora:
- ▶ Fecha de entrega de la traducción:

4. INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO Y VALORACIÓN (A RELLENAR POR LA PERSONA SOLICITANTE UNA VEZ REALIZADO EL SERVICIO)

- ▶ Día y hora en la que se recibe la confirmación del servicio:
- ▶ Día y hora en la que se recibe la traducción:
- ▶ Valoración de la traducción realizada, del 1 al 5:
(5: Excelente / 4: Buena / 3: Regular / 2: Deficiente / 1: Muy deficiente)
- ▶ Observaciones:
.....
.....
.....

ANEXO 4.

Cuestionario proyecto IRIS, para la identificación de situaciones de violencia en personas con discapacidad

CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA

Fecha:
Profesional:

1. IDENTIFICACIÓN

Apellidos:
Nombre:
Fecha de nacimiento: Estado civil:
Número de Historia:

2. DISCAPACIDAD

DIAGNÓSTICO DE MINUSVALÍA

Porcentaje		Provisional		Definitivo	
------------	--	-------------	--	------------	--

Fecha de Expedición:

MEDICACIÓN	SÍ		NO		Tipo		Dosis	
------------	----	--	----	--	------	--	-------	--

REVISIONES PERIÓDICAS	SÍ		NO		Dónde	
-----------------------	----	--	----	--	-------	--

HOSPITALIZACIÓN	SÍ		NO		Duración	
-----------------	----	--	----	--	----------	--

CUIDADOS ESPECIALES	SÍ		NO		Cuáles	
---------------------	----	--	----	--	--------	--

SU DISCAPACIDAD LE PERMITE TRABAJAR / ESTUDIAR	SÍ		NO	
--	----	--	----	--

3. MOTIVO DE LA ENTREVISTA

4. CONTEXTO PERSONAL , FAMILIAR Y SOCIAL

Vive sola	SÍ		NO	
-----------	----	--	----	--

¿Con quién convive?:

¿Tiene hijos/as?	SÍ		NO				
Número de hijos/as							
Edades							

Dependencia económica	
	Mujer exclusivamente
	Pareja
	Familiares
	Institucional
	Estatal

¿Cómo es la relación con las personas con las que convive?

	Es afectiva y estable con todas las personas. (1)
	Es afectiva y estable con algunas de las personas. (2)
	No existe relación afectiva ni estable con ninguna de las personas con las que convive (3)

En caso de que las respuestas sean (2) y (3)
 ¿De quién se trata?:

¿Por qué?:

En el lugar donde vive, generalmente Ud. ¿Tiene oportunidad para tomar decisiones sobre cuestiones cotidianas de su vida? (por ejemplo: cuándo levantarse y acostarse, qué comer, etc)

¿También toma decisiones importantes para su vida? (ejemplo: dónde vivir, trabajar, cómo administrar su dinero)

¿Necesita ayuda de tercera persona?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------

¿Quién la realiza?

<input type="checkbox"/>	Familiar
<input type="checkbox"/>	Amigas/os
<input type="checkbox"/>	Vecinas/os
<input type="checkbox"/>	Asistentes personales (Hombres)
<input type="checkbox"/>	Asistentes personales (Mujeres)
<input type="checkbox"/>	Asistentes residenciales (Hombres)
<input type="checkbox"/>	Asistentes residenciales (Mujeres)

La ayuda que recibe en su opinión es:

<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------	--------------------------

¿Cómo es la relación con la familia extensa? ¿Contacta regularmente con sus familiares?

<input type="checkbox"/>	La relación es estrecha y frecuente.
<input type="checkbox"/>	Mantiene contactos poco frecuentes.
<input type="checkbox"/>	En el último año no ha mantenido contactos con familiares.

En caso de que la relación no se mantenga de forma regular ¿a qué considera que se debe? ¿le gustaría contactar con mayor frecuencia?

¿Cómo es la relación con sus amistades, el vecindario, los compañeros y compañeras, etc.? ¿Contacta regularmente?

<input type="checkbox"/>	Es frecuente y estrecha. Normalmente comparte tiempo libre y actividades de ocio. Recibe visitas en el domicilio o las realiza.
<input type="checkbox"/>	Los contactos son poco frecuentes. Recibe pocas visitas y apenas las realiza.
<input type="checkbox"/>	No tiene amigas o amigos a quienes contar un problema, compartir tiempo libre y ocio.

