Gobierno de Canarias
Instituto Canario de Igualdad

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma Canaria

Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma Canaria

Gobierno de Canarias
Instituto Canario de Igualdad

1. Firmas Representantes 9
2. Presentación 13
3. Entidades y Organismos Implicados y Población Destinataria del Protocolo . 17
4. Principios Generales que Acompañan las Actuaciones del Protocolo 19
5. Instituciones Intervinientes 23
6. Procedimientos Generales de Actuación y Coordinación Interinstitucionales para la Atención a Víctimas de Violencia de Género y a sus Hijos e Hijas 25

Actuación Emergencias 27

1 Introducción 27

2 Procedimiento General de Actuación 27

2.1 Recepción de la llamada 27

2.2. Coordinación de la actuación 28

2.3. Fin de la actuación 29

3. Actuación en Todos los Casos del Centro Coordinador 29

Actuación Ámbito Jurídico 31

1. Introducción 31

1.1 Normas generales de actuación en dependencias judiciales 31

1.2 Valoración judicial del riesgo 32

1.3 Medidas de Protección 32

2. Procedimiento General de Actuación 32

2.1. Ministerio Fiscal 32

2.2. Juzgados de Violencia contra la Mujer y Juzgados de Guardia 34

2.2.1. Primeras diligencias 34

2.2.2. Presentación de la denuncia/Declaración de las denunciantes-perjudicadas 34

2.2.3. Adopción de medidas cautelares 35

2.2.4. Medidas de Protección 36

2.3.1. Resumen de la actuación del Turno de Oficio ... 38
2.4. Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses: Unidades de Valoración Forense Integral ... 38
2.4.1. Resumen de la actuación ... 39
2.4.2. Valoración Urgente del Riesgo ... 39
3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz ... 40
Actuación Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ... 43
1. Introducción ... 43
1.1 Responsabilidades Generales ... 44
2. Procedimiento General de Actuación ... 44
2.1. Recepción de la llamada ... 44
2.2. Resumen de la actuación en fase de investigación policial ... 44
2.3. Elaboración del atestado y recogida de la denuncia ... 45
2.3.1 El Atestado Policial ... 46
2.3.2 Atención en dependencias policiales ... 46
2.4. Información sobre detención del presunto agresor ... 48
2.4.1 Medidas de Protección ... 48
2.4.2 Si la mujer no desea denunciar ... 48
2.5 Fin de la actuación ... 48
3 Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz ... 49
Actuación Ámbito Sanitario ... 53
1. Introducción ... 53
2 Procedimiento General de Actuación ... 54
2.1. Resumen de la actuación en Atención Primaria y Atención Hospitalaria ... 54
2.2. Resumen de la actuación ante una situación de Urgencias ... 55
2.3. Resumen de la actuación ante agresiones sexuales con violación ... 55
2.4. Parte de Lesiones ... 57
3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz ... 57

Actuación Servicios Especializados de Atención a Víctimas de Violencia de Género 61

1. Introducción 61

2. Procedimiento General de Actuación 61

2.1. Servicios de Atención Inmediata 61

2.2. Servicios de Atención, Información e Intervención Integral 62

2.3. Recursos de Acogida Temporal: Centros de Acogida Inmediata (CAI), Casas de Acogida (CA) y Pisos Tutelados (PT) 65

2.4. Servicios Sociales Generales 66

3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz 67

Actuación Ámbito Educativo 69

1. Introducción 69

1.1 Principales responsabilidades del Centro Docente 69

2. Procedimiento General de Actuación 70

2.1 Dirección del Centro Docente 70

2.2 Detección de un posible caso en el que la madre esté siendo víctima de violencia de género 70

2.3 Ante una detección de un posible caso en el que una alumna esté siendo víctima de violencia de género 71

2.4 Seguimiento del caso y mecanismos de coordinación 71

2.5 Situación o detección de un caso en el que un alumno del centro es el presunto agresor de una alumna que está siendo víctima de violencia de género 72

2.6 Detección de un posible caso en el que una profesora o trabajadora del centro esté siendo víctima de violencia de género 72

2.7 Órdenes de Protección 72

3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz 73

Actuación de la Unidad de Violencia sobre la Mujer 75

1. Introducción 75

2. Procedimiento General de Actuación 75

3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz 76

7. Actuación y Coordinación con Menores Víctimas de la Violencia de Género.79
8. Actuación, Intervención y Coordinación con Mujeres en Situación de Especial Vulnerabilidad.....83
Mujeres Migrantes.....**83**
Mujeres Mayores.....**84**
Mujeres con Diversidad Funcional.....**85**
9. Elementos de Gestión.....87
10. Glosario de Términos.....91
11. Diagramas de Flujo de los Procesos.....95

1

Firmas Representantes

En Santa Cruz de Tenerife, en la sede de Presidencia del Gobierno de Canarias, a 6 de marzo de 2018

SE REÚNEN:

La **Excma. Sra. Dña. María Mercedes Roldós Caballero**, en calidad de Delegada del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Canarias, en virtud del Real Decreto 681/2016, de 16 de diciembre y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 72.4 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en representación de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de dicha Delegación de Gobierno, de las Unidades de Violencia de la Subdelegación de Gobierno en Santa Cruz de Tenerife y de las Direcciones Insulares, así como de las Fuerzas y Cuerpo de Seguridad del Estado.

El **Excmo. Sr. D. José Miguel Barragán Cabrera**, en calidad de Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias , en virtud del Decreto 3/2017, de 4 de enero, del Presidente, con facultad para suscribir el presente Protocolo de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1.k) de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

La **Excma. Sra. Dña. Soledad Monzón Cabrera**, en calidad de Consejera de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, en virtud del Decreto 105/2015 de 9 de julio, del Presidente, con facultad para suscribir el presente Protocolo de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1.k) de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

La **Excma. Sra. Dña. Nieves Lady Barreto Hernández**, en calidad de Consejera de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, en virtud del Decreto 105/2015, de 9 de julio, del Presidente, con facultad para suscribir el presente Protocolo de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1.k) de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

La **Excma. Sra. Dña. Cristina Valido García**, en calidad de Consejera de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, nombrada por Decreto 2/2017, de 4 de enero, del Presidente, con facultad para suscribir el presente Protocolo de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1.k) de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

El **Excmo. Sr. D. José Manuel Baltar Trabazo**, en calidad de Consejero de Sanidad del Gobierno de Canarias, en virtud del nombramiento efectuado mediante Decreto 4/2017, de 4 de enero, del Presidente, con facultad para suscribir el presente Protocolo de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1.k) de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.

El **Excmo. Sr. D. Antonio Doreste Armas**, en calidad de Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, nombrado en fecha 24 de julio de 2014, y que representa al Poder Judicial en la Comunidad Autónoma.

El **Excmo. Sr. D. Vicente Máximo Garrido García**, en calidad de Fiscal Superior de la Comunidad Autónoma de Canarias, nombrado en virtud del Real Decreto 43/2014, de 24 de enero, actuando en virtud de sus atribuciones de representación del Ministerio Fiscal, reconocidas en el artículo 22, apartado 4, de la Ley 50/1981, de 30 de diciembre, del Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, modificado por la Ley 24/2007, de 9 de octubre, en relación con el artículo 11.3 de la misma ley.

El **Excmo. Sr. D. Carlos Enrique Viña Romero**, en calidad de Presidente del Consejo Canario de Colegios de Abogados, actuando en nombre y representación del Consejo en virtud de lo dispuesto en el artículo 6.4.1. de los Estatutos del Consejo Canario de Colegios de Abogados, y autorizado para tal otorgamiento, por acuerdo de la comisión permanente del Consejo Canario de Colegios de Abogados de fecha 24 de julio de 2017; en uso de la delegación de competencias para resolver asuntos por razones de urgencia que efectuó el pleno del Consejo Canario de Colegios de Abogados en su sesión de 25 de enero de 2003.

La **Excma. Sra. Dña. María Belén Allende Riera**, en calidad de Presidenta del Excmo. Cabildo Insular de El Hierro, actuando en nombre y representación de dicha Corporación Insular en virtud de lo dispuesto en el artículo 124.4.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y de lo dispuesto en la Ley territorial 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares.

El **Excmo. Sr. D. Marcial Morales Martín**, en calidad de Presidente del Excmo. Cabildo Insular de Fuerteventura, actuando en nombre y representación de dicha Corporación Insular en virtud de lo dispuesto en el artículo 124.4.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y de lo dispuesto en la Ley territorial 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares.

El **Excmo. Sr. D. Antonio Morales Méndez**, en calidad de Presidente del Excmo. Cabildo de Gran Canaria, actuando en nombre y representación de dicha Corporación Insular en virtud de lo dispuesto en el artículo 124.4.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y de lo dispuesto en la Ley territorial 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares.

El **Excmo. Sr. D. Casimiro Curbelo Curbelo**, en calidad de Presidente del Excmo. Cabildo Insular de La Gomera, actuando en nombre y representación de dicha Corporación Insular en virtud de lo dispuesto en el artículo 124.4.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y de lo dispuesto en el artículo 125.2 de la Ley territorial 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares.

El **Excmo. Sr. D. Anselmo Francisco Pestana Padrón**, en calidad de Presidente, actuando en nombre y representación del Excmo. Cabildo Insular de La Palma, especialmente facultado para este acto por acuerdo de Consejo de Gobierno adoptado en sesión ordinaria de fecha 28 de julio de 2017, de conformidad con el art. 125.2 de la Ley 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares.

El **Excmo. Sr. D. Carlos Enrique Alonso Rodríguez**, en calidad de Presidente del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, actuando en nombre y representación de dicha Corporación Insular en virtud de lo dispuesto en el artículo 124.4.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y de lo dispuesto la Ley territorial 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares.

El **Excmo. Sr. D. Pedro Manuel San Ginés Gutiérrez**, en calidad de Presidente del Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote, actuando en nombre y representación de dicha Corporación Insular en virtud de lo dispuesto en el artículo 124.4.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y de lo dispuesto en la Ley territorial 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares.

El **Excmo. Sr. D. Manuel R. Plasencia Barroso**, en calidad de Presidente de la Federación Canaria de Municipios, en virtud del acuerdo de la Asamblea General celebrada en fecha 11 de septiembre de 2015 en Santa Lucía de Tirajana, y actuando en nombre y representación de esta última, en virtud de las competencias que le atribuye el artículo 31.1.a) en relación con el artículo 8.1.f) de sus Estatutos.

Todas las partes intervienen en la representación y con las facultades que sus respectivos cargos les confieren, reconociéndose capacidad y legitimación bastantes en derecho para otorgar y firmar el presente Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma Canaria, firman el presente protocolo en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

2

Presentación

"Existe una verdad universal, aplicable a todos los países, culturas y comunidades: la violencia contra la mujer nunca es aceptable, nunca es perdonable, nunca es tolerable"

Ex Secretario general de las Naciones Unidas, Ban-Ki-Moon (2008)

La violencia contra las mujeres en sus múltiples formas, es un fenómeno de carácter estructural, de una enorme dimensión y complejidad, cuya pervivencia responde a creencias discriminatorias y sexistas profundamente arraigadas en la sociedad, que sostienen la subordinación y dominación de las mujeres.

La violencia de género es una violación de los derechos humanos con secuelas directas (físicas, psicológicas, emocionales, sexuales y feminicidios) que transcienden a las víctimas, afectando también a la familia, al entorno más cercano, a los hijos e hijas de las mujeres, en su caso y, a las personas dependientes de éstas. Sus consecuencias afectan del mismo modo, a la sociedad en su conjunto, a la consolidación de las democracias y a la garantía de los Estados de derecho.

La Organización Mundial de la Salud calcula que globalmente, el 35% de las mujeres[1] en el mundo han sido víctimas de violencia física/sexual por parte de su pareja o de violencia sexual a manos de personas distintas a su pareja, representando estas cifras sólo un segmento de las múltiples violencias que enfrentan mujeres y niñas, como la violencia económica, la trata de mujeres con fines de explotación sexual, los matrimonios forzados, la mutilación genital femenina, la tortura sexual en situación de conflicto armado y posconflicto, entre otras. En el caso español, la Macroencuesta de Violencia contra la Mujer (2015) realizada por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género[2], señala que el 25,4% de las mujeres residentes en España de 16 o más años, han sufrido violencia psicológica de control, el 21,9% violencia psicológica emocional, el 10,8% violencia económica de alguna pareja o ex-pareja y, el 12,5% violencia física y/o sexual también a manos de sus parejas o ex-parejas.

En los últimos doce años, en España se han asumido importantes compromisos en materia de derechos humanos de las mujeres y lucha contra la violencia por motivos de género, materializados en la aprobación e implementación de un avanzado marco normativo nacional y regional, así como en el desarrollo de políticas públicas parejas a la normativa: *Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección contra la Violencia de Género, Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo de 2007, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres, Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima de delito, Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer (2013-2016), Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades (2014-2016)* o *la Estrategia para la Igualdad de Mujeres y Hombres (2013-2020) del Gobierno de Canarias*, entre otras.

1 World Report on violence and health. Organización Mundial de la Salud (2002). Ginebra.

2 Macroencuesta de violencia contra la mujer 2015. Colección contra la Violencia de Género. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Recientemente, el Estado español ha corroborado su compromiso internacional en la lucha contra la violencia de género, ratificando en 2014 el *Convenio del Consejo de Europa para Prevenir y Combatir la Violencia contra la Mujer y la Violencia Doméstica (Convenio de Estambul)*, con anteriores precedentes a nivel internacional, como fue la ratificación en 1984, de la *Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*, entre otros instrumentos internacionales, que significan la responsabilidad del Estado en el marco de la prevención, la investigación y la asistencia integral a las víctimas de violencia de género.

Del mismo modo, en la Comunidad Autónoma Canaria se han adoptado instrumentos jurídicos fundamentales como la *Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género*, cuya aprobación abrió el camino para el establecimiento y ordenación **del sistema canario de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género**, creando, entre otros, el **Sistema Canario Integral de Prevención y Protección de las Mujeres contra la Violencia de Género**.

En respuesta a las demandas de las organizaciones de mujeres, de los equipos profesionales expertos en la materia y de las organizaciones internacionales de derechos humanos[3], tal y como se ha señalado, en los últimos dos años se han producido importantes y decisivas modificaciones legislativas[4], que establecen la **protección** y necesaria **asistencia integral de los hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género**, consideradas igualmente víctimas directas de la violencia que sus padres ejercen sobre sus madres. En este sentido, la Comunidad Canaria se une a través de medidas y acciones específicas implementadas a través de todas las áreas que contempla este Protocolo, a las demandas de los diferentes agentes sociales.

Respondiendo a los compromisos del Gobierno de Canarias, consciente de la responsabilidad asumida que atañe a las instituciones públicas la prevención y erradicación de la violencia de género en todas sus formas, la actualización del **Protocolo de coordinación interinstitucional para la atención de las víctimas de violencia de género de la Comunidad Canaria**, enmarcada en el cumplimiento al imperativo legal recogido en el apartado cuatro del artículo 19 y en el artículo 32 de la LO 1/2004, se presenta como una herramienta eficaz y necesaria, adaptada a las recientes modificaciones legislativas, dirigida a mejorar y fortalecer la respuesta de todos los agentes sociales, en su deber de proteger, asistir y reparar integralmente a las víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas.

Objetivos del protocolo

El Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Atención de las Víctimas de Violencia de Género de la Comunidad Canaria tiene como objetivo garantizar el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas, a vivir una vida libre de violencia, mejorando la coordinación entre todos los equipos, áreas y agentes sociales intervinientes ante situaciones de violencia de género.

El Protocolo se presenta como un compromiso interinstitucional forjado a través de un instrumento necesario y útil para fortalecer la coordinación de las actuaciones en materia de violencia de género, que permita a todas las partes identificar y comprender las actuaciones que cada sector aplica, generar mecanismos de comunicación necesarios para la prevención, protección y asistencia integral y clarificar las competencias y responsabilidades de cada parte.

3 Resolución CEDAW 47/12 de 16 de Julio de 2014; Observaciones finales sobre los informes periódicos séptimo y octavo combinados de España. Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Doc. CEDAW/C/ESP/CO/7-8; Informe del Grupo de Trabajo de Investigación sobre el llamado Síndrome de Alienación Parental. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. 2010; Análisis de las Sentencias Dictadas por los Tribunales del Jurado y por las Audiencias Provinciales en el año 2014, relativas a los Homicidios y/o Asesinatos Consumados entre los Miembros de la Pareja o Ex-pareja y Menores a Manos de sus Progenitores. Consejo General del Poder Judicial. 2016.

4 Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

3

Entidades y Organismos Implicados, y Población Destinataria del Protocolo

Este Protocolo se dirige de forma directa a todos los agentes sociales y áreas intervinientes ante situaciones de violencia de género (Ámbito Policial, Ámbito Judicial, Ámbito Sanitario, Ámbito de los Servicios Sociales y Servicios Especializados de Atención a Víctimas de Violencia de Género, Ámbito Educativo, Unidades de Violencia de Género, Emergencias, Ámbito de Familia e Infancia) y de forma indirecta, a todas las mujeres mayores o menores de edad, así como a sus hijos e hijas, que estén sufriendo o hayan sufrido violencia de género (violencia física, psicológica, económica, emocional o sexual) en su entorno íntimo, independientemente de la situación administrativa en la que se encuentre.

Las instituciones intervinientes en la elaboración y actualización, que asimismo formarán parte de la coordinación, pertinencia y evaluación de su implementación son:

- Delegación del Gobierno de España en Canarias. Unidades de Violencia de Género de la Subdelegación del Gobierno
- Tribunal Superior de Justicia de Canarias
- Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Canarias
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad
- Instituto Canario de Igualdad
- Guardia Civil
- Policía Nacional
- Dirección General de Seguridad y Emergencias
- Cuerpo General de la Policía Canaria
- Institutos de Medicina Legal
- Consejería de Educación y Universidades
- Consejería de Sanidad. Servicio Canario de Salud (SCS)
- Dirección General de Juventud
- Dirección General de Protección a la Infancia y Familia
- Federación Canaria de Municipios
- Consejo Canario de Colegios de Abogados/as de Canarias
- Cabildo Insular de El Hierro
- Cabildo Insular de La Gomera
- Cabildo Insular de La Palma
- Cabildo Insular de Tenerife
- Cabildo Insular de Gran Canaria
- Cabildo Insular de Lanzarote
- Cabildo Insular de Fuerteventura

4

Principios Generales que Acompañan las Actuaciones del Protocolo

Para garantizar el cumplimiento de este protocolo, las administraciones públicas, los equipos profesionales y las áreas intervinientes, deberán actuar de conformidad a los siguientes principios generales:

- **Enfoque de derechos humanos**: todas las instituciones, equipos, agentes sociales y personas que intervengan con las mujeres, sus hijos e hijas, deberán proceder incorporando transversalmente a su actuación el enfoque de derechos humanos, materializado en una intervención basada en el respeto, reconocimiento, goce, uso y disfrute de los derechos humanos inherentes a todas las personas: derecho a la vida, a la dignidad de la persona, a la libertad, a los derechos sexuales y reproductivos, el derecho al debido proceso, a la seguridad y protección, a no recibir tratos inhumanos o degradantes, entre otros. El enfoque de derechos humanos implica igualmente el reconocimiento de las mujeres como titulares de derecho, así como el cumplimiento de las garantías constitucionales y de las Convenciones e Instrumentos internacionales ratificados por el Estado español.
- **Enfoque de género**: las instituciones, equipos, agentes sociales y personas que intervengan con las mujeres, sus hijos e hijas, deberán incorporar un enfoque de género, fundamentado en el reconocimiento de la existencia de relaciones de jerarquía, poder y desigualdad entre los sexos, cuya realidad se expresa a través de la desigualdad, violencia, subordinación y discriminación hacia las mujeres en la sociedad. El enfoque de género, adoptado por todos los organismos internacionales de derechos humanos, permite visibilizar la violencia de género como consecuencia de la histórica discriminación estructural hacia las mujeres y, por tanto, como una violación de los derechos humanos. Desde el plano operativo y práctico, la intervención con víctimas de violencia de género deberá incorporar un enfoque de género a través de acciones para erradicar, atenuar y/o prevenir las desigualdades. En la intervención individualizada, el enfoque de género, es una herramienta fundamental para dar respuestas más informadas, adecuadas y equitativas, analizando las causas que generan las desigualdades, evaluando las posibilidades de modificarlas, elaborando propuestas de acción tendentes a modificar esa desigualdad y, por tanto, contribuyendo así a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres[5].
- **Desarrollo de Políticas de Igualdad**: la mejora e implementación de este protocolo, se aplicará en base a la formulación y desarrollo de políticas públicas de igualdad y planes de acción, globales y coordinados, que ofrezca una respuesta global a la violencia de género.
- **Intencionalidad hacia la igualdad de género**: Toda la administración y sus agentes sociales actuarán desde la intencionalidad de avanzar en la igualdad de género, removiendo los obstáculos que impiden su implantación real y efectiva, y aplicando la perspectiva de género en sus intervenciones[6].
- **Coordinación y colaboración entre instituciones**: la coordinación y colaboración entre organizaciones, instituciones y agentes sociales será un principio fundamental para la aplicabilidad del protocolo. Las diferencias en la cultura organizacional, la terminología, las prácticas, las prioridades operativas y la formación, no implicarán en ningún caso, la inexistencia de un compromiso firme de todas las partes a establecer mecanismos de coordinación y colaboración dirigidos a la protección, seguridad y reparación integral de las víctimas.