En caso de que no tenga amistades o el contacto sea poco frecuente ¿a qué considera que se debe?

¿Le gustaría recibir apoyo profesional, de asociaciones, etc. que le faciliten hacer amistades?

SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

5. SITUACIÓN SOCIO-LABORAL

Nivel de Estudios:

En caso de que no completara sus estudios, ¿cual fue el motivo?:

Tiene titulación profesional:

SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?	<input type="text"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	--------	----------------------

Cursos realizados:

Trabaja en la actualidad:

SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

SI TRABAJA:

Nombre y actividad de la empresa:

Puesto desempeñado:

Trabaja por:

<input type="checkbox"/>	Cuenta propia
<input type="checkbox"/>	Cuenta ajena
<input type="checkbox"/>	Familiar
<input type="checkbox"/>	Otros, (especificar)

Tiene contrato de trabajo:			
Sí	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

Modalidad de contrato:	
<input type="checkbox"/>	Fijo
<input type="checkbox"/>	Temporal
<input type="checkbox"/>	Otros, (especificar)

Salario neto mensual	<input type="text"/>
¿Cuenta con otros ingresos (ayudas, pensiones)?	<input type="text"/>
Cantidad mensual	<input type="text"/>
¿Quién administra los ingresos?:	<input type="text"/>

NO TRABAJA:

Tiene ingresos propios:			
Sí	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

Cantidad mensual:	<input type="text"/>
De dónde proceden:	<input type="text"/>
¿Quién administra sus ingresos?	<input type="text"/>

¿Ha trabajado alguna vez anteriormente?	
<input type="checkbox"/>	SI (especificar):
<input type="checkbox"/>	NO

¿Estaría en disposición de trabajar en la actualidad?	
<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO
<input type="checkbox"/>	SI, pero no es posible. ¿Por qué?

Si está en disposición, ¿qué trabajo cree que podría desarrollar?:
<input type="text"/>

6. AUTOESTIMA

¿Le gusta cuidar su ASPECTO FÍSICO? (maquillarse, ir a la peluquería, comprar ropa)	
<input type="checkbox"/>	Sí, me gusta tener una buena imagen de mí generalmente
<input type="checkbox"/>	No me preocupa ni me gusta cuidar de mi aspecto físico

¿Qué le gusta de su físico?:

¿Qué no le gusta de su físico?:

AUTOVALORACIÓN PERSONAL: Si tuviera que valorarse como una persona interesante en una escala que va del 1 al 10, ¿qué puntuación se daría?	<input type="text"/>
Razone su respuesta:	

AUTOVALORACIÓN SOCIAL: Las personas que le conocen, ¿qué puntuación cree que le darían?	<input type="text"/>
¿Por qué?	

ATRIBUCIÓN Y ASERTIVIDAD: Cuando está atravesando situaciones o crisis difíciles (a nivel personal, familiar, social). ¿Qué piensa?	
<input type="checkbox"/>	Generalmente, pienso y creo que se debe a la mala suerte o a una injusticia pero que soy capaz de superarlo y trato de buscar posibles soluciones.
<input type="checkbox"/>	Normalmente me bloqueo y pienso que no puedo superarlo y me siento incapaz para solucionar mis problemas. Además me culpo de lo sucedido.

En situaciones de la vida diaria y sobre todo en la RELACIÓN CON LAS DEMÁS PERSONAS:	
<input type="checkbox"/>	Me siento segura de mí misma y confío en las demás personas. ¿En qué situaciones?
<input type="checkbox"/>	Me muestro con temor y desconfianza generalmente. ¿En qué situaciones?

PUNTOS FUERTES: ¿Qué cosas ha hecho durante este último año de las que se enorgullezca?

Me puede explicar brevemente, ¿cómo se ve actualmente?, ¿le satisface su vida?, ¿y en un futuro próximo?:

7. HÁBITOS, MOTIVACIONES, AFICIONES Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

¿Tiene acceso a los medios de comunicación con el entorno (correo, teléfono)?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO. ¿Por qué?

¿Tiene acceso a los medios de ocio habituales dentro de su hogar (TV, radio)?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO. ¿Por qué?

¿Tiene acceso a los medios de ocio fuera de su hogar (cine, teatro)?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO. ¿Por qué?