5 Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Instituto Canario de Igualdad. 2011

6 LO 1/2004. Exposición de Motivos LO 3/2007, y Artículos 4 y 6, Convenio de Estambul.

- **Asistencia integral y personalizada a través de una respuesta holística**: Desde el planteamiento holístico enfocado a garantizar todas las necesidades vitales de las víctimas de violencia de género, como premisa para ejercer su derecho a vivir una vida libre de violencia, la atención y asistencia será personalizada, integral y adaptada a las necesidades de la mujer y de sus hijos e hijas, en su caso.
- **No discriminación**: la discriminación queda prohibida en todos los ámbitos, garantizando el igual acceso a la protección efectiva de los derechos humanos de las mujeres y de sus hijos e hijas, así como la atención a los sectores de mujeres que sufren discriminación múltiple, como generadora de situaciones de mayor vulnerabilidad frente a la violencia de género.
- **Garantizar el interés superior de los y las menores**: en los casos en los que existan menores víctimas directas de la violencia de género ejercida sobre sus madres, o adolescentes que estén viviendo situaciones de violencia de género por otros adolescentes varones, todas las partes actuarán en beneficio del interés superior del/la menor. En este sentido, el/la menor tendrá derecho a ser escuchado y expresar su opinión, poniendo a su disposición las modalidades en las que pueda hacerlo (directamente, por medio de representante o de un organismo apropiado).
- **Enfoque centrado en la víctima/superviviente**: el Convenio de Estambul establece que *las partes deberán asegurarse de que las políticas (…) sitúan los derechos de la víctima en el epicentro de las medidas adoptadas* (Art.7.2). En este sentido, el enfoque centrado en la víctima implicará que la mujer desempeñe un papel activo en la toma de decisiones y en la aplicación de las medidas que garanticen su seguridad. Supone igualmente la obligación de que se la escuche y se la responda con respeto, entendiendo que el contexto en el que se encuentra está condicionado por el control y el miedo, lo que en ocasiones implicará que aparezcan incoherencias en sus afirmaciones y comportamientos. En cualquier circunstancia, eso no la inhabilitará para no disfrutar de su derecho a vivir una vida libre de violencia y a tomar decisiones por sí sola. En todos los casos, la mujer tiene derecho a participar activamente y a estar informada de cada paso que se tome en la evaluación del riesgo y gestión de la seguridad.
- **Evitar la revictimización o victimización secundaria**: la victimización secundaria, definida como el trauma adicional causado por los estereotipos, actitudes, comportamientos, prácticas y procesos en los que se encuentran las mujeres víctimas de violencia de género, ocasionados por instituciones, servicios de atención, operadores jurídicos, fuerzas y cuerpos de seguridad, medios de comunicación, la comunidad, familia y el entorno más próximo, será evitada por todas las partes que tengan contacto o intervengan con la víctima. Se evitará que la mujer tenga que repetir de forma innecesaria y reiterada la historia de violencia vivida.
- **Garantía presupuestaria**: las organizaciones intervinientes, responsables de la implementación del protocolo, se comprometerán a garantizar presupuestos compatibles con las medidas expuestas en este documento, así como con la continuidad de los equipos encargados de la protección, seguridad y asistencia integral a las víctimas de violencia de género.
- **Garantía de formación continua especializada**: las organizaciones y equipos profesionales que intervengan de forma directa o indirecta con las mujeres víctimas de violencia de género y en su caso, con los hijos e hijas menores, deberán estar debidamente formados en violencia de género (Art. 47 LO 1/2004). La formación se actualizará y adaptará al sector y ámbito de actuación.

5

Instituciones Intervinientes

Las instituciones intervinientes en la elaboración y actualización, que asimismo formarán parte de la coordinación, pertinencia y evaluación de su implementación son:

- Delegación del Gobierno de España en Canarias. Unidades de Violencia de Género de la Subdelegación del Gobierno/Dirección Insulares
- Consejería de Educación y Universidades
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad
- Consejería de Sanidad. Servicio Canario de Salud (SCS)
- Consejo Canario de Colegios de Abogados/as de Canarias.
- Dirección General de Juventud
- Dirección General de Protección a la Infancia y Familia
- Dirección General de Seguridad y Emergencias
- Instituto Canario de Igualdad
- Tribunal Superior de Justicia de Canarias
- Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Canarias
- Policía Nacional
- Guardia Civil
- Cuerpo General de la Policía Canaria
- Institutos de Medicina Legal
- Cabildos Insulares
- Federación Canaria de Municipios

6

Procedimientos Generales de Actuación y Coordinación Interinstitucionales para la Atención a Víctimas de Violencia de Género y a sus Hijos e Hijas

La coordinación y actuación interinstitucional para la atención a las víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas, en su caso, en la Comunidad Autónoma Canaria, pasa por la definición y conocimiento de las actuaciones de los sectores principales en la prevención, identificación y atención ante situaciones de violencia de género.

Para ello, en las próximas páginas se desarrollan los procedimientos de actuación principales de las áreas involucradas en la coordinación interinstitucional: Ámbito de Emergencias, Ámbito Judicial, Ámbito Policial, Ámbito Sanitario, Unidades contra la Violencia sobre la Mujer, Ámbito de los Servicios Especializados y Servicios Sociales, y Ámbito Educativo.

Cada ámbito desarrolla tres apartados principales que guían la lectura de este protocolo y que son: 1) Introducción, 2) Procedimiento General de Actuación y 3) Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz.

La coordinación eficaz entre ámbitos sólo será posible si todos ellos se complementan entre sí y colaboran en sus actuaciones.

- Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2
- Servicio de Urgencias Canario (SUC)
- Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de Canarias (S.A.M.V.V.)
- Ministerio Fiscal
- Juzgados de Violencia contra la Mujer y Juzgados de Guardia
- Colegio de Abogados y Abogadas
- Institutos de Medicina Legal: Unidades de Valoración Forense Integral
- Policía Nacional
- Policía Local
- Guardia Civil
- Cuerpo General de la Policía Canaria
- Servicio de Atención Primaria y Hospitalaria
- Servicios de urgencias del Servicio Canario de la Salud
- Servicios de Atención Inmediata
- Servicios de Atención, Información, Asesoramiento e Intervención Integral para víctimas de violencia de género
- Recursos de Acogida Temporales
- Servicios Sociales
- Educación
- Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la mujer de la Delegación del Gobierno y las Unidades de Violencia sobre la Mujer de las Subdelegaciones y Direcciones Insulares

1 Introdución

2 Procedimiento General de Actuación

2.1 Recepción de la llamada

2.2 Coordinación de la actuación

2.3 Fin de la actuación

3 Actuación en Todos los Casos del Centro Coordinador

Actuación Emergencias

Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2
Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de género (S.A.M.V.V.)

1 Introducción

El **Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2** del Gobierno de Canarias, es un servicio público **encargado de dar respuesta a todas las demandas de emergencia** que se producen en el Archipiélago canario.

El **1-1-2 es el Teléfono Único de Emergencias** desde el cual se **coordinará la respuesta adecuada a una urgencia o emergencia** a través del centro coordinador desde el que se gestionan los recursos de emergencia que existen en el Archipiélago, actuando las 24 horas de los 365 días del año.

En las Salas Operativas del CECOES, para ofrecer la respuesta más eficaz ante una situación de violencia de género, se integra el **Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.M.V.V)**, encargado de prestar un **servicio telefónico a través de una atención coordinada ante situaciones de urgencia y emergencia por violencia de género**.

El S.A.M.V.V es un **servicio de atención inmediata** atendido por profesionales especialistas en atención a víctimas y supervivientes de violencia de género, que trabajan en coordinación con el resto de servicios de emergencias (policiales, sanitarios, servicios especializados, etc.) también presentes en las Salas Operativas del CECOES, las 24 horas todos los días del año.

En caso necesario, este servicio activará el **Dispositivo de Emergencias para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.)**, también operativo las 24 horas del día, todos los días del año, encargado de la asistencia inmediata y permanente para mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas, que hayan sufrido una agresión o que se encuentran en una situación de riesgo inminente de sufrirla.

2 Procedimiento General de Actuación

2.1 Recepción de la llamada

Cuando se produzca una llamada en la **Sala Operativa del 1-1-2** por un **caso de violencia de género, por parte de la propia víctima, de su entorno, de cualquier ciudadano o, desde cualquier servicio público o privado** (personal sanitario, personal educativo, personal de servicios especializados de atención a mujeres, personal de servicios sociales), se pondrá en marcha de manera unificada una respuesta inmediata para la atención integral y coordinada desde los cuerpos y fuerzas de seguridad, centros hospitalarios, órganos jurisdiccionales y todas aquellas instancias que deban intervenir.

En las llamadas en las que se refiera una agresión grave que requiera hospitalización y/o fallecimiento de la víctima, a través de la Coordinadora del Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.M.V.V.) se avisará a la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación de Gobierno y, en su caso, también a la Unidad de Violencia que se pudiera encontrar de guardia.

La atención telefónica se podrá ofrecer en cinco idiomas a través de la Sala Operativa del 1-1-2: español, inglés, alemán, italiano y francés.

2.2. Coordinación de la actuación

La **actuación de la Sala** y de la **persona operadora** encargada de gestionar la demanda procederá de la siguiente forma:

1. Abrirá la **ficha de actuación**, identificando los detalles que puedan ser útiles para la intervención del resto de recursos, el lugar al que deben trasladarse (en caso de que sea necesario), si hay personas heridas y la confirmación de un teléfono de contacto.
2. Se **clasificará el incidente**, distinguiendo entre el **tipo de violencia** (física o no física), si existen **menores afectados/as**, y si se trata de violencia en curso o no:
   - **Violencia en curso** (cuando la agresión acaba de producirse o existe una situación de riesgo inminente de sufrirla): se considerará como EMERGENCIA, y, por tanto, la respuesta será inmediata.
   - **Violencia no en curso** (supuestos en los que la agresión ya se ha producido y el presunto agresor no se encuentra en el lugar de los hechos, ni en las inmediaciones, y/o la víctima no corre peligro): se considerará como urgencia priorizable, al no existir peligro inmediato.
3. Se **transferirá la llamada** al técnico o técnica que corresponda, que deberá:
   - Cuando sea un **incidente de violencia en curso**: se activará a los recursos policiales (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, según competencia y Policía Local), recurso sanitario (Servicio de Urgencias Canario - SUC) y recurso social (D.E.M.A.). Se informará de la existencia de menores en caso de que así sea.
   - Para garantizar la atención más inmediata ante situaciones de emergencias, el CECOES 1-1-2 pondrá en conocimiento de todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que existan en el municipio en el que se produzca la agresión, la situación de violencia de la que tienen conocimiento, para que con la mayor diligencia posible pueda intervenir el cuerpo que se encuentre más próximo al lugar.
   - Cuando sea un incidente de violencia **no en curso**: se derivará la llamada directamente al Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.M.V.V.).
   - En todos los casos se verificará si la víctima dispone de una **orden de protección** para actuar en consecuencia y hacerlo constar en la ficha informática.
4. Se procederá a dar traslado de toda la información disponible al **Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.M.V.V.)**, que deberá:
   - Dar **respuesta inmediata** y en todos los casos a las mujeres que se encuentren en una situación de emergencia, o por encontrarse en riesgo razonable o inminente de padecerla.
   - Facilitar **información y asesoramiento** detallado y claro, a las mujeres sobre sus derechos y los de sus hijos e hijas, medidas para su autoprotección y los recursos disponibles en función de la isla en la que residan.
   - Asesorar a la víctima o a familiares, vecindario o personas de su entorno en el caso de ser los alertantes, sobre los pasos a seguir en caso de querer presentar denuncia, y sobre los recursos disponibles en materia de violencia de género.

En caso necesario, **ante una agresión o cuando exista una situación de riesgo inminente de sufrirla**, se activará el **Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.)**, cuando la asistencia inmediata sea necesaria por parte de este dispositivo.

El D.E.M.A es un recurso disponible en cada isla que ofrecerá acompañamiento al reconocimiento médico inmediato, información jurídica, acompañamiento y asistencia a las mujeres en los trámites que proceda realizar, información sobre las actuaciones y posibles alternativas ante la situación de violencia en la que se encuentra y si fuera necesario, posibilidad de acogimiento inmediato, como medida de protección y **sin necesidad de denuncia previa.**

En todos los casos el S.A.M.V.V deberá:

- Realizar **seguimiento** del caso hasta su finalización.
- Realizar **seguimiento** de los recursos movilizados.
- Dejar constancia de la **intervención en la aplicación informática**.

2.3. Fin de la actuación

Tras realizar todas las actuaciones y seguimiento de las mismas, la persona responsable de la coordinación multi-sectorial comprobará la finalización correcta del incidente, apuntando y valorando las observaciones que considere pertinente mejorar, en el caso que hiciera falta, la gestión del mismo.

En el apartado 11. Se pueden consultar los diagramas de flujo de cada agente.

3. Actuación en Todos los Casos del Centro Coordinador

Se apoyará en el **sistema de registro informático** y de audio vigente.

Se hará **seguimiento de cada incidente** de manera coordinada y eficaz, valorando la activación de los recursos.

Se verificará la **existencia de menores** a cargo de la víctima/superviviente para proceder, en caso necesario, a su inmediata atención, informando sobre ello al resto de recursos movilizados.

1 Introdución

1.1 Normas generales de actuación en dependencias judiciales

1.2 Valoración judicial del riesgo

1.3 Medidas de protección

2 Procedimiento General de Actuación

2.1 Ministerio Fiscal

2.2 Juzgados de Violencia contra la Mujer y Juzgados de Guardia

2.3 Colegio de Abogados y Abogadas

2.4 Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses: Unidades de Valoración Forense Integral

3 Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

Actuación Ámbito Jurídico

Ministerio fiscal
Juzgados de violencia contra la mujer y juzgados de guardia
Colegio de abogados y abogadas
Institutos de medicina legal: unidades de valoración forense integral

1. Introducción

La entrada en vigor de la Ley 4/2015, de 27 de abril, que regula el **Estatuto de las Víctimas de los delitos**, ofrece un nuevo escenario no sólo jurídico, sino también social para las víctimas, entre ellas las víctimas y supervivientes de violencia de género. En este sentido, *la respuesta que ofrece el estatuto, no sólo será reparadora del daño en el marco del proceso penal, sino también minimizadora de otros efectos traumáticos en lo moral que su condición pueda generar, con independencia de su situación procesal*[7].

Cabe destacar las implicaciones que el Estatuto tendrá en el caso de los y las **menores de edad**, al establecer que se deberán adoptar en cada situación las **medidas** que resulten necesarias para **evitar** o **limitar**, en la medida de los posible, que el desarrollo de la investigación o celebración del juicio se convierta en una nueva fuente de perjuicios para la víctima. En este sentido, los **hijos e hijas menores y menores sujetos a tutela, guarda y custodia de mujeres víctimas de violencia de género** tendrán **derecho a medidas de asistencia y protección**, acorde con la consideración reciente de **víctimas directas de la violencia ejercida sobre sus madres**, conforme a la reforma introducida por la LO 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

1.1 Normas generales de actuación en dependencias judiciales

- La **acogida** a las mujeres será **respetuosa** y acorde a su situación: los y las operadores jurídicos se dirigirán a la mujer con el máximo respeto, **evitando la victimización secundaria**[8].
- La espera en sede judicial será en un lugar adecuado, impidiendo la comunicación visual entre la víctima y el investigado[9].
- Las mujeres podrán hacerse **acompañar**, además de por su defensa y representante legal, por otra persona de su elección.
- Se **informará** con un **lenguaje claro y comprensible**, sobre los derechos que la asisten. Así como de las fases por las que pasará el procedimiento penal.
- Se permitirá que se **entreviste con el letrado o letrada de turno** con carácter previo a su declaración.
- Se respetará el derecho de la víctima cuando se acoja a su **derecho a no declarar** ex artículo 416 de la LECrim, constatando que dicha decisión es efectivamente libre y voluntaria.
- Para que la víctima pueda ejercer su derecho a la información, en dependencias judiciales se ofrecerán **servicios de interpretación** y **traducción**.

7 Guía práctica Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género. 2016

8 La atención deberá de ser personalizada, teniendo en cuenta la carga emocional y estresante que supone para una mujer víctima de violencia de género la judicialización del proceso. Es importante que se tenga en cuenta que la entrada en el circuito judicial genera en las víctimas sentimientos y emociones que dificultan el desarrollo normalizado del proceso por miedo, vergüenza, ambivalencia, bloqueo psicológico, dependencia emocional frente al presunto agresor o sensación de desprotección ante el futuro incierto que se les presenta.

9 Se procurará habilitar espacios de espera diferentes para los/las intervinientes. En las salas de vistas se procurará disponer de biombo, mamparas para que no exista comunicación visual. Si fuera posible, se realizará por videoconferencia.

- En las actuaciones y procedimientos relacionados con la violencia de género la víctima tendrá derecho a la **protección de su intimidad**, en especial, sus datos personales, los de sus descendientes y los de cualquier otra persona que esté bajo su guarda o custodia. El/la juez/a podrá acordar que las vistas se celebren a puerta cerrada[10].

1.2 Valoración judicial del riesgo

- Se adoptarán las medidas necesarias para que todos los servicios pertinentes llevan a cabo una **valoración de riesgo.**
- Sin perjuicio de las Valoraciones Policiales del Riesgo (en adelante VPR), se pondrá a disposición de los Juzgados de Violencia contra la Mujer (JVM) o de los Juzgados de Guardia (cuando actúen en sustitución de los JVM), en la instrucción de la causa, los **instrumentos** precisos para poder calibrar el **riesgo en que puede encontrarse la víctima de violencia de género.**
- El órgano judicial podrá contactar con la **Unidad de Valoración Forense Integral** para que informe de algún aspecto específico relativo a la evaluación del presunto **agresor**.
- **Otros instrumentos** que pueden colaborar de forma decisiva a la **valoración del riesgo en sede judicial**: Informes de Servicios Especializados de Atención a Mujeres, Informes del Área Sanitaria, Informes emitidos por otros servicios que puedan dar información sobre la evolución de las visitas acordadas en caso de que existan hijos e hijas menores, o incluso, de los Centros Educativos.

1.3 Medidas de Protección

Realizada la valoración del riesgo de la víctima, el órgano judicial competente (Juzgado de Violencia sobre la Mujer o, en su caso, Juzgado de Guardia) adoptarán las **medidas cautelares** adecuadas para garantizar la **seguridad** de la mujer, así como de los hijos e hijas menores de edad.

La principal medida de protección de las víctimas es la **orden de protección**, y consiste en una resolución judicial que dicta el órgano judicial competente en los casos en que, existiendo indicios fundados de la comisión de un delito, aprecia la existencia de una situación objetiva de riesgo para la víctima que requiere la adopción de medidas de protección durante la tramitación del proceso penal.

2. Procedimiento General de Actuación

2.1. Ministerio Fiscal

El **Ministerio Fiscal**, según dispone el art. primero de la Ley 50/1981, de 30 de diciembre, por la que se regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, tiene por misión promover la acción de la justicia en defensa de la legalidad, de los **derechos de los ciudadanos y del interés público** tutelado por la ley.

Para el cumplimiento de esta función, según reza el artículo tercero del citado texto, en su apartado 10, el Ministerio Fiscal velará por la **protección procesal de las víctimas** promoviendo para ello los mecanismo previstos en la ley para que reciban la ayuda y asistencia efectivas.

En este contexto hay que destacar la importancia del informe que deberá emitir el/la Fiscal, referido a la **acreditación de situaciones de violencia de género** relativo a las víctimas de violencia de género que precisen ayudas sociales de contenido económico.

En efecto, en los supuestos de imposibilidad de celebrar la comparecencia prevista en el apartado 40 del art. 544 ter LECrim , desprendiéndose necesaria la adopción urgente de medidas de protección desde el inicio del proceso penal hasta que se dicte la orden de protección, corresponderá al/la Fiscal acreditar con su informe la condición de víctima de violencia de género que posibilitará activar las **medidas de protección** previstas en la legislación estatal y autonómica a las víctimas de este tipo de violencia.

La función del Ministerio Fiscal transciende en estos supuestos del mero ejercicio de la acción penal y de la solicitud de indemnizaciones en el proceso, imponiendo una obligación de información y asistencia inmediata a las víctimas

10 *Art. 63 de la LO 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.*

que garantice el efectivo ejercicio de los derechos y ayudas legalmente reconocidos asegurando la necesaria instrucción a las víctimas, de forma clara y accesible, de las medidas de asistencia previstas en la legislación vigente. A tal fin, en las Fiscalías se deberá contar con **material divulgativo** preciso para lo que se precisa coordinación con otras instituciones, en especial con los correspondientes servicios sociales.

Además de las medidas de protección y aseguramiento de asistencia a las víctimas, la actuación del Ministerio Fiscal cobra especial importancia por su **función tuitiva** como garante de los derechos de las víctimas.

El/la Fiscal podrá incoar diligencias de investigación para indagar si un hecho tiene relevancia penal como vía procedimental para facilitar la misión constitucional de promover la acción de la Justicia, conforme a los arts. 5 del Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal y 773.2 de la LECrim.

> "La Fiscalía podrá con carácter previo a la acción judicial –antes de que llegue al juez/jueza- ordenar la realización de **diligencias de investigación o prepocesales** para recabar más datos e información acerca de los hechos denunciados"
>
> Ley de Enjuiciamiento Criminal
> Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, Art. 5

En el seno del proceso, el/la Fiscal, como defensor/a de la legalidad y como garante de los derechos fundamentales de las víctimas, promoverá en caso de necesidad la adopción, por parte de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, o en su caso, de los Juzgados de Guardia, las medidas cautelares previstas en la legislación vigente. Velará especialmente por las víctimas menores de edad y el cumplimiento de su derecho de protección.

Cabe destacar las implicaciones que el Estatuto prevé en el caso de los/las **menores de edad**, al establecer que se deberán adoptar en cada situación las medidas que resulten necesarias para evitar o limitar, en la medida de lo posible, que el desarrollo de la investigación o celebración del juicio se convierta en una nueva fuente de perjuicios para la víctima. En este sentido, los/las hijos/as menores sujetos a tutela, guarda y custodia de mujeres víctimas de violencia de género tendrán derecho a medidas de asistencia y protección, acorde con la consideración reciente de víctimas directas de la violencia ejercida sobre sus madres, conforme a la reforma introducida por la La Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

En todas las instancias del proceso, el/la Fiscal cuidará porque se notifique a la víctima de todas las resoluciones en que proceda.

La Valoración Policial del Riesgo, tanto la inicial, como las valoraciones posteriores serán comunicadas por el Cuerpo Policial al Órgano Judicial y al Ministerio Fiscal, junto con un informe sobre los principales factores de riesgo apreciados. También podrá ser a solicitud judicial, del Ministerio Fiscal o por concurrencia de nuevas circunstancias significativas en el caso.

Por lo que respecta a la intervención del/la Fiscal en los procesos civiles, en los supuestos de violencia de género, viene regulada en el art. 74.g LEC y su razón de ser, por lo que a los procesos matrimoniales se refiere, no está en la violencia de género contra la mujer, sino en la concurrencia en el procedimiento de menores o incapaces o situaciones de ausencia legal.

> "En el caso de las **víctimas menores de edad**, la Fiscalía velará especialmente por el cumplimiento de este derecho de protección, adoptando las medidas adecuadas a su interés superior cuando resulte necesario para impedir o reducir los perjuicios que para ellos puedan derivar del desarrollo del proceso"
>
> Art. 19. Estatuto de la Víctima de Delito

2.2. Juzgados de Violencia contra la Mujer y Juzgados de Guardia

Corresponde a los Juzgados de Violencia contra la Mujer (o en su caso, a los Juzgados de Guardia) la **adopción de las órdenes de protección** y otras **medidas de protección de las mujeres víctimas de violencia de género, de sus hijos o hijas** o **menores** que estén sufriendo violencia de género en el entorno íntimo.

Todos los procedimientos de violencia de género deberán ser inscritos por parte del/la Letrado/a de la Administración de Justicia en el **Registro Central de Protección de Víctimas de Violencia Doméstica:**

- Medidas cautelares
- Órdenes de Protección
- Quebrantamientos de cualquier pena, medida u orden de protección acordada en los procedimientos penales.

La **actuación de los Juzgados de Violencia contra la Mujer o los Juzgados de Guardia**, se inicia tras la **denuncia por violencia de género** que realice la mujer víctima/superviviente (o terceras personas) en **Sede Policial**, interpuesta directamente en Sede Judicial o por el **Ministerio Fiscal**. El procedimiento también dará inicio en virtud de un **parte médico**, **testimonio de particulares** o por **remisión de otro órgano judicial**:

1. Comunicación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad → remitirán los atestados, solicitudes de órdenes de protección u otras medidas cautelares al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o Juzgado de Guardia en su caso.
   - Se remitirá la **información relativa a la valoración del riesgo** para la adopción de medidas cautelares.
   - Se pondrá en conocimiento de la autoridad judicial los **informes posteriores** que supongan una modificación de la **última valoración del riesgo** comunicada al órgano judicial.
   - Para facilitar el **examen individualizado de la situación de riesgo**, el órgano judicial, en base a la legislación aplicable, valorará la pertinencia de remitir, previa solicitud razonada a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de otros servicios (Servicios Especializados, Servicios Sociales o Servicios Sanitarios), copia de informes relativos a las circunstancias personales psicológicas o de otro tipo de la mujer y de los hijos e hijas menores o del investigado.
2. Comunicación de los Centros Sanitarios → remitirán el parte de lesiones al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o al Juzgado de Guardia, en el mismo día o en un plazo de 24 horas, siempre habiendo informado a la mujer. En caso de agresión sexual, se pondrá en marcha el "Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Agresión Sexual en el Área de Salud de la zona de referencia".

2.2.1. Primeras diligencias

1. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad citarán directamente ante el Juzgado a la víctima y presunto agresor (o se presenta al presunto agresor como detenido), ordenándose por el Juez o la Jueza su comparecencia inmediata, así como testigos/as, si fuera posible.
2. El/La Letrado/a de la Administración de Justicia, con carácter previo a su declaración, informará a la mujer previamente de forma clara y comprensible, dirigiéndose a ella con el máximo respeto, sobre sus derechos.
3. Se le entregará a la mujer una copia de sus derechos, incluyendo en la copia los recursos especializados existentes en la Comunidad Autónoma Canaria: Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del 1-1-2, Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.) y de los Servicios Especializados de atención a mujeres, hijos e hijas menores.

2.2.2. Presentación de la denuncia/Declaración de las denunciantes-perjudicadas

1. Si desea ser asistida por un letrado o letrada de oficio, se contactará inmediatamente con el Colegio de Abogados/as para que se proceda a la asignación de la persona que la asista, que deberá acudir con carácter urgente al Juzgado para la toma de declaración y la defensa de la mujer en todos los procesos judiciales.

2. La declaración se efectuará en presencia del Juez o Jueza, del/la Fiscal, el letrado o letrada de la mujer y del denunciado cuando se haya recibido la denuncia de la mujer a través del atestado policial. Se procurará que la declaración sea lo más detallada posible.
3. Los y las operadores/as jurídicos procurarán, en el marco de sus competencias legalmente establecidas, que la mujer comprenda y sea consciente de sus derechos asociados al procedimiento judicial[11].
4. Si la víctima fuera menor de edad o estuviera discapacitada con necesidad de una especial protección, declarará en presencia de alguna de las personas que ostente el ejercicio de la patria potestad, de su tutora o tutor legal o de la persona que ejerza la dirección del Centro en el que se encuentre internada u ostente su custodia, o del Ministerio Fiscal, salvo que los padres, tutores o directores del Centro, hubiesen participado en los actos de violencia o los encubriesen, en cuyo caso la declaración de la menor se practicará con la única asistencia del Ministerio Fiscal.
5. Si la mujer fuera extranjera y no hablara en castellano, se le asignará intérprete en su declaración.
6. La investigación de la violencia habitual deberá constatar los distintos episodios de violencia física o psíquica sobre la mujer y sobre los ascendientes, descendientes y otras personas integradas en el núcleo de convivencia familiar.
7. En todos los supuestos de violencia física o psíquica la víctima será explorada personalmente por personal Médico Forense, para indagar la existencia de indicios de maltrato habitual.
8. Las autoridades y funcionariado encargado de la investigación policial velarán porque se proteja a la víctima durante la **investigación penal**[12].

2.2.3. Adopción de medidas cautelares

El **Juzgado de Violencia sobre la Mujer** (o el Juzgado de Guardia, en su caso), con la finalidad de conseguir la protección física y psíquica de las víctimas, valorará la adopción de las **medidas cautelares** previstas en la ley. A tal efecto:

1. Se recabarán informes elaborados por otras instituciones que tuvieran conocimiento de la situación socio-familiar tanto de la mujer, de los hijos e hijas menores en su caso, como del presunto agresor, que resulten relevantes para la adopción de medidas cautelares: Servicios Especializados, Servicios Sociales, Centro Escolar, …
2. A la mujer se le notificarán las medidas cautelares acordadas o denegadas, poniendo en conocimiento de ella el alcance y vigencia de éstas.

Las **Medidas cautelares penales** más comunes, con independencia de la orden de protección, que podrán adoptarse durante la instrucción del caso, para la **protección y seguridad de las víctimas**, son las siguientes:

1. **Salida del domicilio** del presunto agresor.
2. **Alejamiento de la víctima** (prohibición al presunto agresor de acercarse a la víctima a una distancia determinada, que podrá ser controlada con instrumentos de tecnología avanzada, como el GPS -pulsera-, por ejemplo).
3. **Suspensión o prohibición** al presunto agresor de **comunicarse** con las víctimas por cualquier medio (llamada de teléfono, correo electrónico, carta…).
4. **Prohibición de residir** al presunto agresor, en determinado lugar, barrio, municipio, etc, o **de acudir** a determinados lugares.
5. **Prohibición de uso y porte de armas** al presunto agresor.
6. Cualesquiera otras que contemple el ordenamiento jurídico.

---

11 Posibilidad de constituirse como acusación particular o que, en su defecto, el proceso puede continuar su curso a instancia del Ministerio Fiscal, la posibilidad de solicitar indemnización dineraria o renunciarla, la posibilidad de solicitar medidas cautelares, de naturaleza civil y/o penal, las medidas de asistencia y protección integral para ella y sus hijos menores establecidas según la Ley 4/2015 del Estatuto de la Víctima.

12 a) Se reciba declaración a las víctimas, cuando resulte necesario, sin dilaciones injustificadas, b) Se reciba declaración a las víctimas el menor número de veces posible, y únicamente cuando resulte estrictamente necesario para los fines de la investigación policial, c) Las víctimas puedan estar acompañadas, además de por su representante procesal y en su caso su representante legal, por una persona de su elección, durante la práctica de diligencias en las que deban intervenir(…)d)Los reconocimientos médicos de las víctimas solamente se lleven a cabo cuando resulten imprescindibles para los fines del proceso penal, y se reduzca al mínimo el número de los mismos. Artículo 21. Estatuto de la Víctima.

Además, el Juzgado de Violencia de Género, en base a la legislación aplicable, valorará la procedencia de la adopción de **medidas de carácter civil** en relación con los/las **menores**:

1. La suspensión al inculpado del ejercicio de la **patria potestad, guarda y custodia, acogimiento, tutela, curatela o guarda de hecho**, respecto de los menores que dependan de él.
2. O la suspensión del **régimen de visitas**, estancia, relación o comunicación del inculpado por violencia de género respecto de los menores que dependan de él.

En todo caso, el/la juez/a deberá pronunciarse sobre **la forma en la que se ejercerá** la **patria potestad y, en su caso, la guarda y custodia, el acogimiento, la tutela, la curatela o la guarda de hecho**, o el régimen de estancia, relación o comunicación del inculpado con los/las menores que dependan de él. Además deberá adoptar las medidas necesarias para **garantizar la seguridad, integridad y recuperación de los/las menores y de la mujer**, y realizará un **seguimiento periódico** de su evolución.

Dentro del procedimiento por violencia de género, y en cuanto a los derechos de los y las menores de edad, el ESTATUTO DE LA VÍCTIMA (art. 26), establece que:

- Las declaraciones recibidas durante la fase de investigación serán grabadas por **medios audiovisuales** y podrán ser reproducidas en el juicio en los casos y condiciones determinadas por la ley.
- La declaración podrá recibirse por medio de expertos.

En caso de privación de patria potestad o conflictos de intereses con los progenitores, el órgano judicial nombrará un **defensor judicial** que actúe en representación de los/las menores durante la investigación.

2.2.4. Medidas de Protección

EL Juzgado de **Violencia sobre la Mujer** (o el Juzgado de Guardia, en su caso), podrán acordar las medidas cautelares penales y las de carácter civil, sin una orden de protección, o, mediante la **Orden de Protección**.

La ORDEN DE PROTECCIÓN que se acordará de oficio o a solicitud de parte (la propia víctima, los servicios sociales o asistenciales, el Ministerio Fiscal, etc) para los **delitos relacionados con la violencia de género**, en **situaciones de riesgo** objetivo para las víctimas, y les concederá un **estatuto de protección y asistencia integral,** que no sólo contribuirá a su mayor seguridad, sino que también le permitirá el acceso a otras ayudas (económicas) o asistencias específicas.

Se concederá mediante una **comparecencia** de las partes, pero se evitará todo contacto entre la mujer y su presunto agresor.

Consiste en un único documento de medidas cautelares de naturaleza penal y civil a favor de la mujer víctima de violencia de género y, en su caso, de sus hijos e hijas; y activa al mismo tiempo los mecanismos de **protección social** establecidos a favor de la víctima por las distintas Administraciones Públicas. Con la orden de protección se acredita la situación de violencia de género que da lugar al reconocimiento de los derechos que establece la Ley Orgánica 1/2004.

Las **medidas cautelares** penales pueden ser algunas de las señaladas anteriormente:

- *Desalojo del presunto agresor del domicilio familiar.*
- *Prohibición de residir en determinada población.*
- *Prohibición de que el presunto agresor se aproxime a la víctima y/o a sus familiares u otras personas a la distancia que se determine.*
- *Prohibición de que el presunto agresor se comunique con la víctima y/o con sus familiares u otras personas por cualquier medio: carta, teléfono, etc.*
- *Prohibición al presunto agresor de acercarse a determinados lugares: centro de trabajo de la víctima, centros escolares de los hijos, etc.*
- *Omisión de datos relativos al domicilio de la víctima.*
- *Protección judicial de la víctima en las oficinas judiciales.*
- *Incautación de armas y prohibición de tenencia.*

Medidas civiles:

- *Atribución del uso y disfrute de la vivienda familiares*
- *Determinación del régimen de guardia y custodia de los y las menores*
- *Determinación del régimen de visitas, comunicación y estancia con los y las menores.*
- *Fijación de la pensión de alimentos.*
- *Cualquier otra medida que fuera necesaria para apartar a los y las menores de un peligro o evitarles cualquier perjuicio.*

Además, la reciente modificación de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, ha ampliado la redacción en cuanto a la protección de las víctimas, estableciendo **medidas de protección integral** "cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las **mujeres, a sus hijos menores y a los menores sujetos a su tutela, o guarda y custodia**, víctimas de esta violencia".

1. Se pondrán en conocimiento de forma inmediata y personal a la mujer, al investigado, al/la denunciante y al Ministerio fiscal, así como a las siguientes instituciones:
   - **Registro Central de Protección de Víctimas de la Violencia Doméstica y de Género** a nivel nacional.
   - **Punto de Coordinación Social de las Órdenes de Protección.**
   - **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:** Brigada de Policía Judicial del Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil y Policía Local.
   - Al **Cabildo** que ha creado el correspondiente servicio de **seguimiento y control de las Órdenes de Protección** o del Ayuntamiento del Municipio correspondiente al domicilio de la víctima.
   - A los **servicios de atención especializados de las víctimas de violencia de género** o **servicios sociales.**
   - Al **Centro Escolar**, en caso necesario.
   - A la **Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno o a las Unidades de Violencia sobre la Mujer de las Subdelegaciones o Direcciones Insulares**.
2. Se podrá dictar orden de protección penal aun cuando la víctima no la haya solicitado e incluso contra su voluntad, si se aprecia, de forma palmaria, que la misma se encuentra en una situación de grave riesgo.

> En el seno de la **orden de protección** será siempre **inviable la custodia compartida**, al existir violencia de género.
>
> STS 36/2916 de 4 de febrero

2.3. Colegio de Abogados y Abogadas[13]

En todos los casos, la **defensa jurídica especializada**[14] será garantizada de **forma inmediata a todas las víctimas de violencia de género que lo soliciten**[15], excluyendo la necesidad de acreditar, a priori, la carencia de los recursos económicos, para garantizar la inmediatez de la atención en vistas a su protección y seguridad.

13 **Funciones del Turno de Oficio especializado en Violencia de Género**: asistencia jurídica gratuita, inmediata y especializada; dirección legal de la mujer en todos los procedimientos judiciales de carácter civil y penal, que dimanen o estén relacionados con la situación de violencia de género o derivados del delito cometido; defensa de los intereses de la mujer víctima de violencia de género, no solo durante el procedimiento penal que pudiere derivarse, sino también en la comparecencia de la Orden de Protección, y hasta que finalice el procedimiento; mayor diligencia en cuanto reciba aviso desde dependencias judiciales o policiales, garantizando así la tutela judicial efectiva y ejercicio de la defensa de la mujer, prestar con carácter previo a la interposición de la denuncia, para poner en conocimiento de forma inmediata los derechos que le asisten a la mujer, a sus hijos e hijas menores y proceder en su caso a la solicitud de Orden de Protección y medidas cautelares tanto de naturaleza civil como penal;

14 Artículo 20.3 de la LO 1/2004.

15 El derecho de las mujeres víctimas/supervivientes de violencia de género a la **asistencia letrada gratuita** está regulado por la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de medidas de protección integral contra la Violencia de Género.

Podrán acceder al Turno de Oficio **todas las mujeres que lo soliciten**, tanto **ciudadanas españolas** como **mujeres migrantes**, cualquiera que sea su situación legal en territorio español. El Turno de Oficio estará de **guardia las 24 horas** para asistir a las víctimas de violencia de género.

2.3.1. Resumen de la actuación del Turno de Oficio

1. Cuando sea solicitado desde dependencias judiciales o policiales, el/la abogado/a de oficio acudirá con la mayor diligencia posible a éstas.
2. En el momento en que se produzca la asignación de la/el profesional, se comunicará inmediatamente por fax o correo, enviado a través del Colegio con firma electrónica, a la abogada/ abogado del equipo del servicio especializado en la atención a víctimas de violencia de género, en caso de que la mujer o sus hijos e hijas, en su caso, esté acudiendo a algún servicio de atención especializada, para recopilar información sobre la mujer y los hijos e hijas.
3. A su llegada a las dependencias policiales o judiciales, de forma privada y en un espacio habilitado para ello, se entrevistará con la mujer, informándola del derecho que la asiste para solicitar el beneficio de justicia gratuita y de los requisitos, así como de la gratuidad de la asistencia jurídica del turno de Oficio, con independencia de sus recursos económicos.
4. El/la letrado/letrada informará de forma clara y sencilla a la mujer, evitando tecnicismos, de todos los derechos que la asisten a ella como a sus hijos e hijas menores[16], atendiendo a las recientes modificaciones legislativas relativas a la protección y asistencia de los hijos e hijas menores víctimas de violencia de género.
5. Se le informará sobre los servicios de emergencia y alojativos específicos para víctimas de violencia de género y servicios especializados en caso de que no haya acudido a ninguno con anterioridad.
6. El/la letrado/a estará en coordinación con el equipo del servicio especializado de atención a la víctima durante el procedimiento judicial, a fin de garantizar los derechos de asistencia y protección de la mujer y de sus hijos/as.
7. El/la letrado/ letrada estará presente en la declaración de la mujer, asistiéndola en la necesidad de aportar la información más importante dirigida a que tanto las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad como el juzgado puedan valorar el riesgo y adoptar las medidas de protección necesarias.
8. En caso necesario, solicitará del Juzgado correspondiente la adopción de alguna medida cautelar, o la activación de una Orden de Protección integral[17], en los casos de riesgo para ella o sus hijos e hijas.
9. Mantendrá contacto con la mujer a fin de garantizar sus derechos durante todo el proceso judicial[18].

2.4. Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses: Unidades de Valoración Forense Integral

Las **Unidades de Valoración Forense Integral del Instituto de Medicina Legal**, previstas en la Ley Orgánica 1/2004, tienen la función de la realización de las **pericias médicas, psicológicas** y de **trabajo social** con destino a los Juzgados y Fiscalías con competencias en Violencia contra la Mujer. Del mismo modo, deberán prestar la **atención pericial** a las **mujeres víctimas de violencia de género**, así como **pericias sobre los hijos e hijas menores** y sobre los **presuntos agresores**.

> La valoración integral que realizan las Unidades de Valoración incluyen un estudio de la víctima, del agresor y de los hijos e hijas, en su caso, que se extiende más allá de las agresiones físicas o psíquicas, de los roles e interacciones de los implicados, así como de la intensidad y recurrencia de la violencia.

16 Ser parte en el proceso penal, solicitar medidas cautelares de protección, solicitar una Orden de Protección, Iniciar los trámites del proceso civil de separación o divorcio.

17 La Orden de Protección deberá ser completada por la mujer en auxilio de información del letrado o letrada asignado.

18 De forma clara y sencilla también se le informará sobre las indemnizaciones previstas en ley 35/95 de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual y contenido del artículo 416 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Las Unidades están integradas por una **plantilla de equipos multidisciplinares e interdisciplinares** (profesionales de la medicina forense, de la psicología y del trabajo social) que estarán **especializados y formados en violencia de género.**

Las Unidades dispondrán de esta **plantilla** para la **emisión de informes periciales de alta calidad** en los **plazos razonables.**

La naturaleza del **informe emitido** será **pericial** y su objetivo responderá a la solicitud expresa realizada por el **órgano judicial**, con la finalidad de facilitar la máxima información para concluir y decidir aspectos penales, de evaluación de la responsabilidad civil, de protección y establecimiento de medidas de evitación que corresponda a cada caso[19].

Las Unidades de Valoración Integral Forense deberán actuar siguiendo sus **protocolos propios**, elaborados para los casos de **violencia de género**[20], bajo la premisa compartida por todos los agentes implicados en este protocolo, que obedece a la obligación de **proteger a las víctimas** y **evitar nuevas agresiones**.

2.4.1. Resumen de la actuación

1. La intervención se producirá en todos los casos a petición judicial o de la Fiscalía.
2. La intervención podrá suceder:
   - **Durante la guardia**, siendo las víctimas y el presunto agresor atendidos por un/una médico/a forense.
   - **De forma programada**, cuando la mujer y sus hijos e hijas, en su caso y el presunto agresor, son citados para **valoración médica, psicológica o social** en el **Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses.**
3. El equipo forense adaptará su respuesta a las diversas solicitudes:
   - **Periciales Integrales** (valoración global): se realizará la valoración por **ejes de interés**[21], de la **víctima** (la **mujer** y otras **personas integrantes en el núcleo familiar**, fundamentalmente los **hijos e hijas menores**) y del supuesto agresor.
     - Se realizará el **estudio forense integral**.
     - Intervendrán conjuntamente **médico/a forense y psicólogo/a**, requiriendo posteriormente la participación de la/el **trabajadora/or social**.
     - Se emitirá un **Informe Conjunto**[22] suscrito por todos los/las profesionales que han intervenido.
   - **Periciales Específicas** (valoración de un aspecto determinado solicitado[23]). El/la profesional específica implicada será la encargada de emitir el **informe oportuno**, que será de naturaleza médico-forense, psicológica o social.
4. Para supuestos de Agresiones Sexuales: se procederá según establece el "Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Agresión Sexual en el Área de Salud de la zona de Referencia".

2.4.2. Valoración Urgente del Riesgo[24]

1. La Valoración del Riesgo (en adelante VR) dentro del ámbito judicial, permitirá aportar un elemento más a la autoridad judicial que permita adoptar una decisión sobre la pertinencia y alcance de medidas de protección.
2. La valoración del riesgo (VR) se realizará siempre a petición de la autoridad judicial correspondiente. Formando parte de la valoración integral de la violencia de género.

---

19 Guía y Manual de Valoración Integral Forense de la Violencia de Género y Doméstica. Ministerio de Justicia. Año LIX. Suplemento al núm. 2000. 2005

20 Protocolo Médico-Forense para la Valoración Urgente del Riesgo. Ministerio de Justicia. 2011

21 Eje I: Valoración de hechos de autos, Eje II: valoración del clima violento, Eje III: valoración del riesgo de nuevas agresiones, Eje IV: valoración de medidas posibles y Eje V: otras valoraciones dependiendo de la petición solicitada.

22 En el informe se reflejarán consideraciones o razonamientos fundados y conclusiones comunes del equipo.

23 Se valorará específicamente el aspecto determinado solicitado: lesiones físicas o psicológicas, circunstancias relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas, diagnósticos psiquiátricos, informes de imputabilidad, etc.