¿Conoce la red de apoyo socio-comunitaria existente en su entorno más próximo?
¿Ha accedido y participado de dicha red? (recursos sociales, sanitarios, educativos, culturales, de ocio y tiempo libre)

<input type="checkbox"/>	La conoce y utiliza con frecuencia.
<input type="checkbox"/>	La conoce pero no suele utilizarla.
<input type="checkbox"/>	Desconoce los recursos de su entorno, no sabe cuáles son los requisitos de acceso y su utilización.

¿Conoce y participa en grupos organizados como asociaciones o entidades sociales?

Si, conoce algunas asociaciones que existen en su entorno próximo, ha recurrido a ellas cuando lo ha necesitado y se ha beneficiado de las actividades organizadas (talleres formativos, actividades de ocio, etc).

Si las conoce, pero raramente ante una situación de necesidad ha acudido a alguna de ellas.

Desconoce las asociaciones y nunca ha participado en alguna asociación, por lo tanto, tampoco se ha beneficiado de ninguna actividad organizada por una asociación.

¿Cuáles son sus gustos, aficiones, etc?:

Describa tres necesidades que considere importantes

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

VALORACIONES DEL ENTREVISTADOR/A A PARTIR DE LAS RESPUESTAS RECOGIDAS

VARIABLES	VALORACIONES		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. DISCAPACIDAD			
Su discapacidad dificulta en gran medida su autonomía			
Su discapacidad es un obstáculo para estudiar / trabajar			
VALORACIÓN FINAL			
2. CONTEXTO PERSONAL, FAMILIAR, SOCIAL			
Toma decisiones sobre cuestiones cotidianas			
Toma decisiones importantes en su vida			
La relación con los miembros del núcleo familiar es afectiva y estable			
La relación con la familia extensa es frecuente y estrecha.			
La relación con amistades, vecindario, compañeros y compañeras, etc. es frecuente y estrecha.			
Tiene miedo a relacionarse con ciertas personas de la familia, amistades, vecindario, etc.			
VALORACIÓN FINAL			
3. CONTEXTO SOCIO-LABORAL			
Tiene un trabajo bien remunerado y con contrato			
Tiene trabajo mal remunerado y vinculado al empleo clandestino			
No trabaja pero tiene ingresos propios (pensión, RISGA, etc)			
Administra sus ingresos (trabajo, pensión, etc)			

VALORACIÓN FINAL			
VARIABLES	VALORACIONES		OBSERVACIONES
	SI	NO	
4. AUTOESTIMA			
Su autoestima es baja			
VALORACIÓN FINAL			
5. HÁBITOS, MOTIVACIONES Y PARTICIPACIÓN SOCIAL			
Tiene acceso a los medios de comunicación con el entorno			
Tiene acceso a los medios de ocio habituales			
Conoce y participa de la red de apoyo socio-comunitaria			
Conoce y participa en grupos organizados (asociaciones/ entidades sociales)			
VALORACIÓN FINAL			

OBSERVACIONES DE SEÑALES DE VIOLENCIA REALIZADAS POR EL ENTREVISTADOR/A DURANTE LA ENTREVISTA PERSONAL

VARIABLES	VALORACIONES		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. ASPECTO FÍSICO DURANTE LA ENTREVISTA			
Se observan señales de desnutrición			
Lleva puesta ropa inadecuada con respecto al clima, edad			
Presenta un aspecto sucio y descuidado			
Se encuentra en estado de sedación			
Se observan señales de violencia física			Marcas muñecas: <input type="checkbox"/> Marcas tobillos: <input type="checkbox"/> Fracturas: <input type="checkbox"/> Mordiscos: <input type="checkbox"/> Quemaduras: <input type="checkbox"/> Otras:
Se observa deterioro de su capacidad física residual			
Se observan señales de no haber dormido			
VALORACIÓN FINAL			
2. ACTITUD DURANTE LA ENTREVISTA			
Muestra nerviosismo más allá de lo lógico en una situación de entrevista			
Su actitud es colaboradora			
Se observan cambios de actitud y humor			
Su actitud es pasiva y complaciente			
VALORACIÓN FINAL			

ANEXO 5.

Especialidades de las mujeres víctimas de la violencia de género en materia de vivienda

1. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA ETXEBIDE EN ARRENDAMIENTO

La Orden de 15 de octubre de 2012, del Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, del registro de solicitantes de vivienda y de los procedimientos para la adjudicación de viviendas de protección oficial y alojamientos dotacionales de Régimen Autonómico regula la inscripción en este registro y la adjudicación de las viviendas (en adelante Orden de 15 de octubre de 2012).