24 Protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género. Ministerio de Justicia. 2011

3. Se dejará a decisión del Juez/a cuándo acordar la VR, aunque, como se ha señalado, también se prevé que el Ministerio Fiscal pueda solicitarlo en los casos de diligencias preprocesales o de investigación. Incluso, el/la propio/a Médico/a Forense pueden ser la persona encargada de solicitar a la autoridad judicial la conveniencia de practicarla.
4. La VR se podrá realizar de forma urgente (menos de 72 horas) o de forma programada (para la revisión de medidas de protección ya adoptadas).
5. La VR de forma urgente se realizará mediante un protocolo o guía que recoja de forma sistemática los factores de riesgo para la violencia de género.
6. La VR deberá tener en consideración la valoración policial del riesgo (VPR-VPER) para evaluar la evolución y los factores de riesgo.
7. El resultado del informe, comprenderá tres categorías de riesgo; bajo, moderado y grave.
8. Podrá haber otros sujetos pasivos distintos de la mujer en situación de riesgo. En ese sentido, si el/la médico/a forense considera que el riesgo de violencia se extiende a otras personas cercanas a la pareja (hijos e hijas o personas dependientes) es importante reflejar también esta circunstancia. Este elemento permitirá al órgano judicial resolver las medidas concernientes a los hijos e hijas[25].

En el apartado 11. Se pueden consultar los diagramas de flujo de cada agente.

3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

- Los y las operadores jurídicos mantendrán una **línea de coordinación actualizada** y pertinente a los casos, utilizando todos **los medios actuales *on line* y/o digital** habilitados para ello: aplicaciones informáticas, email, teléfonos móviles, etc.
- La **coordinación** se producirá entre **operadores jurídicos y con otros servicios**: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios especializados de atención y/o centro escolar.
- Para garantizar la **seguridad y protección de la mujer y de sus hijos e hijas**, se establecerá **comunicación** y **coordinación entre la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno o a las Unidades de Violencia sobre la Mujer de las Subdelegaciones o Direcciones Insulares y a los Servicios Especializados.**
- El **Ministerio Fiscal** realizará la función de **seguimiento de los informes que fueran remitidos por los servicios especializados**, respecto a la situación de las mujeres que dispongan de una **orden de protección** a su favor o existan **medidas cautelares**.
- Es necesario que las **anotaciones de los procedimientos judiciales** en el Registro Central de Protección de Víctimas de la Violencia Doméstica y de Género estén plenamente **actualizadas** para que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad dispongan de esta información.
- En caso en que se **denuncie directamente en los juzgados**, se procurará remitir a las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** para mayor garantía de la denunciante hasta el momento de su comparecencia judicial y de la resolución, en su caso, de la orden de protección.
- Si la mujer es extranjera, el/la **intérprete deberá presentarse con la mayor diligencia posible en instancias judiciales** para evitar demorar el proceso. Se dará aviso desde dependencias judiciales.
- En los casos en los que se investigue **violencia habitual**, se establecerá **coordinación** con los **servicios pertinentes** para recabar los partes médicos de asistencia a lo largo de los años, o los informes sociales de servicios especializados.
- De cara a la adopción de **medidas cautelares**, desde el juzgado se recabarán igualmente **informes** elaborados por **otras instituciones** que tuvieran conocimiento de la situación socio-familiar tanto de la mujer, de los hijos o hijas menores, o del presunto agresor.

25 Ex artículos 544 ter 7, 544 Quinquies de la Lecrim, 65 y 66 de la Ley Orgánica 1/2004 y 158 del Código Civil.

- Se le deberá **notificar siempre a la mujer** la existencia de **medidas cautelares**, de la forma en que ella haya establecido.
- En caso de la adopción de **Medidas de Protección**, se pondrá de **forma** inmediata en conocimiento a la **mujer**, al **investigado**, al/la **denunciante** y al **Ministerio Fiscal**.
- Debido al incremento de las sentencias absolutorias y sobreseimientos provisionales por circunstancias relacionadas con que en ocasiones la víctima no siempre desea seguir con el proceso, dificultades para probar la violencia psicológica y habitual, etc, es recomendable que desde instancias judiciales se **derive a la mujer a los servicios especializados de atención**.
- El **letrado/a de oficio** será un referente para la mujer al que podrá acudir en todo momento. Éste/Ésta deberá facilitar los datos necesarios para su **localización (teléfono, fax, dirección o email).**
- Existirá **comunicación y coordinación** entre **el/la letrada/o de oficio y el servicio de atención especializado** o **alojativo** en el que se encuentre la mujer.
- Si fuera posible, se contactará con el **servicio de atención especializada** para realizar el **acompañamiento** inmediato. La profesional especializada en atención a situaciones de violencia de género se trasladará a las dependencias policiales o judiciales para prestar la asistencia inmediata psicosocial precisa.
- Las Unidades de Valoración Integral Forense dispondrán de **información actualizada** sobre la **red de recursos especializados de atención a mujeres y a sus hijos e hijas de la Comunidad Autónoma Canaria**, para que en su caso puedan proceder a informar sobre ellos a las víctimas.
- **La Valoración del Riesgo (VR)** en **Sede Judicial** tendrá en consideración **la Valoración Policial del Riesgo para evaluar la evolución y los factores de riesgo.**

1 Introdución

1.1 Responsabilidades Generales

2 Procedimiento General de Actuación

2.1 Recepción de la llamada

2.2 Resumen de la actuación en fase de investigación policial

2.3 Elaboración del atestado y recogida de la denuncia

2.4 Información sobre detención del presunto agreso

3 Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

Actuación Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Policía Nacional
Policía Local
Guardia Civil
Cuerpo General de la Policía Autonómica

1. Introducción

La actuación de las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado**, así como de la **Policía Local y el Cuerpo General de la Policía Autonómica,** en relación a los procedimientos de coordinación adecuados para garantizar la prevención, asistencia, protección y seguridad de las víctimas y supervivientes de violencia de género, así como de sus hijos e hijas menores en la Comunidad Autónoma Canaria, se regirá según lo dispuesto en la **normativa concreta sobre violencia de género**[26], en los **protocolos de coordinación y actuación propios**[27], así como en las **Instrucciones de la Secretaría de Estado y Seguridad**[28] específicas.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normas, la actuación en el ámbito policial juega un papel fundamental en la **protección** y **seguridad** de las víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas menores. En este sentido, Naciones Unidas hace referencia a las instancias policiales como **actores claves para combatir la impunidad de la violencia de género**, a través de la investigación y de la protección de las víctimas. Tal y como recuerda el Comité CEDAW, los funcionarios y funcionarias policiales son agentes fundamentales para garantizar la "*aplicación efectiva de la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer*" y, por consiguiente, la protección y garantía de sus derechos humanos.

En muchos casos, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad suelen ser la **primera institución** a la que se dirigen las mujeres. En otros, vienen derivadas de diferentes agentes sociales (servicios especializados, salud, ONG, etc.) a los que han acudido con anterioridad. En cualquiera de las circunstancias, la **actitud** y **calidad profesional** que se adopte en este primer contacto puede determinar la evolución del proceso.

Los y las agentes se dirigirán a las mujeres con una actitud de máximo respeto, y comprensión ante el relato de los hechos y evitando culpabilizar a la mujer durante la exposición de los hechos.

Es recomendable que los equipos especializados de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que atiendan a las mujeres víctimas de violencia de género, dispongan de capacidades sociales y comunicativas, de capacidad de escucha, de un alto nivel de empatía para manejar emociones.

26 "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";"Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima de delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito"; "Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia"; "Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia";

27 "Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género: (adaptado a la LO 1/2004), de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género)". 28 de junio de 2005; "Protocolo de actuación y coordinación de fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y Abogados ante la violencia de género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género". 2007;

28 "Instrucción 7/2016, de la Secretaria de Estado de Seguridad, por la que se establece un nuevo protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género (Ley Orgánica 1/2004) y de gestión de la seguridad de las víctimas".

1.1 Responsabilidades Generales

- Prevención de la violencia contra las mujeres y de sus hijos e hijas menores, a través de las **valoraciones policiales del riesgo** de cada situación.
- **Gestión de la seguridad y protección integral** de la víctima y de los y las menores que de ellas dependan a través de la adopción de **medidas policiales de protección**, según el nivel de riesgo (bajo, medio, alto y extremo) y de **medidas de autoprotección** según el Plan de Seguridad personalizado con cada víctima, en las que se incluirán necesidades especiales de protección en relación a los y las menores (Plan de Seguridad personalizado con Menores).
- **Seguimiento** de la evolución del nivel de riesgo.
- **Control** y **seguimiento** de la **ejecución** de las **medidas judiciales** adoptadas para la protección de las mujeres y de los hijos e hijas menores.

2. Procedimiento General de Actuación

2.1. Recepción de la llamada

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSS) podrán tener conocimiento de una situación de violencia de género por distintas circunstancias:

- Aviso telefónico de la propia afectada.
- Demanda de otras fuentes como Servicios Sociales, Servicios Especializados, Centros de Salud, Centros Educativos, vecindario, familiares.
- Activación del CECOES 1-1-2.
- La víctima se persona en Dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a denunciar los hechos.

2.2. Resumen de la actuación en fase de investigación policial

1. Los y las agentes de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad se personarán en el lugar identificado como lugar de comisión de los hechos, para llevar a cabo las actuaciones oportunas de comprobación de los hechos denunciados.
2. Se recogerán las pruebas que puedan resultar de interés para la determinación del delito (testigos presenciales, inspección ocular, incautación de instrumentos utilizados en la agresión, etc.), así como determinar la existencia e intensidad de la situación de riesgo para la mujer, hijos e hijas menores o personas dependientes en su caso.
3. Tras la valoración inicial de la situación de riesgo, se adoptarán las medidas más oportunas para garantizar la vida, seguridad y protección de la mujer, así como de los hijos o hijas menores a su cargo o personas dependientes[29]. Se separará siempre a las partes para que el presunto agresor no manipule la situación a través del ejercicio directo e indirecto de poder.
4. Si la mujer o alguno de los/las menores presentes (o personas dependientes) presentaran lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospechara de su existencia, aunque no resulten visibles, se realizará su traslado acompañándola al servicio sanitario de urgencias o centro de salud correspondiente, en caso de que sea posible. En caso de que las lesiones sean graves se trasladará urgentemente a la mujer al Servicio de Urgencias. Se contactará con los Servicios Especializados para que realicen acompañamiento.
5. Si se tratara de una agresión sexual, el traslado se realizará también de inmediato al Servicio de Urgencias del Hospital adecuado. El equipo policial que esté atendiendo en ese momento a la mujer (Policía Nacional o Guardia Civil) solicitará al **Juzgado de Violencia sobre la Mujer**, o en su caso, el que esté de guardia, el **contacto de personal de medicina forense** para que acudan al Hospital, al objeto de practicar el oportuno reconocimiento médico, activando el "Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Agresión Sexual en el Área de Salud de la zona de referencia".

29 Separación física del presunto agresor, consignación y custodia de las pruebas del delito, incautación de todas las armas u objetos que se hayan utilizado para la comisión del delito o, detención, en su caso, del responsable del delito.

6. Cuando la Policía Local tenga conocimiento de una agresión sexual, se procederá a ser comunicado a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
7. No se tomará declaración hasta que la mujer haya sido reconocida por el personal sanitario y se hayan cubierto sus necesidades personales.
8. De forma privada, sin que el presunto agresor pueda escucharlo, se la preguntará si ha tenido o tiene contacto con algún servicio especializado de atención a mujeres, al que ha podido acudir en alguna ocasión o quizá, esté acudiendo con regularidad. En caso de que así sea, se la preguntará por la posibilidad de que ella misma contacte en ese mismo instante con el servicio o con su profesional de referencia para recibir la ayuda precisa de acompañamiento emocional que requiera la circunstancia.
9. Independientemente del hecho anterior, si se detectara cualquier reacción emocional, como ansiedad, ataque de pánico, miedo, cambios bruscos del ánimo, vergüenza, etc., bloqueantes para la víctima al relatar los hechos, se contactará con el servicio de atención especializado operativo, para solicitar que acuda al lugar de los hechos y **realice el acompañamiento** (psicóloga, trabajadora social o educadora social) pertinente. En caso de no haber ningún servicio disponible, se deberá realizar la **contención emocional** adecuada a la circunstancia. Aunque no sean profesionales de la salud mental, se pueden prestar primeros auxilios psicológicos, en donde la comunicación verbal y no verbal será fundamental ante las circunstancias.

> En todas las circunstancias, desde el primer contacto con las autoridades, las víctimas/supervivientes de violencia de género tendrán el **derecho a la información**. Un ejercicio básico, condición previa al ejercicio de otros derechos.
>
> Art.5 Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima

10. Durante la entrevista se le **informará** de forma clara y en un lenguaje sencillo de los **derechos que le asisten** a ella y a los hijos e hijas menores en su caso, ofreciendo igualmente acciones específicas: presentación de la denuncia, asistencia jurídica especializada, asistencia gratuita, derivación a servicios especializados, etc.
11. En la medida de lo posible, si finalmente accede a interponer denuncia, se intentará recoger en dependencias policiales, ofreciéndole el acompañamiento oportuno y traslado si fuera necesario, después de efectuadas las diligencias.
12. En el caso de que hubiera menores o personas dependientes a su cargo en el lugar de los hechos, ante la posibilidad de que se tenga que trasladar a Dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a presentar la denuncia o al Hospital/Centro de Salud, se solicitará a la mujer información sobre las personas de referencia (familiares, amistades o vecinos/as) que pudieran hacerse cargo de los/las menores o de la persona dependiente durante las primeras diligencias.
13. En caso de que no fuera posible proceder en el caso anterior, se contactará directamente con el Servicio de Protección de Menores/Servicio del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, así como con la Fiscalía.

2.3. Elaboración del atestado y recogida de la denuncia

> La **recepción de la denuncia** se realizará en **dependencias adecuadas**, garantizando el mayor grado de intimidad para la mujer.
>
> La recepción se realizará preferentemente por los **servicios de la policía especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia de género** de los distintos Cuerpos Policiales.
>
> Se **evitará el contacto físico o visual** entre el agresor y la víctima durante la toma de declaraciones tanto en dependencias policiales como en caso de traslado al lugar de la agresión.

2.3.1 El Atestado Policial

1. En el **atestado policial** que se instruya se harán constar **todos los datos precisos de identificación** de la mujer, así como las lesiones que se aprecien. También se harán constar todos los datos que existan en relación a los antecedentes o que hagan referencia a situaciones de violencia de género del presunto agresor.
2. Se comprobará la existencia de medidas de protección establecidas con anterioridad por la Autoridad Judicial. En este sentido, se procederá a consultar los datos existentes en el Sistema de Registros Administrativos de apoyo a la Administración de Justicia.
3. Si la mujer ha sido o es usuaria de servicios sociales de atención primaria, servicios especializados de atención a mujeres o servicios sanitarios en los que ha acudido como consecuencia de la situación de violencia, se contactará con ellos para recabar información sobre las intervenciones realizadas, siempre habiendo informado con anterioridad a la mujer.
4. En la medida de lo posible, se procurará recoger la denuncia en dependencias policiales. La información que se le preste deberá ser clara, accesible, garantizando que la mujer haya comprendido el contenido de la información, así como los pasos que se van a dar.
5. La denuncia deberá ser recogida por personal especializado y preparado en la materia, para evitar la doble victimización.

2.3.2 Atención en dependencias policiales

1. Una de las primeras actuaciones será la de informar a la mujer sobre los derechos[30] que la amparan a ella y a sus hijos e hijas, en su caso.
2. Las víctimas de violencia de género tendrán derecho a presentar la **denuncia en la lengua** que entienda o recibiendo la **asistencia lingüística necesaria**.
3. Antes de proceder a la recogida de la denuncia o declaración de la mujer, se le informará de la posibilidad de contar con asistencia letrada, informándola sobre las características del derecho a la asistencia letrada gratuita para víctimas de violencia de género.
4. En caso de que quiera ejercer este derecho, se contactará inmediatamente con el servicio de Turno de Oficio específico de Violencia de Género, siempre antes de que se recoja la denuncia, para que se proceda a la designación de un abogado o abogada[31].
5. A su llegada a dependencias policiales, el letrado o letrada designado se reunirá con la mujer en un lugar privado, acompañándola en la declaración y redacción de la denuncia ante los agentes de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad[32], así como a lo largo de las posteriores actuaciones.
6. En el caso de que la mujer estuviera en una situación administrativa irregular, se le transmitirá confianza y se le explicará detalladamente, asegurando su comprensión, los derechos que le asisten[33].
7. Si se tuviera indicios de encontrarse ante un caso de trata de seres humanos con fines de explotación sexual, se activará el protocolo pertinente.
8. Cuando el D.E.M.A. sea alertado por agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o por la **Policía Local**, y en el caso de que la mujer no se encuentre en capacidad de tomar decisiones acerca de su deseo de

---

30 **Derecho a la Información**: Medidas de asistencia y apoyo disponibles, derecho a denunciar, o en su caso, el procedimiento para interponer denuncia, procedimiento para obtener asesoramiento y defensa jurídica, y en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente, posibilidad de solicitar medidas de protección, y en su caso, procedimiento para hacerlo, indemnizaciones a las que pueda tener derecho y, en su caso, procedimiento para reclamarlas, servicios de interpretación y traducción disponibles, datos de contacto de la autoridad encargada de la tramitación del procedimiento y cauces para comunicarse con ella, derecho a efectuar una solicitud para ser notificada de las resoluciones. La víctima designará en su solicitud una dirección de correo electrónico o una dirección postal o domicilio, al que serán remitidas las comunicaciones y notificaciones de la autoridad.

31 Si la mujer no desea que exista un letrado o letrada presente en la declaración, se dejará constancia de este hecho.

32 En caso de que la mujer no se encontrara en condiciones de declarar ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el/la letrado/a recabará los datos con precisión y detalle y presentará la denuncia por escrito.

33 El derecho a regularizar su situación por razones humanitarias, el derecho a pedir una orden de protección y una autorización residencial temporal una vez que la jueza o el juez concedan la orden de protección. Será importante que se le explique sobre el inicio de actuaciones previas para la incoación del correspondiente expediente sancionador, así como la paralización de la incoación del expediente de expulsión en el caso en que el juez o la jueza conceda la orden de protección.

denunciar hasta recibir asesoramiento, información y/u orientación de la profesional del D.E.M.A. se procederá de la siguiente manera:

- Si la víctima ha recibido el asesoramiento correspondiente y no desea poner denuncia, manteniendo asesoramiento del D.E.M.A. fuera de dependencias policiales => El D.E.M.A. informará con posterioridad a las FF.CC.S o Policía Local que realizó la alerta, sobre cómo ha finalizado la actuación con la mujer (derivación a otros recursos de atención, de acogida, etc.).
- Si la víctima ha recibido el asesoramiento correspondiente y desea poner denuncia, solicita además ser derivada a un recurso de acogida temporal y ésta procede => Si las profesionales del D.E.M.A. intervienen en un municipio diferente a donde se ubica el Centro de Acogida Temporal, informarán a las FF.CC.S. responsables del seguimiento del caso, que deberán comunicarlo al Cuerpo de Seguridad correspondiente por el ámbito competencial.

9. Para la recogida de la denuncia, se seguirán los protocolos internos y recomendaciones específicas formuladas en relación a casos de violencia de género. Destacan las siguientes recomendaciones:

- Se procederá a **recoger la denuncia** formulada por la mujer, acompañada por el letrado/a de oficio de turno o privado (en su caso), procediendo a darle el trámite oportuno, solicitando a la mujer un **teléfono y/o domicilio donde localizarla**, para el momento de la personación en el Juzgado correspondiente y la celebración del juicio rápido, en su caso. Se le pedirá que haga aportaciones de cuantas pruebas tenga en su poder. En el caso de que **no hubiera denunciado otros episodios de violencia de género** que, sin embargo, refiera haber sufrido de forma continua en el tiempo, se preguntará si no denunció por **miedo**. Si así fuera, se incluirá también en la denuncia.
- Se realizarán los **Informes de Valoración del Riesgo** (en adelante VPR)[34] y el **Informe de Evolución del Riesgo**, empleando los formularios normalizados disponibles en el **"Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género" (VioGén).**
- Si la **instrucción de diligencias** se fuera a **dilatar en el tiempo**, se realizará una **primera valoración** tan pronto como se haya tomado declaración a la víctima, con el fin de **activar lo antes posible medidas policiales de protección para ella y/o sus hijos e hijas menores.**
- Se incluirá la necesaria participación activa de la propia mujer, en función de las necesidades de protección que precise ella y/o los menores a su cargo. Para ello se proporcionará un **plan personalizado de seguridad,** con **medidas de autoprotección para ella y los hijos e hijas**, en su caso.
- El perito o perita cualificado, realizará **fotografías o vídeos**, previo consentimiento expreso de la mujer, de las lesiones que hubiera sufrido, para que puedan ser utilizadas en la vista. Si la mujer lo autoriza, las fotografías podrán ser tomadas por los agentes intervinientes.
- Tras la **valoración de los hechos** y la situación de **riesgo existente**, se adoptarán las **medidas policiales y de seguridad sobre la mujer y a los hijos e hijas menores**[35].
- Se le preguntará a la mujer sobre las posibilidades de **permanecer o no en el domicilio**. Si la mujer se encontrara confusa a la hora de valorar esta posibilidad debido a las dificultades que entraña la toma de esta decisión, se le informará de forma clara y detallada sobre la existencia de los **recursos alojativos** para ella y sus hijos e hijas menores de edad o de **familiares o amigos/as** que le puedan ofrecer seguridad.
- En caso de que finalmente **no quisiera regresar a su domicilio** y aceptara la **derivación a un recurso alojativo**, se solicitará a través del **Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (1-1-2)** la activación del **Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.)**, realizando el acompañamiento pertinente.

En todos los casos, se le entregará una declaración por escrito de reconocimiento de su denuncia formal, y si lo solicitara, una traducción gratuita en una lengua que entienda.

En todos los casos se informará a la mujer de las medidas policiales acordadas.

34 El formulario VPR se cumplimentará cuando se haya recopilado información suficiente y contrastada.

35 Determinadas en las Instrucción 7/2016, sin prejuicio de la decisión final que correspondería adoptar al juez, jueza o Tribunal correspondiente.

2.4. Información sobre detención del presunto agresor

1. La mujer tendrá el derecho en todo el proceso de recibir información sobre la causa penal.
2. En caso de que se produjera la detención del presunto agresor se le comunicará a la mujer.
3. Se mantendrá a la mujer informada sobre el curso de las investigaciones realizadas, y sobre la puesta a disposición del Juzgado del presunto agresor. También se le informará, en su caso, de la puesta en libertad posterior, del ingreso en prisión, de las medidas adoptadas, así como de la posible fuga del mismo.

2.4.1 Medidas de Protección

1. Tras la **denuncia penal en materia de violencia de género** o **solicitud de una orden de protección** presentada en dependencias policiales, se cursará y remitirá sin dilación por cualquier conducto urgente y seguro a la Autoridad Judicial (Juzgado de Violencia sobre la Mujer o Juzgado de Guardia), acompañada por el atestado policial, tanto si se tramita por el cauce procedimental ordinario o por el especial establecido para "los juicios rápidos".
2. Para el control y seguimiento de las medidas de protección o medidas de alejamiento acordadas por la Orden de Protección o la sentencia se adoptarán las medidas de protección adecuadas a la situación de riesgo, se valorará la necesidad de proceder a la asignación de un Dispositivo de Localización Inmediata o su acceso al Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia de género (ATENPRO).
3. La Policía Judicial mantendrá informadas, en todo momento, a la Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal y a la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno o a las Unidades **de Violencia sobre la Mujer de las Subdelegaciones o Direcciones Insulares**, de las **incidencias** de las que tenga conocimiento que puedan afectar al contenido y alcance de las **medidas de protección**[36].

2.4.2 Si la mujer no desea denunciar

1. Cuando la mujer refiera **no desear denunciar o retirar la denuncia** es importante que se **indague por los motivos** por los cuales no quiere proceder a ello. Se respetará la decisión de la mujer, pero se le informará claramente y con detalle de los servicios a los que puede acudir.
2. Se le facilitará por escrito información sobre el Servicio de Atención a Mujer Víctimas de Violencia de Género 1-1-2 y otros teléfonos de asesoramiento como el 016 o teléfonos de emergencias como 091.
3. Se efectuará de oficio, levantando un atestado que se comunicará de inmediato a Fiscalía especializada en violencia de género (vía fax o telemática), Juzgado de Violencia sobre la Mujer o Juzgado de Guardia. Se informará también sobre ello a la mujer.

2.5 Fin de la actuación

1. En la mayor brevedad posible se realizará el traspaso de actuaciones entre diferentes Cuerpos o Unidades policiales a través del Sistema VioGén.
2. Se registrará en el Sistema VioGén las acciones y medidas que se ejecuten y toda la información que se vaya generando, especialmente cuando se tenga conocimiento de hechos presuntamente delictivos, nuevas resoluciones judiciales o circunstancias que puedan afectar a la seguridad y protección de la víctima. Este registro sólo lo podrán realizar todos aquellos cuerpos policiales, con efectivos autorizados, dados de alta en el Sistema de Seguimiento Integral en los Casos de Violencia de Género.
3. Se le facilitará a la mujer un teléfono de contacto que permita una atención personalizada e inmediata.
4. Se realizará un seguimiento del caso durante todo el proceso de coordinación con el resto de servicios y recursos implicados, hasta que se considere el **caso "Inactivo".**

En el apartado 11. Se pueden consultar los diagramas de flujo de cada agente.

36 Reanudación de la convivencia, traslado de residencia, renuncia de la víctima a la protección o cualquier aviso significativo o urgente por el que los servicios especializados consideren que el nivel de riesgo puede ser alto.

3 Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

- Se procurará recoger la denuncia en dependencias policiales, ofreciendo **acompañamiento oportuno y traslado necesario**, desde que se tenga conocimiento de la situación de violencia/agresión.
- En caso necesario, si la mujer refiere estar en contacto con **servicios especializados**, contactar con éstos para procurar un **acompañamiento *in situ,*** tanto si la mujer desea poner denuncia como si no.
- Realizados los Informes de **VPR y VPER**, se dará **traslado al Juzgado y Ministerio Fiscal**, tanto de la inicial como de las valoraciones posteriores que supongan modificación a mayor o menor gravedad de la última valoración del riesgo comunicada, junto con un **informe sobre los principales factores de riesgo** apreciados.
- Para concretar el grado o nivel de riesgo en caso de que se produzca una nueva agresión, así como para determinar las **medidas policiales de protección** que serán adoptadas de manera personalizada e individual, se **contactará con los servicios** (servicios especializados, servicios sociales, sanidad, centro educativo, etc.) o **actores que conozcan o tengan acceso al mayor número de información relativa a la historia o situación de violencia** vivida por la víctima y/o hijos e hijas menores, en su caso. Se contactará con éstos para **solicitar informes sociales** o **partes médicos**, en su caso, **añadiendo a la denuncia formulada** un **informe** que **incluya toda esta información.**
- Las **medidas de autoprotección** podrán ir **actualizándose** según sea preciso, teniendo en cuenta la evolución del caso o la información que puede trasladar desde otros servicios en contacto con la víctima, como son los servicios especializados o en caso necesario, los centros educativos. Para ello se establecerán vías de comunicación y coordinación.
- Se optimizará la coordinación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y el D.E.M.A.
- En todos los casos se activará el **Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género** y el **D.E.M.A.**
- Cuando la mujer tenga que **dirigirse a su domicilio** para realizar la retirada de enseres, pertenencias o documentación, en la medida de lo posible, se prestará **acompañamiento policial y social**. Para ello se comunicará con los servicios especializados para que se trasladen al lugar.
- Se realizará **acompañamiento policial y social (D.E.M.A.)** de la mujer y sus hijos e hijas menores hasta el **Centro de Acogida Inmediata**. En caso de que la derivación se realizara en **otro municipio**, se deberán de **coordinar las actuaciones con los demás Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**, para dar protección a la mujer y no dejarla en ninguna circunstancia sola durante el periodo de traslado.
- La mujer podrá **efectuar una solicitud para ser notificada de las resoluciones**. Para ello la mujer designará en la solicitud una **dirección de correo electrónico** y, en su defecto, una **dirección postal o domicilio**, al que serán remitidas las comunicaciones.
- Tras la **denuncia penal en materia de violencia de género o solicitud de una orden de protección** presentada en dependencias policiales, se cursará y remitirá sin dilación por cualquier conducto urgente y seguro a la **Autoridad Judicial (Juzgado de Violencia sobre la Mujer o Juzgado de Guardia)**, acompañada por el **atestado policial**, tanto si se tramita por el cauce procedimental ordinario o por el especial establecido para "los juicios rápidos".
- La **Policía Judicial** mantendrá informadas, en todo momento por las vías habilitadas para ello, a la **Autoridad Judicial, al Ministerio Fiscal y a la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer o la Unidad de Violencia sobre la Mujer de la isla correspondiente,** de las **incidencias** de las que tenga conocimiento o comunicaciones de otros servicios a los que acude con regularidad la mujer o sus hijos e hijas, que puedan afectar al contenido y alcance de las **medidas de protección.**
- Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deberán asignar a **un/una agente para verificar el control y cumplimiento de la orden de protección**, asegurando la coordinación entre las distintas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Si se produjera la **excarcelación temporal o definitiva del presunto agresor**, se **informará** a la **mujer**, a las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** y a la **Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer**, para mejorar los dispositivos que garanticen la protección y seguridad de la mujer y de sus hijos e hijas.

- Si el nivel de riesgo no se considerara ni bajo, ni medio, ni alto o extremo, en todos los casos se deberá de **informar a la mujer sobre los servicios de atención especializados para ella y sus hijos e hijas**. Se le facilitará **información** sobre el **Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A)**, explicándole que se activa llamando al **Teléfono Único de Emergencias 1-1-2**.
- Ante la **negativa de denunciar o ratificar declaración** se le **informará** claramente y con detalle de los **servicios** a los que puede acudir para ser atendida por profesionales expertas/os que le pueden ayudar ante circunstancias similares. Se le insistirá sobre la confidencialidad de estos servicios. En ese momento, se le **invitará a realizar la llamada desde las propias Dependencias de los Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policía Local en que se encuentre.**
- Se estará en **coordinación** con el resto de **recursos y servicios** pertinentes para **garantizar la seguridad y protección de la víctima y de sus hijos e hijas** hasta que el caso se declare inactivo.
- La **Unidad Policial** que pretenda traspasar las actuaciones a otra, antes de efectuarlo, realizará las comprobaciones necesarias junto con la unidad receptora, para **confirmar** que efectivamente, se encargará de dar continuidad con el **seguimiento** y **protección de la mujer y de sus hijos/hijas**.
- Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deberán **informar con regularidad** a la **mujer y a su letrado o letrada sobre el estado de la investigación**, siempre y cuando no ponga en peligro su situación.
- El cuerpo policial competente deberá ocuparse de hacer **seguimiento del caso**, en **coordinación con la Fiscalía**, tanto para prevenir posibles hechos delictivos, como para la adopción o modificación de las medidas adoptadas.
- Se promoverá la formalización del "Protocolo de Colaboración y Coordinación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los Cuerpos de Policía Local para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género".

1 Introdución

2 Procedimiento General de Actuación

2.1 Resumen de la actuación en Atención Primaria y Atención Hospitalaria

2.2 Resumen de la actuación ante una situación de Urgencias

2.3 Resumen de la actuación ante agresiones sexuales con violación

2.4 Parte de Lesiones

3 Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

Actuación Ámbito Sanitario

Servicio de atención primaria y hospitalaria
Servicios urgencias y urgencias hospitalarias

1. Introducción

Tal y como establece la Organización Mundial de la Salud (OMS), la violencia de género constituye un **grave problema de salud pública en todo el mundo**[37], cuyas consecuencias afectan de forma directa a la **salud física, psíquica, emocional, sexual y reproductiva y a la salud social** de las mujeres.

Los hijos e hijas de las mujeres que sufren violencia de género, son también víctimas directas de esta violencia. La exposición reiterada a un ambiente de violencia hacia la madre, constituye una forma grave de maltrato psicológico en los hijos y las hijas, además de estar sometidas a una amplia gama de violencia física. Las alteraciones que sufren afectan a diferentes áreas: física (retraso en el crecimiento, alteraciones en el sueño y alimentación, etc.), emocional (ansiedad, ira, baja autoestima, etc.), cognitiva (retraso en el lenguaje, afectación en el rendimiento escolar, etc.) conductual (déficit de atención y concentración, hiperactividad, etc.) y social (adopción de comportamientos de sumisión o violencia con sus compañeros/as, adicciones, etc.), entre otras, teniendo efectos a corto, medio o largo plazo[38].

En la intervención con las mujeres que sufren violencia de género, además de la atención y seguimiento a las mismas es necesario, si existen hijos o hijas u otras personas dependientes a su cargo, la coordinación con pediatría y trabajo social

Los servicios sanitarios y los equipos profesionales de salud juegan un papel crucial en el diagnóstico precoz, la asistencia y la recuperación de las mujeres víctimas/supervivientes de la violencia de género, así como de sus hijos e hijas menores, en su caso. Se debe prestar una atención especial a situaciones y contextos que aumentan la vulnerabilidad de las mujeres hacia la violencia de género, como son embarazo y puerperio, discapacidades, mujeres migrantes, mayores, en exclusión social y en entornos rurales, así como a las víctimas de trata.

Las características de accesibilidad, contacto directo y continuado de los servicios sanitarios, especialmente de Atención Primaria, y el hecho de contar con equipos multidisciplinares, permite una atención integral de las mujeres, sus hijos e hijas y un seguimiento continuado. Así mismo, la coordinación con otros sectores (1-1-2-CECOES, S.A.M. V.V., Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Educación, Servicios Sociales y Servicios Especializados) serán también elementos cruciales para garantizar los derechos de las víctimas.

Dentro de este ámbito, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, prevé que las administraciones con competencias sanitarias promuevan la aplicación, permanente actualización y difusión de Protocolos que contengan pautas uniformes de actuación sanitaria. Dichos protocolos deben hacer relación expresa a las relaciones con la Administración de Justicia, en aquellos casos en los que exista constatación o sospecha fundada de daños físicos o psíquicos ocasionados por estas agresiones o abusos[39].

37 Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence. Organización Mundial de la Salud. 2013

38 Tomado del "Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género". Sistema Nacional de Salud Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2012

39 Ley O. 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, diciembre de 2004.

2. Procedimiento General de Actuación

Todas las actuaciones sanitarias se regirán por los protocolos oficiales del Servicio Canario de Salud (SCS) y del Sistema Nacional de Salud (SNS), así como por las instrucciones que se dicten en esta materia por el organismo sanitario competente.

Una de las actuaciones fundamentales de las y los profesionales sanitarios es actuar en la detección precoz de la violencia de género. Por ello, los protocolos sanitarios plantean preguntar (de forma natural y rutinaria) a todas las mujeres sobre la violencia de género en sus vidas, transmitiéndoles además que es un problema que afecta a la "salud" y que como personal sanitario deberá abordarlo.

2.1. Resumen de la actuación[40] en Atención Primaria y Atención Hospitalaria[41]

1. Ante la sospecha de una posible situación de violencia de género se procederá a realizar una entrevista clínica específica encaminada a confirmar o no la situación de violencia de género y a valorar los indicadores de sospecha.
2. Si se tiene sospecha, la mujer presenta indicadores de violencia de género, pero no la reconoce:
   - Se **registrará en la Historia Clínica** la sospecha y la actuación realizada, incluida la valoración de situaciones de vulnerabilidad encontradas.
   - Se **trabajará en consultas sucesivas**, acompañando a la mujer en el reconocimiento de la situación de violencia y en la toma de decisiones, de manera empática. Se mantendrá el contacto con la mujer.
   - En caso de que la mujer tuviera **hijos e hijas menores** a su cargo, se pondrá en conocimiento de Pediatría y se coordinará con ella la valoración de la situación de violencia.
   - Se favorecerá su participación en grupos/talleres de mujeres de la zona.
3. En los casos en que la mujer **no reconoce** sufrir violencia de género y el personal sanitario tenga fundadas sospechas de encontrarse ante una situación de violencia de género y no exista constatación clara del origen de las lesiones como para emitir el correspondiente parte, la Fiscalía puede ser un recurso útil para los y las profesionales de la salud, ya que la misma podría ordenar la realización de diligencias preprocesales para recabar más datos e información acerca de los hechos (Ver página 81 del "Protocolo Común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género. 2012, del Sistema Nacional de Salud: Modelo de Comunicación a Fiscalía").
4. Si la mujer reconoce la situación de violencia de género, se procederá a realizar la **valoración biopsicosocial, valoración de la situación de violencia (tipo, frecuencia, intensidad...) y la valoración del riesgo (peligro)**:
   - Si la mujer **NO** está en una situación de **peligro extremo**:
     - Se la informará sobre la violencia de género (comportamiento y repercusiones en su "salud", escenario de protección y plan de seguridad) así como de los servicios especializados y de emergencia de la Comunidad Canaria. Si fuera posible, se le **entregará la información por escrito**, utilizando los folletos de los servicios especializados y teléfonos de comunicación (1-1-2, S.A.M.V.V.), que deberán tenerse en consulta.
     - Si fuera posible, y siempre previa aceptación de la mujer, motivándola para ello, se procederá a una **derivación activa** a los servicios especializados y se realizará una posterior **coordinación con los mismos para su seguimiento y evolución.**
     - Si existieran **talleres de trabajo grupales con mujeres en el propio centro sanitario**[42] se la derivará a ellos, previa comunicación con la Trabajadora Social.
     - Si tuviera hijos o hijas menores, se pondrá en conocimiento de **Pediatría**.
     - Se registrará toda la información en la **Historia Clínica**.

40 Tomado del "Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género". Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2012

41 Las características de accesibilidad, contacto directo y continuado de los servicios de atención primaria y el hecho de contar con equipos multidisciplinares, puede facilitar de forma significativa la detección precoz.

42 En muchas ocasiones, las mujeres sienten recelos en acudir a centros especializados, por miedo, por prejuicios o desconocimiento de su funcionamiento. Una buena opción es trabajar desde el propio centro de salud.

- Se emitirá el Parte de Lesiones, si procede. En aquellos casos en que la **mujer no quiera denunciar**, pero se tenga sospechas fundadas o constatación de que existe violencia de género, se debe explicar a la mujer que, aunque ella no desee presentar denuncia, es obligatorio para el personal sanitario remitir el parte de lesiones al juzgado. Este parte es independiente de la decisión de presentar denuncia, aunque constituye un documento de apoyo a la acción judicial. Siempre que se emita un parte de lesiones **previamente se debe valorar la seguridad de la mujer y tomar medidas de protección** para minimizar el riesgo.

La comunicación a la Fiscalía desde los servicios sanitarios, especializados y centros educativos puede ser un recurso útil para los/as profesionales en aquellos casos en que no existe constatación clara del origen de las lesiones.

Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género 2012
En caso de las víctimas menores de edad.

- Si la mujer se encuentra en una situación de **riesgo (peligro) extremo**:
  - Se llamará al 1-1-2 (S.A.M.V.V.).
  - Se registrará en la Historia Clínica el episodio y las actuaciones realizadas. Este registro podrá servir como **prueba en un proceso judicial**.
  - Se emitirá el **Parte de Lesiones**[43].
  - Se **remitirá al Juzgado de Violencia de Género/Juzgado de Guardia con carácter inmediato (FAX o email)**, entregando **una copia a la mujer e informándola** de forma clara y sencilla de sus **implicaciones**.

5. Si la víctima fuera menor de edad: se enviará Oficio de Notificación a la Dirección General del Menor y Familia.

2.2. Resumen de la actuación ante una situación de Urgencias

1. Se prestará la oportuna asistencia sanitaria. Siempre se realizará una valoración de la seguridad y evaluación del riesgo (peligro) en que se encuentra la mujer y se emitirá el Parte de Lesiones, entregando copia a la mujer, cuidando que no se comprometa su seguridad (podría venir acompañada por el presunto agresor u otras personas que sean cómplices del mismo).
2. Si la mujer es atendida en los servicios de urgencias extrahospitalarios y por urgencia vital, es necesario su traslado al hospital, es allí donde se emitirá el Parte de Lesiones.
3. Si la situación no es de **peligro extremo**, se le proporcionará información (en privado y sin nadie delante) sobre los servicios especializados y de emergencia (1-1-2 S.A.M.V.V.), el derecho a solicitar orden de protección y/o denuncia, recordando la importancia de **adjuntar el Parte de Lesiones**.
4. Si la mujer se encuentra en una situación de **riesgo (peligro) extremo:** el personal sanitario llamará al 1-1-2 (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y S.A.M.V.V.).
5. Si la mujer tiene orden de protección, se pondrá en conocimiento inmediato al 1-1-2.
6. En caso de ingreso, garantizar que la planta de hospitalización de destino conoce la circunstancia.
7. En caso de alta se derivará a su centro de salud (medicina, enfermería y trabajo social) para el oportuno seguimiento.

2.3. Resumen de la actuación ante agresiones sexuales con violación

Todas las actuaciones ante estas agresiones sexuales se regirán por el "Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Agresión Sexual en el Área de Salud de la zona de referencia".

43 **Modelo del Servicio Canario de Salud**: http://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/content/cb51a190-ed3f-11dd-958f-c50709d677ea/Parte_Lesiones .pdf Instrucción 3/03 del Director del SCS por la que se establecen los modelos de documentos oficiales y trámites a cumplimentar por el personal facultativo en los supuestos de prestaciones de Asistencia Sanitaria por lesiones que pudieran ser constitutivas de delito. Dirección del SCS, marzo de 2003

El personal sanitario de Atención Primaria o de los Servicios Normales de Urgencias (extrahospitalarios) que atiendan una agresión sexual con violación remitirán a la víctima lo más rápidamente posible al hospital de referencia:

1. Se le atenderá en un ambiente de confianza, confidencialidad y empatía donde la mujer pueda hacer el relato de lo vivido y sentirse escuchada.
2. Se realizará una valoración inicial y despistaje de patologías que requieran atención médica urgente con una exploración general y breve anamnesis prestando especial atención al relato de los hechos.
3. Se contactará con el 1-1-2:
   - En los casos en que la mujer **NO venga acompañada por las Fuerzas de Seguridad** el ginecólogo/a de guardia comunicará que se trata de una agresión sexual con violación, que no están presentes las Fuerzas de Seguridad y el lugar donde ocurrieron los hechos. El 1-1-2 activará el cuerpo de seguridad que corresponda, así como al S.A.M.V.V.

     Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado serán las que solicitarán al Juzgado de Guardia la presencia de la o el médico forense. Todo ello con la finalidad de que las exploraciones clínicas y la recogida de muestras se realicen de forma conjunta y en un solo acto.
   - En los casos en que **SÍ venga acompañada por las Fuerzas de Seguridad**, la o el ginecólogo de guardia comunicará que se trata de una agresión sexual con violación y que están presentes las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. El 1-1-2 sólo tendrá que activar al S.A.M.V.V.
   - En estos casos serán las Fuerzas de Seguridad que acompañan a la mujer quienes contactarán con el Juzgado de Guardia, solicitando la presencia de la o el médico forense. Todo ello con la finalidad de que las exploraciones clínicas y la recogida de muestras se realicen de forma conjunta y en un solo acto.
4. Exploración, toma de Muestras y cumplimentación del Parte de Lesiones: la mujer será informada en todo momento de las exploraciones, toma de muestras, etc. que se le realicen, invitándola a preguntar cuanto crea oportuno. Finalizadas las mismas se le ofrecerá la posibilidad de aseo.
5. Las actuaciones consistirán en:
   - Exploración física específica.
   - Valoración del estado psico-emocional.
   - La adecuada recogida de las muestras.
   - La cumplimentación del Parte de Lesiones, leyéndoselo a la mujer una vez rellenado.
   - La fijación de las oportunas medidas de seguimiento.
   - Información y derivación en el Alta hospitalaria.
6. Se informará a la mujer de los Servicios especializados de referencia, ofreciéndole la posibilidad de activarlos desde el propio hospital.
7. Se entregará a la mujer, en el momento del alta, la **hoja de información** complementaria que contiene:
   - Recomendaciones de cuidados.
   - Información sobre la medicación y efectos secundarios.
   - Información sobre visitas de seguimiento
   - Información sobre la atención psicológica.
8. Sería conveniente interesarse por como volverá la paciente a su casa (si tiene quién la acompañe, como volver y si desea que se avise a alguien). Se le informará de que la agresión sexual es un delito y tiene derecho a denunciarlo. Si cree que está en peligro puede solicitar ayuda.
9. Se le entregará copia del **Parte de Lesiones**, cuidando que no se comprometa su seguridad (podría venir acompañada por el presunto agresor u otras personas que sean cómplices del mismo).

- Si la mujer tiene hijos o hijas a su cargo, se informará **al personal de Pediatría** cuando la agresión sexual con violación se produzca por parte de su pareja o expareja.
- Se informará al **equipo de trabajo social** del Hospital para que procedan con la actuación conveniente según sus propios protocolos de actuación.