Las mujeres víctimas de la violencia de género deben acreditar dicha condición a través de: sentencia judicial, orden de protección o informe social dictados dos años antes de la solicitud de la consideración de víctima, tal y como lo establece la Orden de 4 de octubre de 2006, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales regula las medidas de acción positiva en materia de vivienda para mujeres víctimas de la violencia de género (en adelante Orden de 2006)

Cuando realizan la solicitud de inscripción en el registro tienen la obligación de presentar, junto con la solicitud, la documentación acreditativa de todos los requisitos de acceso a las viviendas de protección pública o asimiladas. Los requisitos de acceso a las viviendas de protección públicas son: ser mayor de edad o emancipado, tener necesidad de vivienda (no ser titular de vivienda o no haberlo sido en los dos años anteriores), estar empadronado en la CAPV y cumplir los ingresos máximos y mínimos.

A las mujeres víctimas de la violencia de género se les exime directamente del requisito de ingresos mínimos, tal y como lo establece el artículo 19 del Decreto 39/2008, de 4 de marzo, sobre régimen jurídico de las viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo (en adelante Decreto 39/2008). También se les exime del empadronamiento en cualquiera de los municipios que solicite o fuera a solicitar durante el plazo de la medida de acción positiva.

Si requieren de la exención de cualquier otro de los requisitos de acceso a las viviendas de protección oficial o asimiladas, deberá acreditar dicha necesidad una institución pública y deberá estar relacionada con la necesidad con la vivienda, tal y como lo establece el artículo 16.3 del mismo decreto. Normalmente nos solicitan la excepción del requisito de necesidad de vivienda (tenencia de vivienda)

Acreditada su condición de víctima de violencia de género y siempre que sea titular del expediente, una vez que está de alta en el Registro, se le otorgan 4 puntos adicionales para todos los procedimientos de baremación en los que participe a efectos de la adjudicación de alguna vivienda en arrendamiento.

2. ADJUDICACIÓN DE LAS VIVIENDAS DE PROTECCIÓN PÚBLICA O ASIMILADAS EN ARRENDAMIENTO

Procedimiento ordinario. La baremación y cupos preferenciales

Las viviendas de protección pública o asimiladas se adjudican por un procedimiento de baremación y, como hemos comentado anteriormente, acreditada su condición de víctimas de la violencia de género, siempre que sea titular del expediente, una vez que está de alta en el Registro, se le otorgan 4 puntos adicionales para todos los procedimientos de baremación en los que participe.

Son criterios de la baremación: la antigüedad en el Registro de Solicitantes de Vivienda Etxebide, empadronamiento, el número de miembros de la unidad convivencial, ingresos y pertenencia a un colectivo de especial necesidad. Las víctimas de la violencia de género son consideradas como uno de esos colectivos de especial necesidad, es un cupo preferencial.

Procedimiento extraordinario. La adjudicación directa

Los requisitos para la adjudicación de una vivienda son:

- ▶ Estar inscrita en el Registro de Solicitantes de Vivienda *Etxebide*.
- ▶ La solicitud debe ser suscrita por el concejal responsable del área social o alcalde del municipio en el que resida la mujer o la Diputación Foral correspondiente. Debe acreditar que es usuaria de un piso de acogida, que ha cubierto el tiempo de estancia y que no ha podido obtener otra vivienda.
- ▶ Se debe adjuntar un **informe técnico** de los servicios sociales que incluya referencias a la situación personal de la mujer, la intervención acordada y la situación de vivienda.
- ▶ Aportar la documentación acreditativa de la finalización de la convivencia con el supuesto agresor: en el caso de haber formado matrimonio o pareja de hecho: sentencia divorcio o baja del registro. Excepcionalmente, se admite demanda de divorcio. El resto de interesadas, deberán presentar el volante de empadronamiento.
- ▶ En el caso de que la interesada firme un contrato de arrendamiento deberá continuar en la situación de no convivencia con el supuesto agresor hasta la finalización de dicho contrato. En caso contrario, podrá ser causa de resolución del contrato de arrendamiento.

Vitoria-Gasteiz, 15 de noviembre de 2021

Departamento de Planificación Territorial, vivienda y Transportes.

Viceconsejería de Vivienda

Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda.

Gobierno Vasco