10. Registrar en la Historia Clínica (puede ser una prueba fundamental).

2.4. Parte de Lesiones

- El Parte de Lesiones es un **documento médico-legal** de extraordinaria importancia y de notificación obligatoria al/la Juez/a competente frente a cualquier lesión que pudiera ser constitutiva de delito.
- Constituye el **punto de partida de unas diligencias previas** o de un **sumario penal por lesiones o muerte.**
- Todos los datos que contiene se regirán por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Reglamentos que la desarrollan, garantizándose la confidencialidad, seguridad e integridad de los mismos y su utilización para los fines que constituyen su objeto.
- Será **cumplimentado informáticamente** y, a la mayor brevedad, se deberán dar los pasos suficientes para proceder a su **envío**, sirviéndose para ello, de los medios de los que se dispongan, ya sean **Telemáticos o analógicos**.
- Es relevante reflejar **los antecedentes** relacionados con **la violencia de género**, lo que permitirá dar una **visión cronológica** de la **Historia de Violencia** y la posible existencia de continuidad en la misma (Violencia Habitual).
- El Juzgado podrá solicitar más información de la Historia Clínica de la paciente o bien la **Historia Clínica** completa, que será obligatorio remitirle. Por **protección de datos y ética profesional**, el personal sanitario podrá solicitar al juzgado que se explicite qué parte o aspectos de la Historia Clínica le interesa conocer, ya que puede contener información que trasciende lo necesario para el caso.
- El **Ministerio Fiscal** también podrá solicitar información, para determinar si la mujer ha tenido que acudir a solicitar asistencia sanitaria y delimitar si está siendo víctima de violencia de género desde hace tiempo.

Nota: *El Parte de Lesiones del Servicio Canario de Salud está siendo revisado para adaptarlo a las nuevas normativas y procedimientos de actuación. Mientras, sigue vigente el* ***implementado en 2003 (Instrucción 3/03 del Director del Servicio Canario de la Salud. Marzo, 2003).***

En el apartado 11. Se pueden consultar los diagramas de flujo de cada agente.

3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

- La atención **multi e interdisciplinar** es un principio fundamental de los equipos profesionales del Servicio Canario de Salud, para garantizar el derecho a la salud de las mujeres y de sus hijos e hijas.
- La actuación en casos de violencia de género deberá regirse por el **trabajo en red** y en **coordinación con otros sectores** claves para garantizar los derechos humanos de las mujeres y de sus hijos e hijas: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los y las Operadores Jurídicos, Medicina Legal y Forense, Servicios de Atención Especializados, Emergencias, incluso en caso necesario, con los Centros Educativos de los hijos e hijas, víctimas directas de la violencia que sufren sus madres.
- La **coordinación entre especialidades** será un factor clave en el ejercicio del derecho humano a la salud de las mujeres y de sus hijos e hijas: pediatría, salud mental, etc.
- Se deberá mantener **coordinación con los Servicios Especializados** de atención a las Mujeres, utilizando todos los medios on line accesibles y actualizados, así como por vía telefónica.
- En caso necesario, se mantendrá contacto y **coordinación con Fiscalía** si la mujer se niega a denunciar, pero haya sospechas de una situación de violencia de género.

- Se establecerá **coordinación con la Dirección General del Menor**, a través la **Hoja de Notificación**, adaptada a los cambios legislativos aprobados en los últimos años[44].
- Se dispondrá en todos los centros sanitarios (en espacios comunes y en las consultas individuales) de **folletos e información específica** actualizada sobre los teléfonos de emergencias o servicios especializados de día para las mujeres y sus hijos e hijas.
- Para hacer efectivo el derecho de la mujer y se sus hijos e hijas a la seguridad y protección, el **parte de lesiones** es una prueba fundamental en el proceso, por lo que se rellenará con **letra clara y legible**.
- Se **informará a la mujer** de las acciones y medidas a tomar.
- Ante un caso de violencia de género, se atenderá a todas las mujeres, independientemente de la situación administrativa en la que se encuentre.

44 Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima, Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia"; "Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia"

1 Introdución

2 Procedimiento General de Actuación

2.1 Servicios De Atención Inmediata

2.2 Servicios de Atención, Información e Intervención Integral

2.3 Recursos de Acogida Temporal: Centros de Acogida Inmediata (CAI), Casas de Acogida (CA) y Pisos Tutelados (PT)

2.4 Servicios Sociales Generales

3 Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

Actuación Servicios Especializados de Atención a Víctimas de Violencia de Género

Servicios de Atención Inmediata
Servicios de Atención, Informacion, Asesoramiento e Intervención Integral
Recursos de Acogida Temporales
Servicios Sociales

1. Introducción

El **artículo 19** de la **Ley Orgánica 1/2004**, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección contra la Violencia de Género, establece el **derecho a las mujeres víctimas/supervivientes de violencia de género a servicios sociales de atención, emergencia, apoyo, recogida y recuperación integral**.

La actuación de los servicios especializados de atención a víctimas de violencia de género queda definida según el marco normativo regional[45], nacional e internacional[46], que recuerda, entre otras, la obligación de asegurar tres elementos fundamentales[47]:

- **Disponibilidad:** los servicios tienen que ser suficientes (con plazas disponibles).
- **Accesibilidad:** los servicios deben dar cabida a todas las mujeres y a sus hijos e hijas, que lo precisen, sin discriminación, en especial a los sectores más vulnerables.
- **Calidad:** los servicios deben orientarse a lograr dar autonomía a las mujeres, integrar criterios de ética y ser gestionados por equipos profesionales con la debida formación y enfoque de género.

Las recientes modificaciones del **Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia**[48], afectan de forma directa a los servicios especializados de atención a víctimas de violencia de género, al establecer el marco normativo la **mejora en la atención y protección de los hijos e hijas de las mujeres**, entre otros.

La **intervención** que realizan los servicios de atención a las mujeres y a sus hijos e hijas, en coordinación con otros agentes sociales, estará encaminada a garantizar el apoyo necesario para procurar la permanencia de las y los menores con la madre, con independencia de su edad, así como su **protección, atención especializada y recuperación**.

En todos los casos, los servicios de atención se regirán por sus **protocolos internos**, procediendo en líneas generales tal y como se desarrolla en el punto siguiente.

2. Procedimiento General de Actuación

2.1. Servicios de Atención Inmediata

Disponibles en todas las islas, operando las 24 horas del día, todos los días del año.

Tras recibir llamada en el **Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.M.V.V)**[49], en caso de que se activara el **Dispositivo de Emergencias para Mujeres Agredidas (D.E.M.A)**, se procederá de la siguiente forma:

45 Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género.

46 Convenio de Estambul (2011), Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW), Recomendación 19 Convención CEDAW.

47 Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias: Indicadores sobre la violencia contra la mujer y la respuesta de los Estados. Doc. de la ONU: A/HRC/7/6 de 29 de enero de 2008, Párr.100.

48 Ley orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

49 Para su actuación dirigirse al capítulo de "Actuación de Servicios de Emergencias"

- Se **derivará a la mujer** y a sus **hijos e hijas** a los **recursos específicos** de atención, intervención y/o acogimiento temporal, si fuera necesario, así como al resto de recursos normalizados que procedan en cada caso.
- Se **ofrecerá**: acompañamiento al reconocimiento médico inmediato, asesoramiento jurídico, acompañamiento y asistencia a las mujeres en todos los trámites que proceda realizar, información sobre las actuaciones y posibles alternativas ante la situación de violencia en la que se encuentra y si lo desea, posibilidad de acogimiento inmediato, como medida de protección y sin necesidad de denuncia previa.

2.2. Servicios de Atención, Información e Intervención Integral

En la Comunidad Autónoma Canaria existe una **Red de apoyo para la atención a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas** en cada isla, que deberá ser **conocida por todos los agentes sociales implicados** en garantizar la protección, seguridad, reparación del daño y recuperación de las mujeres víctimas/supervivientes de violencia de género: Tenerife, Gran Canaria, Lanzarote, La Palma, Fuerteventura, La Gomera y El Hierro.

El objetivo de los "**Servicios de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género**" que forman la Red Insular de Servicios Especializados en materia de Violencia de Género, además de proporcionar **atención, información, asesoramiento e intervención integral** a las mujeres y a sus hijos e hijas, desarrollan también actuaciones de prevención y sensibilización ante la violencia de género.

Los servicios son de carácter **multidisciplinar**, destinados a **atender, informar, orientar y asesorar** en las **áreas social, jurídica, psicológica, laboral y educativa**, realizando en su caso una intervención integral e interdisplinar. En ellos, se **atenderá a las mujeres que así lo requieran**, independientemente de que estén en disposición de denunciar o no y de la situación administrativa en la que se encuentren, en el caso de mujeres extranjeras.

En los servicios habilitados a tal efecto, se desarrollarán **programas de intervención específicos para las hijas e hijos de las mujeres** víctimas de la violencia de género, tal y como queda establecido por el **Estatuto de la Víctima** en su **artículo 10**[50].

Si fuera posible, se **acompañará a la mujer** en los desplazamientos que sean valorados como necesarios: servicios sociales, instancias judiciales, instancias policiales, servicios sanitarios o centros de acogida temporal, entre otros.

En todos los casos, los servicios y recursos especializados deberán[51]:

1. Evitar a las mujeres, mediante el efectivo trabajo en red, victimizaciones secundarias.
2. Acompañar a las mujeres en el proceso de recuperación y reparación a través de Planes de Atención Individualizada (PAI).
3. Asignar una profesional de referencia, tanto para la mujer como para sus hijos e hijas, en su caso para establecer el PAI y proceder al seguimiento y evaluación.
4. Promover la autonomía, la independencia y responsabilidad de las mujeres.
5. Apoyar a las mujeres en la resiliencia y en la recuperación de sus fortalezas y capacidades.
6. Ofrecer, a través de la provisión de servicios multidisciplinares e interinstitucionales, un espacio y tiempo propio para la reflexión, la toma de conciencia y la recuperación emocional de la violencia sufrida.
7. Evitar victimizaciones secundarias a las hijas e hijos, mediante el trabajo en red con las fuerzas y cuerpos de seguridad, los centros educativos, servicios sociales, servicios de protección a la infancia y la familia, etc.
8. Garantizar un espacio sin violencia donde prevalezca el bienestar afectivo y el desarrollo de las potencialidades singulares de los y las menores.
9. Proporcionar a los hijos e hijas, a través de la atención y el abordaje integral de todas sus necesidades (psicológicas, sociales, educativas y jurídicas) un espacio para crecer y desarrollarse, realizando las responsabilidades sociales que les corresponde según su edad.

---

50 "Los hijos e hijas menores y los y las menores sujetos a tutela, guarda y custodia de las mujeres víctimas de violencia de género o de personas víctimas de violencia doméstica tendrán derecho a las medidas de asistencia y protección previstas en los Títulos I y III de esta Ley".

51 "Propuesta de pautas para la Intervención Integral e Individualizada con Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus Hijos e Hijas y otras personas a su cargo". Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

10. Para la intervención de los equipos profesionales con los hijos o hijas menores de edad, se tendrá en cuenta el siguiente marco normativo vigente:

- L.O. 1/2004, de 28 de Diciembre, de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género.

  Artículo 19

  1. Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral. La organización de estos servicios por parte de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, responderá a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.

  5. También tendrán derecho a la asistencia social integral a través de estos servicios sociales los y las menores que se encuentren bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida. A estos efectos, los servicios sociales deberán contar con personal específicamente formado para atender a los menores, con el fin de prevenir y evitar de forma eficaz las situaciones que puedan comportar daños psíquicos y físicos a los menores que viven en entornos familiares donde existe violencia de género.

- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de Enero, de Protección Jurídica del Menor, de Modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

  Artículo 2. Interés superior del menor.

  1. Todo menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

  Las limitaciones a la capacidad de obrar de los menores se interpretarán de forma restrictiva y, en todo caso, siempre en el interés superior del menor.

  2. A efectos de la interpretación y aplicación en cada caso del interés superior del menor, se tendrán en cuenta los siguientes criterios generales, sin perjuicio de los establecidos en la legislación específica aplicable, así como de aquellos otros que puedan estimarse adecuados atendiendo a las circunstancias concretas del supuesto:

  a) La protección del derecho a la vida, supervivencia y desarrollo del menor y la satisfacción de sus necesidades básicas, tanto materiales, físicas y educativas como emocionales y afectivas.

  b) La consideración de los deseos, sentimientos y opiniones del menor, así como su derecho a participar progresivamente, en función de su edad, madurez, desarrollo y evolución personal, en el proceso de determinación de su interés superior.

  c) La conveniencia de que su vida y desarrollo tenga lugar en un entorno familiar adecuado y libre de violencia. Se priorizará la permanencia en su familia de origen y se preservará el mantenimiento de sus relaciones familiares, siempre que sea posible y positivo para el menor. (...)

  d) (...)

  3. Estos criterios se ponderarán teniendo en cuenta los siguientes elementos generales:

  a) La edad y madurez del menor.

  b) La necesidad de garantizar su igualdad y no discriminación por su especial vulnerabilidad, ya sea por la carencia de entorno familiar, sufrir maltrato, su discapacidad, su orientación e identidad sexual, su condición de refugiado, solicitante de asilo o protección subsidiaria, su pertenencia a una minoría étnica, o cualquier otra característica o circunstancia relevante.

  c) El irreversible efecto del transcurso del tiempo en su desarrollo.

  d) La necesidad de estabilidad de las soluciones que se adopten para promover la efectiva integración y desarrollo del menor en la sociedad, así como de minimizar los riesgos que cualquier cambio de situación material o emocional pueda ocasionar en su personalidad y desarrollo futuro.

e) La preparación del tránsito a la edad adulta e independiente, de acuerdo con sus capacidades y circunstancias personales.

f) Aquellos otros elementos de ponderación que, en el supuesto concreto, sean considerados pertinentes y respeten los derechos de los menores.

g) Los anteriores elementos deberán ser valorados conjuntamente, conforme a los principios de necesidad y proporcionalidad, de forma que la medida que se adopte en el interés superior del menor no restrinja o limite más derechos que los que ampara.

4. En caso de concurrir cualquier otro interés legítimo junto al interés superior del menor deberán priorizarse las medidas que, respondiendo a este interés, respeten también los otros intereses legítimos presentes.

En caso de que no puedan respetarse todos los intereses legítimos concurrentes, deberá primar el interés superior del menor sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

Las decisiones y medidas adoptadas en interés superior del menor deberán valorar en todo caso los derechos fundamentales de otras personas que pudieran verse afectados.

5. Toda medida en el interés superior del menor deberá ser adoptada respetando las debidas garantías del proceso y, en particular:

a) Los derechos del menor a ser informado, oído y escuchado, y a participar en el proceso de acuerdo con la normativa vigente.

b) La intervención en el proceso de profesionales cualificados o expertos. En caso necesario, estos profesionales han de contar con la formación suficiente para determinar las específicas necesidades de los niños con discapacidad. En las decisiones especialmente relevantes que afecten al menor se contará con el informe colegiado de un grupo técnico y multidisciplinar especializado en los ámbitos adecuados.

c) La participación de progenitores, tutores o representantes legales del menor o de un defensor judicial si hubiera conflicto o discrepancia con ellos y del Ministerio Fiscal en el proceso en defensa de sus intereses.

d) La adopción de una decisión que incluya en su motivación los criterios utilizados, los elementos aplicados al ponderar los criterios entre sí y con otros intereses presentes y futuros, y las garantías procesales respetadas.

e) La existencia de recursos que permitan revisar la decisión adoptada que no haya considerado el interés superior del menor como primordial o en el caso en que el propio desarrollo del menor o cambios significativos en las circunstancias que motivaron dicha decisión hagan necesario revisarla. Los menores gozarán del derecho a la asistencia jurídica gratuita en los casos legalmente previstos.

Artículo 12, "Actuaciones de protección":

"3. Cuando los menores se encuentren bajo la patria potestad, tutela, guarda o acogimiento de una víctima de violencia de género o doméstica, las actuaciones de los poderes públicos estarán encaminadas a garantizar el apoyo necesario para procurar la permanencia de los menores, con independencia de su edad, con aquélla, así como su protección, atención especializada y recuperación".

Artículo 14 , "Atención inmediata":

Las autoridades y servicios públicos tendrán la obligación de prestar la atención inmediata que precise cualquier menor, de actuar si corresponde a su ámbito de competencias o de dar traslado en otro caso al órgano competente y de poner los hechos en conocimiento de los representantes legales del menor o, cuando sea necesario, de la Entidad Pública y del Ministerio Fiscal.

- Patria Potestad. Artículo 156 del Código Civil:

  Se ejerce conjuntamente por ambos progenitores o por uno solo con el consentimiento expreso o tácito del otro.

  Serán válidos los actos que realice uno de ellos conforme al uso social y a las circunstancias o en situaciones de urgente necesidad.

  En caso de desacuerdo, cualquiera de los dos podrán acudir al Juez, quien, después de oír a ambos y al hijo si tuviera suficiente juicio y, en todo caso, si fuera mayor de doce años, atribuirá sin ulterior recurso la facultad

de decidir al padre o a la madre (o si los desacuerdos fueran reiterados o concurriera cualquier otra causa que entorpezca gravemente el ejercicio de la patria potestad, podrá atribuirla total o parcialmente a uno de los padres o distribuir entre ellos sus funciones).

11. Basado en este marco normativo, la actuación de los equipos técnicos profesionales que integran la Red para la atención y la intervención especializada en violencia de género con los hijos e hijas, menores de edad, de las mujeres que hacen uso de los recursos que la integran, se ajustará a los siguientes criterios básicos de actuación:

    a. Información a la mujer sobre la necesidad y el derecho de los/as menores víctimas de violencia de género a recibir atención especializada, dirigida a la recuperación y al desarrollo personal en un ambiente libre de violencia.

    b. Solicitud de intervención, que podrá ser por petición expresa de la madre, o por ofrecimiento de los/as profesionales que detectan la necesidad de intervenir. En el primero de los casos se cursará la solicitud mediante comparecencia de la madre. En el supuesto de que sea el equipo técnico quien proponga la intervención, se hará constar en el expediente de la mujer, en informe motivado sobre la necesidad detectada y las áreas de intervención a desarrollar. En ambos supuestos, se deberá recoger por escrito la aceptación expresa de la madre para llevar a cabo el apoyo y la intervención.

    c. En el supuesto de mujeres que no cuenten con medidas de tutela institucional, por no haber presentado denuncia o no disponer de una resolución judicial que acredite la condición de víctima de violencia de género, cuando se requiera de una intervención psicológica y terapéutica con sus hijos o hijas menores de edad, se deberá acreditar por parte de los servicios sociales competentes en materia de violencia de género tal condición y, por tanto, el derecho de los y las menores a recibir asistencia y atención integral.

    d. Evaluación del caso por parte del equipo multidisciplinar y elaboración del Informe de Necesidad de Intervención/Plan de Intervención Individualizado (PAI).

    e. Intervención: Comienzo de la intervención/Aplicación del PAI por parte del equipo multidisciplinar.

    f. Evaluación y seguimiento.

Nota: En caso de recibir oposición expresa del padre, se remitirá informe a la Fiscalía de menores y a la de violencia de género informando de las necesidades de atención detectadas y de la intervención que se está realizando.

12. Emitir los informes técnicos pertinentes y adaptados a solicitud del órgano judicial que los demande. Las peticiones de los informes técnicos deberán cursarse a la Unidad Técnica del Cabildo correspondiente.

2.3. Recursos de Acogida Temporal: Centros de Acogida Inmediata (CAI), Casas de Acogida (CA) y Pisos Tutelados (PT)

- **CAI**: centros de asistencia operativos las 24 horas del día, todos los días del año, en donde se proporciona acogida inmediata, a través del alojamiento y manutención temporal (máximo 15 días) a todas las mujeres y a sus hijos e hijas menores, que así lo soliciten, por ser víctimas de violencia de género o encontrarse en una situación de riesgo, que precisen abandonar su domicilio habitual.
- **CA**: centros de acogida, a través de los cuales se presta alojamiento y manutención temporal (máximo 12 meses) a todas las mujeres que así lo soliciten y a sus hijos e hijas menores, por ser víctimas de violencia de género o encontrarse en una situación de riesgo y que precisen no retornar a su domicilio habitual, así como el desarrollo de programas de apoyo e intervención para su fortalecimiento personal y de reintegración sociolaboral.
- **PT**: viviendas destinadas a la acogida temporal (máximo 12 meses) a través de los cuales se presta alojamiento a las mujeres y a sus hijos e hijas menores, que se encuentre en disposición de abandonar una casa de acogida o que hayan agotado el plazo máximo de permanencia en ésta.

Los recursos de acogida temporal se regirán a través de sus protocolos de funcionamiento, debiendo en todos los casos:

1. Prestar una **atención integral** y **multidisciplinar** a través de un Plan de Atención Individualizado (PAI): intervención, asesoramiento y acompañamiento pertinente en las áreas social, jurídica, psicológica, educativa, sanitaria o laboral, en los casos que así proceda.

2. El personal del recurso deberán ser las personas encargadas de coordinarse con otros recursos o agentes sociales y prestar el acompañamiento necesario.
3. Se promoverán actividades encaminadas a fortalecer las redes sociales de apoyo.
4. Si hay un/una menor integrado/a en el recurso de acogida, el equipo educativo realizará acompañamiento para el cumplimiento del régimen de visitas/comunicaciones con el padre, supervisando la intervención. En caso de que se derive a un Punto de Encuentro Familiar o a otro Servicio adaptado para el cumplimiento del régimen de visitas, se adoptarán las medidas oportunas de supervisión previstas por la autoridad judicial, sin perjuicio de que **el equipo educativo** pueda también hacer **acompañamiento**.
5. **En caso de que la mujer decida abandonar el recurso de acogida**, encontrándose aún en una situación valorada de riesgo por el equipo especializado, se **notificará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** (por correo electrónico y vía telefónica), a **la Unidad contra la Violencia de Género de la Dirección Insular** y en caso pertinente, a los **Servicios Sociales de Zona**. En caso necesario, si la mujer tuviera hijos o hijas, se valorará la derivación al equipo de menores correspondiente del municipio al que se traslada la mujer, para seguimiento y valoración del caso. Se mantendrá contacto telefónico con la mujer para evaluar temporalmente el riesgo y su situación.
6. Si se produce una **baja** en el recurso o **traslado** a otro de acogida de mayor duración, **se comunicará** a las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado** la baja o los **cambios de municipio**, para que los/las agentes policiales tengan conocimiento del municipio en el que vivirá la mujer para garantizar su protección.

2.4. Servicios Sociales Generales

Si desde **Servicios Sociales Generales** se tiene información sobre un **caso de violencia de género** o la mujer ha acudido directamente a los servicios sociales (de atención primaria o especializada) se actuará de **forma inmediata** siguiendo los protocolos internos para estos casos. En caso de no existir protocolo, se seguirán las actuaciones establecidas en el "Protocolo de la Federación Canaria de Municipios-FECAM".

1. Si la mujer necesita asistencia sanitaria inmediata se acompañará a la mujer al centro sanitario.
2. Se la informará del derecho a denunciar los hechos en el juzgado o autoridad policial, acompañándola a ambas instancias.
3. Si hay riesgo para la seguridad o integridad física se establecerá coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o se llamará al 1-1-2, informando a la mujer en todo momento de las actuaciones que se vayan a desarrollar.
4. Se informará a la mujer de sus derechos y en caso de que tenga hijos o hijas a su cargo, de los derechos a la seguridad, protección y asistencia de éstos. Si procede, se gestionará el acceso a los recursos sociales especializados.
5. Independientemente de si desea o no denunciar, se derivará a la mujer al servicio especializado de atención a mujeres, estableciendo coordinación permanente con éste, previa autorización de la mujer. Se le informará sobre los teléfonos y servicios de emergencia (1-1-2 S.A.M.V.V.), garantizando que la información aportada no comprometa su seguridad y se mantendrá acompañamiento social.
6. En caso en que la mujer tenga hijos o hijas menores a su cargo, se procederá a la derivación a los servicios especializados de atención a menores víctimas de violencia de género.
7. En caso de derivación, se elaborará un informe social en que se recogerán, con el mayor detalle posible, todas las circunstancias relacionadas con la situación de violencia de género. En caso de ser solicitado por instancias judiciales, se enviará la información requerida, no comprometiendo la protección de los datos personales de la mujer.
8. Se realizará un seguimiento del caso hasta la derivación a los servicios especializados, desde los que se hará el seguimiento del caso y puntualmente se coordinará con los servicios sociales básicos.
9. Queda vedada la mediación **entre el presunto agresor y la mujer**, en cualquier situación.

En el apartado 11. Se pueden consultar los diagramas de flujo de cada agente.

3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

- Todos los **Servicios Especializados** deberán **actuar coordinadamente** entre sí, especialmente con el CAI, con el D.E.M.A. y con las Casas de Acogida, además de con el resto de servicios, administraciones públicas o recursos competentes para garantizar la protección, seguridad y reparación integral de la mujer víctima/superviviente de violencia de género, así como de sus hijos e hijas, en su caso: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Operadores Jurídicos, Servicios Sanitarios, Centros Educativos, Guarderías, Empleo, Servicios Sociales y Menores y Familia.
- Los **servicios de atención inmediata** colaborarán con otros **recursos de urgencias y emergencia** cuando su actuación sea necesaria, coordinándose al mismo tiempo con el resto de recursos sociales y otros que deban intervenir en situaciones de violencia de género, para dar una respuesta ágil, inmediata y eficaz.
- Los **Servicios Especializados** serán reconocidos por **todos los agentes sociales** (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, ámbito Sanitario, Centros Educativos, Operadores Jurídicos, Unidad de Violencia de Género, Dirección General del Menor, Servicios Sociales, etc) como **dispositivos cruciales** para la **prevención, asistencia, protección y reparación integral** de las víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas.
- Todos los **agentes involucrados en la atención a las mujeres y a sus hijos e hijas**, deberán **actualizar la información** relativa a la asistencia y servicios que se prestan desde los **Servicios Especializados**, coordinándose con ellos de forma normalizada y generalizada. Se actualizará la información relativa al **horario de atención** y **requisitos para la atención** (cita previa y atención ante situaciones de emergencia o sobrevenidas).
- Se generará y aplicarán **herramientas de coordinación** entre los **Servicios Especializados** y la **Dirección General del Menor**, a fin de que las actuaciones entre ambas áreas confluyan en objetivos comunes con la finalidad de **garantizar el bien supremo del/la menor** víctima directa de violencia de género.
- Se establecerán **mecanismos de coordinación** presenciales u on line en las circunstancias en las que los servicios especializados prestan asistencia social o psicoeducativa ante **situaciones de violencia de género**: con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Fiscalía, Jueces/as, Colegio de Abogados/as, Servicios Sociales y Centros Educativos.
- Los Servicios Especializados **informarán de las modificaciones de los servicios prestados** a todos los **agentes implicados**. Se trasladará **información actualizada sobre los horarios de atención** tanto para las mujeres, como para los y las profesionales que deseen asesoramiento, información o derivación en casos de violencia de género.
- Los Servicios Especializados que hayan intervenido o estén interviniendo con la mujer o con sus hijos e hijas podrán **aportar a la Fiscalía datos objetivables (actuaciones de oficio)** ante una posible situación de riesgo para la mujer que no se haya denunciado o no puedan denunciar.
- Los Servicios Especializados **podrán emitir**, a petición del órgano judicial, un informe individualizado **sobre la situación del riesgo** de la mujer, hijos e hijas.
- Los Servicios Especializados podrán también **realizar** los **Informes Técnicos** que se consideren oportunos, siempre que exista previa autorización por parte de la mujer. Éstos serán apoyados, en caso necesario, por las Unidades Técnicas de Violencia de Género de los **Cabildos Insulares**.
- Para la adopción de **medidas cautelares**, el/la Juez/a, podrá **recabar informes de los servicios especializados** que estén atendiendo o hayan atendido a la mujer, hijos e hijas.
- En caso de existir/aprobarse **medidas de protección**, los Servicios Especializados (municipales y/o de los Cabildos) recibirán de forma inmediata esta información.
- Los Servicios Especializados deberán estar en contacto con el **Colegio de Abogados/as** para que cuando se produzca asignación del/la letrado/a de oficio, se establezca **comunicación inmediata con la abogada del servicio especializado** para recopilar información sobre la mujer y los hijos e hijas.

1 Introducción

1.1 Principales responsabilidades del Centro Docente

2 Procedimiento General de Actuación

2.1 Dirección del Centro Docente

2.2 Detección de un posible caso en el que la madre esté siendo víctima de violencia de género

2.3 Ante una detección de un posible caso en el que una alumna esté siendo víctima de violencia de género

2.4 Seguimiento del caso y mecanismos de coordinación

2.5 Situación o detección de un caso en el que un alumno del centro es el presunto agresor de una alumna que está siendo víctima de violencia de género

2.6 Detección de un posible caso en el que una profesora o trabajadora del centro esté siendo víctima de violencia de género

2.7 Órdenes de Protección

3 Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

Actuación Ámbito Educativo

1. Introducción

Las acciones de **prevención y asistencia** que se desarrollen desde el ámbito educativo, responden a la **obligación y responsabilidad de la comunidad educativa** de dar respuesta adecuada ante las **diferentes manifestaciones de violencia de género** que se produzcan no sólo en el entorno educativo, sino también cuando su alumnado esté expuesto, en el ámbito familiar, a situaciones de violencia de género o estén siendo víctimas directas de esta forma de violencia.

Por tanto, conviene que los centros docentes trabajen la prevención, concienciación y eliminación de la violencia de género con el protocolo que establezcan, o en su caso mediante Plan de Convivencia, incorporando medidas a tal fin.

Las **responsabilidades** y **obligaciones de los Centros Docentes**, quedan desarrolladas en el marco normativo tanto regional[52] a través de la Ley canaria 16/2003, como nacional[53], que dispone claramente la **obligación y compromiso de actuar** desde una **perspectiva integral frente a la violencia de género**, a través de la **prevención, asistencia inmediata y coordinación** con el resto de recursos y agentes sociales implicados en cualquiera de los **niveles educativos.**

> Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado y la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencias de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.
>
> Art 3 (pto 3)
>
> Convención sobre los derechos de los niños y niñas

El consecuencia, **cualquier miembro** de la **comunidad educativa** que tenga **sospechas de una situación de violencia de género** que esté sufriendo una/un menor o que esté ejerciendo un alumno/os contra una alumna, tendrá la **obligación de ponerlo en conocimiento de la dirección del centro**, a través de las vías que desde el centro se tengan establecidas, para proceder a su **actuación inmediata** de **forma global, interdisciplinar y coordinada.**

1.1 Principales responsabilidades del Centro Docente

- En todos los casos, corresponde a la Dirección del centro docente, garantizar las actuaciones necesarias para la detección, intervención derivación y coordinación con los ámbitos que procedan en base a **los derechos que amparan a las y los menores,** conforme a los siguientes principios:

52 Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la Violencia de Género. Artículos 5, 6,11, 17; Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en los centros del ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias. Artículos 6,7.

53 Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio y 26/2015, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia; Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOE-LOMCE).

- **Respeto**. El alumnado tiene derecho a que se respete su identidad, integridad y dignidad personales por quienes componen la comunidad educativa. Lo que implica: la protección contra toda agresión física, verbal, psicológica, moral y social.
- **La confidencialidad en sus datos personales.**
- Derecho del/la menor a una **atención inmediata.** El alumnado menor de edad o con incapacidad, tiene derecho a la protección en el ámbito escolar. Entre otros, este derecho comprende el conjunto de medidas y actuaciones destinadas a prevenir e intervenir en situaciones de riesgo y de desamparo en las que puedan involucrarse, tendentes a garantizar su desarrollo integral y a promover una vida normalizada, primando, en todo caso, su interés. Todo ello deberá estar recogido en el Plan de Convivencia del Centro o Protocolo.
- Deber de sigilo, tanto por parte del equipo directivo, como por cualquier miembro de la comunidad educativa (personal docente y no docente, alumnado y/o familias conocedoras de la situación de violencia de género).

• Ante cualquier caso de violencia de género, la actuación deberá ser **coordinada por la Dirección del Centro,** teniendo que existir una implicación en el caso de: Equipo Directivo, Tutor/a, Equipo de Gestión de la Convivencia y Agente de Igualdad o persona que se designe, con el asesoramiento del Departamento de Orientación, o en su caso, de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos (EOEP) de Zona.

• **Se informará a la madre o alumna** (en caso de ser ella la víctima de violencia de género) de las medidas y acciones que se sucedan, cuidando su protección y el riesgo.

• Se garantizará en todo momento la **confidencialidad de la información**.

2. Procedimiento General de Actuación

En un centro docente se pueden detectar e identificar, situaciones o personas víctimas o causantes de violencia de género debidamente diferenciadas:

1. Mujer víctima de violencia de género, madre de alumno/alumna del centro.
2. Alumna del centro víctima de violencia de género.
3. Alumno del centro, presunto agresor de alumna víctima de violencia de género.
4. Personal docente (profesoras) o no docente (administración y servicios) que trabaja en el centro y que son víctimas de violencia de género.

2.1 Dirección del Centro Docente

1. Actuaciones de emergencia y no emergencia: corresponde a la dirección del centro, a través de los mecanismos necesarios, establecer la actuación para situaciones de emergencia y para las que no lo fueran, conforme al procedimiento que se determine.
2. Profesionalidad: se garantizará la profesionalidad en el dispositivo de actuación, técnicas de recogida de información, instrumentos de detección y valoración, eficacia en la coordinación, intervención y derivación, información y comunicación con las víctimas y familias.
3. Trabajo cooperativo: las actuaciones se desarrollarán conjuntamente entre el equipo directivo, tutores/as, equipo/comisión de convivencia, profesorado acreditado en convivencia o igualdad, agentes o responsables de igualdad, orientadores, trabajadoras/es sociales u otro personal especializado.
4. Inspección educativa: en todo caso, se informará a la inspección educativa a través del inspector/inspectora de zona.

2.2 Detección de un posible caso en el que la madre esté siendo víctima de violencia de género

1. Ante cualquier sospecha y/o evidencia, se comunicará al equipo directivo, a la tutora/or y al equipo de orientación o EOEP de Zona en los Centros de Educación Infantil y Primaria. En el caso de existir personal de referencia experta/o en Igualdad de Género, como Agente de Igualdad, Unidad de Igualdad, etc, se le invitará a la reunión y a formar parte del proceso de coordinación.

No se citará a los padres de forma conjunta hasta que no se valore la situación por el equipo, ante posibles situaciones de riesgo tanto para la/el menor como para la madre

2. Ante una situación irregular, de sospecha o confirmación, se entrevistará con la alumna/o. Cada centro educativo designará al personal adecuado para la realización de la misma, con preferencia al orientador u orientadora.
3. En el caso de que se tenga conocimiento de que la **víctima/superviviente es la madre:**
   - Si la madre **no ha informado** pero la alumna/o ha puesto en conocimiento del Centro la situación, se **invitará a la madre a una entrevista**, siempre garantizando **la seguridad** de ésta, para comunicarle el apoyo del centro escolar, conocer las medidas de protección que existan de cara a la protección del alumno o alumna y se le **informará** sobre la **coordinación con otros agentes sociales,** así como del **seguimiento individualizado del caso**. Cada centro educativo designará el referente adecuado.
   - Se la **informará sobre los servicios de emergencia y centros especializados de atención a mujeres y a sus hijos e hijas** y, si procede, se derivará a los mismos.
   - Si se detecta una **situación de riesgo (indicadores de maltrato en el/la alumno/a)**, se informará al tutor/a y equipo directivo para proceder con la **mayor diligencia a su actuación**, coordinándose con las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**, que actuarán según sus protocolos internos.

2.3 Ante una detección de un posible caso en el que una alumna esté siendo víctima de violencia de género

1. Se pondrá en conocimiento de la tutora/o y del equipo directivo, para proceder con la mayor diligencia y actuar coordinadamente dentro del centro y con otros agentes sociales.
2. Se entrevistará a la alumna para confirmar la situación de violencia. En caso de que así sea y sin culpabilizarla, se la facilitará información sobre los recursos adecuados para poder ayudarla a salir de esa situación. En caso de que acepte, se la derivará al recurso especializado, acompañándola telefónicamente y si fuera posible de manera presencial desde el Centro Educativo.
3. Si la situación se valora como de riesgo, se llamará directamente al 1-1-2, para activar el D.E.M.A.
4. Se comunicará a la familia de la menor, siempre avisando a la alumna de ello, sobre la situación detectada.
5. El equipo directivo remitirá informe a **Inspección Educativa, comunicando el caso a la Inspección de Zona.**

2.4 Seguimiento del caso y mecanismos de coordinación

1. Se realizará un acompañamiento individualizado de cada caso, evaluando la evolución del caso, ante posibles indicadores de riesgo que pongan en peligro al alumnado del centro o a la madre, en su caso.
2. Para el seguimiento de los casos se creará un organismo de coordinación[54] para el caso, en el que se incluirá siempre al/la tutora/o, la dirección del centro, agente de igualdad, mediador/a u orientador/a.
3. Ante posibles dudas de actuación, se mantendrá reunión y coordinación con los Servicios Especializados de Atención, para recibir el asesoramiento pertinente de actuación ante casos de violencia de género.
4. El equipo mantendrá reuniones periódicas evaluando la situación, estableciendo un mecanismo de coordinación (vía telemática y/o presencial) con el Servicio Especializado de Atención, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o la Unidad de Violencia de Género, en su caso.
5. Cuando la víctima sea una alumna del centro, se establecerá comunicación y coordinación con la familia de esta.
6. El equipo directivo, con las **reservas debidas de confidencialidad,** protección de la intimidad de los/las menores afectados/as y la de sus familias o responsables legales, podrá informar de la situación al equipo docente del alumnado.
7. Se informará sobre la **evolución del caso al inspector/a de zona,** que deberá realizar un **seguimiento** del mismo, actuando cuando se precise.

54 Equipo de Gestión de la Convivencia, Servicio de Convivencia y/o Servicio de Ordenación, Promoción Educativa.

2.5 Situación o detección de un caso en el que un alumno del centro es el presunto agresor de una alumna que está siendo víctima de violencia de género

1. El equipo directivo y la tutoría deberán comunicar también la situación a la familia del presunto agresor, avisando de la aplicación de las medidas disciplinarias en función del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, por el que se adoptan medidas para la promoción de la mejora de la convivencia en centros educativos.
2. Si una alumna dispone de una orden de protección: se realizará derivación a otro centro del alumno presunto agresor, para que se puedan tomar las medidas de protección. Se informará al profesorado y al personal de la administración, para que puedan alertar de un **posible incumplimiento de las medidas**. Para ello se dispondrá del teléfono del/la agente que esté haciendo el seguimiento del caso.

2.6 Detección de un posible caso en el que una profesora o trabajadora del centro esté siendo víctima de violencia de género

1. Si la profesora o trabajadora ha puesto en conocimiento del Centro la situación, se le **invitará a una entrevista,** siempre garantizando la seguridad de ésta, para comunicarle el apoyo del centro escolar, conocer las medidas de protección que existan de cara a su garantía y se le informará sobre la coordinación con otros agentes sociales, así como los derechos que le asisten.
2. Se la informará sobre los servicios de emergencia y centros especializados de atención a mujeres y a sus hijos e hijas y, si procede, se derivará a los mismos.
3. Si se detecta una situación de riesgo (indicadores de maltrato), corresponderá a la Dirección del centro proceder con la mayor diligencia a su actuación, coordinándose con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que actuarán según sus protocolos internos.
4. La Dirección del centro, aplicando los principios de confidencialidad y eficacia, **informará al inspector o inspectora de zona.**

2.7 Órdenes de Protección

1. Si una madre tiene medidas de protección y alejamiento:
   - El Centro **cumplirá estrictamente con el régimen de visitas o sistema de comunicación** fijado en la **resolución judicial.** Para ello y **previo consentimiento de la madre,** se **informará al equipo directivo y al tutor/a de la/el niña/o**, así como a otros agentes sociales de la comunidad educativa que por seguridad de la/el menor deban conocer esta información.
   - El Centro deberá disponer del **número de teléfono y nombre del o la agente** que realiza el seguimiento y protección de la víctima para informar y alertar ante **posibles incumplimientos.**
   - Si el **padre acude al centro a recoger al/la menor sin ajustarse a lo establecido en la resolución judicial**, la dirección del centro **no accederá en ningún caso**.
   - Si el **padre se muestra violento** ante esta determinación, produciéndose un altercado o situación violenta que altera el buen clima escolar, se aplicará el mecanismo de coordinación establecido con las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.**
   - En caso de que se reitere esta actitud por parte del padre, la dirección del centro, **emitirá informe** dando cuenta al **Juzgado** que acordó el régimen de visitas. La dirección del centro **informará** también al resto de **agentes implicados en la coordinación**: Servicios Especializados, Servicios Sociales, Unidades de Violencia o Dirección General del Menor en su caso.
   - Se mantendrá **comunicación con la madre** sobre las actuaciones llevadas a cabo, por su seguridad y protección, así como la del/la menor.
2. Si el profesorado es amenazado por un padre que tiene establecidas medidas de protección o alejamiento:
   - Si el padre acude sin aviso, **la dirección del centro o equipo directivo, postergará la atención al padre para otro día y hora,** previo acuerdo con la madre.

- Si el padre no atiende a razones y reacciona de forma violenta, se solicitará la **intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.**
- **Se informará** paralelamente a la **madre** sobre ello.
- Se **informará y comunicarán los hechos al equipo del centro que coordine el caso**, así como a otros **agentes implicados en la coordinación:** Servicios Especializados, Servicios Sociales, Unidades de Violencia o Dirección General del Menor, en su caso.

En el apartado 11. Se pueden consultar los diagramas de flujo de cada agente.

3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

- Ante una **situación de violencia de género** en un Centro Docente, **la coordinación interna** y **externa** utilizando todos los medios para ello (**on line y off line**) será fundamental para garantizar la convivencia en el centro educativo, así como la seguridad de la alumna/o afectado por la situación de violencia.
- En **todos los casos** el Equipo Directivo del Centro Docente actuará protegiendo a su alumnado frente a situaciones de violencia de género, sin exponerle al presunto agresor en ninguna circunstancia. **La mediación queda vedada.**
- El Equipo del Centro deberá establecer **procedimientos de coordinación internos** para dar seguimiento del caso, proceder ante posibles situaciones de riesgo o incumplimiento de medidas de protección.
- Se establecerá un **equipo de coordinación y seguimiento del caso** a nivel interno que incluya a la Dirección del Centro, la Vicedirección, Jefatura de Estudios (en su caso), Tutor/a, Departamento de Orientación, Equipo de Gestión de la Convivencia, Agente de Igualdad u otra persona responsable que se designe.
- El Equipo Directivo del Centro deberá establecer **procedimientos de coordinación externos** con las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad,** los **Servicios de Atención Especializados,** las **Unidades de Violencia** y los **equipos Sanitarios**, en su caso.
- Para **mejorar la coordinación**, se **establecerán temporalmente reuniones presenciales** o **telemáticas** con los **agentes sociales involucrados en el caso**, para evaluar la situación y establecer, en su caso, las pautas necesarias para garantizar la protección y seguridad de las víctimas (madre, menores o adolescente) o recibir las **recomendaciones pertinentes** para garantizar la mejor reparación de las víctimas.
- El Equipo Directivo tendrá comunicación permanente con la **Inspección Educativa** y el /la **Inspector de Zona,** informando sobre el caso, sus variables y evolución.
- En caso necesario, si el **presunto agresor incumple las medidas de protección,** se informará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o se emitirá informe desde la dirección del centro dando cuenta al Juzgado que acordó el régimen de visitas.
- El Centro Educativo **trabajará coordinadamente** para implementar **medidas de prevención de violencia de género** con las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los Servicios Especializados de Atención o las Agentes de Igualdad,** acudiendo temporalmente al centro a impartir charlas obligatorias para su alumnado.
- El Centro Educativo dispondrá de los **teléfonos actualizados** para la actuación ante situaciones de violencia de género: 1-1-2, Servicios Especializados, Unidades de Violencia de Género, Salud o los Servicios específicos de Salud Sexual y Reproductiva.
- Se garantizará en todo momento la **confidencialidad de la información y datos personales,** informando tanto a la alumna adolescente, como a la madre, de las acciones y medidas a tomar desde el Centro Educativo.
- La **Consejería de Educación y Universidades**, a través de la **Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa**, se compromete a diseñar el **protocolo de coordinación** con la **Dirección General del Menor,** para reforzar la protección del alumnado víctima de género.

1 Introducción

2 Procedimiento General de Actuación

3 Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

Actuación de la Unidad de Violencia sobre la Mujer

1. Introducción

Las **Unidades de Violencia sobre la Mujer** fueron creadas en aplicación del Catálogo de Medidas Urgentes contra la Violencia de Género, aprobado por el Consejo de Ministros el 15 de diciembre de 2006.

Las Delegaciones del Gobierno contarán con una Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer y en todas las Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares existirá una Unidad de Violencia sobre la Mujer.

Funcionalmente, dependen del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, que elaborará instrucciones sobre los procedimientos y procesos de trabajo.

Entre sus funciones, desarrolladas específicamente en la "Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, del Interior, de Hacienda y Administraciones Públicas, de Empleo y Seguridad Social y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad" (2013), destaca, entre otras, **la colaboración con las administraciones autonómicas y locales competentes en materia de violencia de género** y **el seguimiento personalizado de cada situación de violencia de género.**

La Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la mujer de la Delegación del Gobierno y las Unidades de Violencia sobre la Mujer de las Subdelegaciones y Direcciones Insulares, jugarán un rol fundamental en la Comunidad Autónoma Canaria al ser un órgano interviniente que participa en la coordinación con todos los recursos y agentes sociales que trabajan la violencia de género (judiciales, sanitarios, educativos, de servicios sociales, etc…). Su papel será esencial para garantizar el seguimiento y la coordinación de actuaciones en esta materia que se desarrollen en los distintos ámbitos territoriales en los que se enmarcan las Unidades de Violencia, destacando entre otras, su papel en:

- El apoyo a la protección integral de las víctimas de la violencia de género: identificando necesidades de recursos para la protección de las víctimas, valorando perfiles de mayor vulnerabilidad, etc.
- Seguimiento de las situaciones de violencia de género: conociendo los casos que se registran en la Comunidad Canaria, con especial atención a los calificados de mayor riesgo policial, los que dejen sin efecto las medidas cautelares de protección a petición de la víctima y los que sean comunicados por la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género.
- La realización de análisis de las muertes por violencia de género que se produzcan en la Comunidad Canaria.

Las Unidades de Violencia sobre la Mujer establecerán coordinación con los recursos y agentes sociales. Su papel será esencial en el **seguimiento** y la **coordinación de casos**, en vista a la prevención, seguridad y protección de las **mujeres víctimas/supervivientes de violencia de género y de sus hijos e hijas.**

2. Procedimiento General de Actuación

1. Cuando se tenga conocimiento de un caso de violencia de género, las Unidades se encargarán de **velar por el seguimiento** de la situación del caso.
2. Las Unidades de violencia se **coordinarán** con los diferentes agentes sociales del territorio (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios Especializados, Servicios Sanitarios, Centros Educativos, Asociaciones y ONG) para que

se **comparta información, se colabore y coopere** de forma fluida en el seguimiento y protección de las mujeres e hijos/as a fin de garantizar la asistencia y protección de las víctimas y evitar duplicidades en las actuaciones o solapamientos en las intervenciones.

3. En los casos en los que la mujer víctima de violencia de género **no haya interpuesto denuncia** aún y sea usuaria de la Red de servicios de asistencia a víctimas de violencia de género o Servicios Sociales, cuando los servicios valoren la necesidad de informar a la Unidad de violencia, éstos comunicarán a la Unidad los datos de la mujer (previo consentimiento informado de la usuaria), las características del caso, el día y el lugar donde va a presentar denuncia en dependencias policiales, así como las medidas tomadas desde el recurso (acompañamiento a Dependencias de los Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Jefatura de Policía Local, asesoramiento jurídico, etc...) iniciando la Unidad de Violencia el **seguimiento de la situación del caso.**
4. En los casos en los que **exista denuncia** y se hayan fijado medidas de protección, se realizará un **seguimiento integral personalizado del caso**, estableciendo coordinación entre los recursos y agentes sociales implicados en la protección y reparación integral de la mujer, especialmente en los siguientes casos: aquellos calificados de mayor riesgo policial (según la Instrucción SES 7/2016, por la que se establece un nuevo protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género (Ley Orgánica 1/2004) y de gestión de la seguridad de las víctimas), aquellos en los que se produzca una reanudación de la convivencia, o la víctima haya solicitado que se deje sin efecto la medida cautelar de protección, aquellos en los que la mujer se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad y los que sean comunicados por la Delegación del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad).
5. El **seguimiento** consistirá en conocer que los **mecanismos y medidas** existentes para proteger a las víctimas de la violencia de género y sus hijos e hijas están **funcionando correctamente.**
6. El objetivo es tener constancia permanente de la situación en la que se encuentran las víctimas con perfiles de mayor vulnerabilidad y de analizar cualitativamente las medidas y recursos que se encuentran a su disposición y las actuaciones llevadas a cabo con las mismas.
7. En aquellos casos en que, como consecuencia del desarrollo de sus funciones, las Unidades de Violencia tengan conocimiento de información relevante en relación con la protección de una víctima de la violencia de género, ésta se pondrá en **conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado** a través del medio más rápido (preferentemente, incluyéndolo como Incidencia Crítica en el Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género- VioGen).

En el apartado 11. Se pueden consultar los diagramas de flujo de cada agente.

3. Aspectos a Destacar para una Coordinación Eficaz

- Las Unidades de Violencia sobre la Mujer mantendrán **coordinación para el intercambio de información con todos los agentes sociales interdependientes implicados** en la prevención, protección, seguridad y asistencia ante situaciones de violencia de género: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Operadores Jurídicos, Servicios Sociales Especializados, Sanitarios, Educativos, Servicios Sociales, Asociaciones y ONG.
- Las Unidades impulsarán la **colaboración y coordinación** con los agentes sociales estableciéndose las reuniones y **mecanismos adecuados** (on line y off line) para la eficaz coordinación para el seguimiento individualizado de los casos.
- El **intercambio de información** se realizará utilizando los **cauces disponibles** de la manera más eficaz, coordinando las acciones de manera concreta con el objetivo de ofrecer la respuesta más adecuada a cada caso.
- Se **promoverá la elaboración de protocolos o convenios,** desde el enfoque de la pro-integralidad de todos los recursos con el fin de ofrecer la mejor respuesta institucional ante la Violencia de Género.
- Las Unidades de Violencia **colaborarán** con el resto de Instituciones, Asociaciones y ONG, en la **formación, prevención, sensibilización y gestión de la violencia de género** en el territorio.

7

Actuación y Coordinación con Menores Víctimas de la Violencia de Género

De forma **transversal** a cada una de las **áreas** desarrolladas en este Protocolo, se exponen las actuaciones que deben implementarse en relación a la intervención y coordinación con menores, **víctimas directas de la violencia de género** que han sufrido o sufren sus madres.

Todas las áreas deberán **garantizar la seguridad, protección y asistencia a los y las menores víctimas de violencia de género**[55], adaptando a cada área la actuación adecuada, tal y como se describe en el **apartado 7** de este Protocolo, tanto en aquellos casos en los que las víctimas sean hijos e hijas, así como en aquellas circunstancias en las que las jóvenes estén sufriéndola a manos de otro joven o jóvenes varones.

La Comunidad Autónoma Canaria a través del compromiso de todas las instituciones y agentes sociales implicados en la prevención, atención, protección y asistencia a los y las menores víctimas de violencia de género, ha adaptado este protocolo al marco normativo existente, sobre el que se viene trabajando desde hace más de diez años, así como a las recientes reformas legislativas que establecen **la adopción de medidas encaminadas a mejorar la atención y la protección de los hijos y las hijas de las mujeres víctimas de violencia de género**[56]**.**

Las modificaciones legislativas implican en términos generales, la **visibilización de los y las menores como víctimas directas de la violencia de género**, así como la ampliación de las situaciones objeto de protección en las y los menores[57]:

- Los/las jueces/juezas deberán **pronunciarse sobre las medidas cautelares** y de **aseguramiento** contempladas en la Ley Orgánica 1/2004, haciendo mención especial a las medidas civiles relacionadas con las y los menores. Establecerán además su plazo de duración, su régimen de cumplimiento y, si procede, las medidas complementarias a ellas que fueran precisas.
- Cuando el/la juez/jueza **no suspenda el ejercicio de la patria potestad, guardia, custodia, acogimiento, tutela, curatela o guarda de hecho, y en su caso, el régimen de visitas, estancia, relación o comunicación con los y las menores,** deberá **pronunciarse sobre la forma en la que se ejercerán**, adoptando las medidas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y recuperación de los y las menores y de la mujer.
- Cuando haya **menores bajo patria potestad, tutela, guarda o acogimiento** de una víctima de violencia de género, las **actuaciones de los poderes públicos** estarán encaminadas a garantizar el apoyo necesario para procurar la **permanencia de los menores**, con independencia de su edad, con la **madre**, así como su protección, atención especializada y recuperación.
- Desde el **ámbito judicia**l, se establecerá **coordinación y comunicación** con los Servicios Especializados, Servicios Sociales, Servicios Sanitarios o Centros Escolares, para **recabar los informes pertinentes** que puedan aportar información sobre la situación en la que se encuentran los y las menores, así como para evaluar otras medidas adoptadas, de cara a garantizar la protección, seguridad y asistencia del/la menor.

55 Convenio de Estambul. Artículos 18, 22, 23 y 31.

56 Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

57 Nota informativa: "Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia". Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

- El **Ministerio Fiscal** velará especialmente por el **derecho de protección** de las víctimas menores de edad, adoptando las medidas adecuadas a su interés superior.
- La intervención con los y las menores **no podrá ser aislada a una única institución**, tendrá que existir una **implicación y coordinación efectiva** entre todos los agentes, comprometidos en garantizar la protección y asistencia integral de los y las menores:
  - Operadores Jurídicos.
  - Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
  - Servicios Especializados
  - Servicios Sociales
  - Familia y Menor
  - Unidades de Violencia de Género
  - Centros Educativos.
- Se utilizarán todos los **medios disponibles** para que la **comunicación y coordinación** se produzca con diligencia: medios telemáticos o presenciales.
- En todos los casos se intervendrá en base al **interés superior del/la menor**, garantizando el **derecho de los niños y niñas a que se les escuche** y a que sus opiniones se tomen en serio.
- Para más información en relación a cómo intervenir con menores víctimas de violencia de género ver: "Guía de Intervención con Menores Víctimas de Violencia de Género. Instituto Canario de Igualdad. Servicio de Coordinación del Sistema Integral Contra la Violencia de Género".

8

Actuación, Intervención y Coordinación con Mujeres en Situación de Especial Vulnerabilidad

Mujeres Migrantes

Los Comités de derechos humanos que trabajan en el marco de los derechos de las personas migrantes, coinciden en afirmar que las personas migrantes son especialmente vulnerables a las violaciones de derechos humanos. En este sentido, la condición de vulnerabilidad, no es un elemento inherente a la mujer migrante o al déficit de índole personal o cultural, sino que se encuentra íntimamente relacionado con la capacidad de incidencia del Estado receptor, con sus normas, políticas y actitudes culturales, así como con la capacidad de protección de los derechos humanos[58].

La actuación de los agentes sociales e instituciones que tengan que intervenir ante situaciones de violencia de género cometida contra mujeres migrantes, deberá estar regida por el principio de **no discriminación e igualdad** en todas sus actuaciones, **con independencia de la situación administrativa** en la que se encuentre la víctima.

El marco normativo nacional[59] y regional[60] establece u**n catálogo definido en relación a los derechos que asisten a todas las mujeres migrantes víctimas de violencia de género,** por el que se deberán regir las personas e instituciones intervinientes.

De esta forma, teniendo en cuenta la situación de especial vulnerabilidad en la que se encuentran las mujeres migrantes, la **colaboración** y **coordinación** de todos los agentes sociales será requisito crucial para la protección de sus derechos: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Operadores Jurídicos, Servicios de Atención Especializados, Servicios Sociales y las Unidades de Violencia de Género.

> "Las mujeres extranjeras víctimas de violencia de género, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen garantizados los derechos reconocidos en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, así como las medidas de protección y seguridad establecidas en la legislación vigente".
>
> *Ley Orgánica 2/2009, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*

Cuando un **mujer migrante en situación administrativa irregular víctima de violencia de género** acuda a las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad del Estado o directamente al Juzgado a denunciar una situación de violencia de género, se actuará conforme establece la INSTRUCCIÓN DGI/SGRJ/2/2011, sobre la vigencia de Instrucciones, Circulares y Oficios Elaborados por la Dirección General de Inmigración, a partir de la fecha de entrada en vigor del reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por ley orgánica 2/2009, aprobado por real decreto 557/2011, de 20 de abril.

58 Informe presentado por la Relatora Especial, Sra. Gabriela Rodríguez Pizarro, de conformidad con la Resolución 1999/44 de la Comisión de Derechos Humanos. Doc. de la ONU: E/CN.4/2000/82 de 6 de enero de 2000. Párr. 70 - 77

59 Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

60 Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género y la Ley 1/2010, de 26 febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres.

En todos los casos, los agentes sociales que intervengan con una mujer migrante víctima de violencia de género deberán proceder garantizando los derechos que le asisten según el Estatuto de la víctima de delito (Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima de delito). Del mismo modo procederán, según las circunstancias:

- Informándola de forma sencilla y clara, utilizando mensajes sencillos y comprensibles.
- Informándola sobre los recursos de atención a su disposición en cada isla, procurando no centrar la intervención en la denuncia, ante el temor que ésta genera en las mujeres migrantes en situación administrativa irregular, por miedo a que se les pueda incoar un expediente de expulsión.
- En los casos en los que se precise traducción, se deberá garantizar la asistencia en el idioma requerido. Se procurará que la traducción la realicen intérpretes mujeres que manejen claves culturales adaptadas al contexto cultural de la víctima.
- Se garantizará la asistencia letrada del turno de oficio especializado.
- Se realizará el acompañamiento pertinente, cuando las circunstancias lo requieran, a los servicios o instituciones que así lo precisen.
- Se prestará especial atención al acompañamiento y seguimiento individualizado del caso cuando las mujeres se encuentren en una situación administrativa irregular. Garantizando la protección, integridad y seguridad personal de éstas.
- Se prestarán las medidas de asistencia y protección que necesite o demande, ante la situación expuesta.
- Se tramitarán las correspondientes diligencias policiales dirigidas a la autoridad judicial por la infracción penal denunciada, informándole de la Orden de Protección y según establece la normativa, de la posibilidad de autorización de residencia temporal en el territorio por circunstancias excepcionales.
- Se la informará de todos los derechos que la asisten, entregándole por escrito la información sobre éstos (Ver "Guía de Derechos de las Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad", traducida a 9 idiomas), así como los impresos básicos disponibles, en su idioma.
- Si tiene hijos o hijas menores a su cargo, se actuará para garantizar la seguridad y protección de los/las menores, como en el resto de casos.
- Si se detecta que la mujer es víctima de trata de seres humanos con fines de explotación sexual, se actuará siguiendo los protocolos establecidos ante estos casos.

Mujeres Mayores

Las mujeres mayores víctimas de violencia de género son un grupo especialmente vulnerable por la intersección de diferentes variables que las exponen a situaciones de mayor riesgo y peligro: la **discriminación por edad** y la **violencia de género** que, de **forma continuada**, en la mayoría de las situaciones, han vivido a lo largo de su vida.

Las mujeres mayores no suelen reconocer la violencia de género, consecuencia de la indefensión aprendida con la que han convivido, en donde la violencia se ha asumido como parte de la dinámica relacional con su pareja. A todo ello se une la representación generalizada que se realiza sobre el perfil de víctima de violencia de género, que invisibiliza como tales, a las mujeres mayores.

Las mujeres **mayores de 65 años**, son el perfil social más susceptible de sufrir diferentes formas de violencia de género (violencia física, psicológica, económica y sexual), viéndose agravada la situación a medida que la edad aumenta, por las dificultades que implica el deterioro de la salud física y mental según las circunstancias.

Las instituciones jugarán un papel fundamental en la prevención, detección de casos e intervención especializada, a través de la coordinación interinstitucional, que garantice protección y asistencia. Para ello, ante situaciones de violencia de género en mujeres mayores se establecerá comunicación y coordinación permanente entre el Instituto Canario de Igualdad, Inspección de Servicios Sociales, Centros de Mayores, Servicio Canario de Salud, Servicios Sociales Comunitarios, Servicios Sociales Especializados, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Ministerio Fiscal.

Mujeres con Diversidad Funcional

Las mujeres con diversidad funcional están expuestas a mayores dificultades a la hora de detectar la violencia de género, de actuar frente a ella y de recibir el apoyo oportuno que todas las instituciones tienen el deber de ofrecer.

La intersección de diferentes variables, como son el género, el tipo de diversidad funcional, la invisibilidad del problema, la dependencia hacia sus cuidadores, la discriminación, las mayores dificultades para expresar la violencia debido a problemas de comunicación, miedo a denunciar el abuso por la posibilidad de la pérdida de los vínculos y la provisión de cuidados, [61] los obstáculos en el acceso al mercado laboral, la menor autonomía económica, la menor credibilidad a la hora de denunciar los hechos o la incorrecta percepción sobre sus capacidades y derechos, entre otros, hacen que a pesar de que existan situaciones de violencia de género en mujeres con diversidad funcional, los diferentes agentes sociales no sepan actuar adaptándose a las particularidades que entraña la intervención con ellas.

Las instituciones y agentes sociales que vayan a intervenir con mujeres con diversidad funcional deberán tener presente:

- La igualdad de trato y accesibilidad en la protección.
- Adaptación de los recursos y de la intervención al tipo de diversidad funcional: visual, auditiva, cognitivo- intelectual o física.
- Evitación de la revictimización, ya de por sí presente de forma constante en las mujeres con diversidad funcional.
- Informar a las mujeres sobre los recursos y servicios disponibles y adaptados para ellas. En muchas ocasiones se cuestiona la capacidad de las mujeres a la hora de tomar decisiones sobre su vida y autonomía. No se dará por hecho tal circunstancia hasta que no se valore el caso en su total dimensión.
- Realizar un seguimiento de los casos en coordinación con las instituciones intervinientes, haciendo partícipes a las mujeres de los pasos y decisiones a tomar, e informándolas en todo momento de las actuaciones.
- Adaptar las notificaciones e información al tipo de diversidad funcional, evitando situaciones de riesgo o de peligro para ella.
- Informar sobre el servicio de información telefónico disponibles para mujeres con discapacidad auditiva y/o del habla, 016, que dispone de los siguientes medios para establecer comunicación: teléfono de texto (DTS), servicio Telesor, teléfono móvil a través de aplicación gratuita, servicio de video-interpretación Visual. Más información: 016.

61 Guía sobre violencia y mujer con discapacidad. Proyecto METIS.

9

Elementos de Gestión

El **Seguimiento y Evaluación del Protocolo** es un elemento transversal a la implementación de éste por todas las instituciones y agentes sociales implicados. De esta forma, la evaluación de los objetivos del protocolo de coordinación interinstitucional en materia de violencia de género de la Comunidad Canaria, precisa de la elaboración de **instrumentos de evaluación e indicadores** que serán consensuados por la **Comisión Técnica de Seguimiento,** encargada de establecer los **criterios de evaluación** específicos, concretos, observables y en mejora constante.

La Comisión Técnica de Seguimiento será la encargada de favorecer la **comunicación entre todas las instituciones y agentes sociales** implicados a lo largo del proceso de evaluación y mejora del protocolo. Supervisará la implementación del Protocolo, realizando las modificaciones y actualizaciones legislativas pertinentes, e incorporará las novedades más significativas para la mejora de la actuación coordinada entre agentes sociales. Ej; nuevos recursos, nuevos equipos profesionales, nuevas vías de comunicación o nuevos aplicativos para el intercambio de información.

De manera periódica deberá evaluarse el **grado de cumplimiento de los objetivos** marcados por el Protocolo, de forma global y de manera concreta por cada institución.

Se evaluará:

Qué:

- La eficacia y estructura de la Comisión Técnica de Seguimiento del Protocolo.
- La capacidad y eficacia del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para responder a la mejora en la protección, seguridad y asistencia a las víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas.
- La efectividad del Protocolo de Coordinación Interinstitucional.
- La sostenibilidad y el compromiso de las instituciones y agentes sociales implicados.
- Los resultados a corto, medio y largo plazo.

Quien:

- Se optará por el método más apropiado: autoevaluación o evaluación externa.

Cómo:

- Utilizando indicadores cuantitativos e indicadores cualitativos:
  - Indicadores de organización (de la Comisión Técnica de Seguimiento)
  - Indicadores técnicos: de proceso (agentes sociales implicados en la Comisión Técnica, respuesta de las diferentes organizaciones implicadas en la elaboración y actualización del protocolo a través de la Plataforma On line y en las reuniones presenciales, personas técnicas implicadas), etc, e indicadores de resultado: objetivos alcanzados, aceptación de la propuesta por las instituciones implicadas, satisfacción de las mujeres de las mejoras, nivel de conocimiento del nuevo protocolo por las instituciones, servicios especializados, sociedad civil, etc.

Cuándo:

- Se establecerán distintas fases de evaluación:
  - Fase de diseño y evaluación
  - Fase de consulta interna y externa
  - Fase de cierre del documento final
  - Fase de dar a conocer el documento entre todos los agentes sociales
  - Fase de implementación del documento
- Se realizarán informes de evaluación semestral y anual.

De forma paralela al sistema de evaluación y seguimiento, se reconocen también como **elementos de gestión** aquellos identificados y dirigidos a coordinar, dar seguimiento y garantizar la correcta ejecución de este Protocolo:

- Comisión Técnica de Seguimiento del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Atención de Víctimas de Violencia de Género de la Comunidad Autónoma Canaria.
- Grupos de Trabajo especializados por áreas, dirigidos a dar respuesta a situaciones específicas de violencia de género.
- Espacios de debate, reflexión y trabajo, presenciales u on line, en los que todas las áreas y agentes implicados, puedan analizar y buscar soluciones coordinadas y eficaces frente a situaciones de violencia de género.

10

Glosario de Términos

- **Alto riesgo**: es un término que se utiliza en relación a las situaciones en las que la mujer y sus hijos e hijas se encuentran en riesgo de ser objeto de graves vulneraciones de derechos humanos: derecho a la vida, a la salud, a la libertad, etc., a través de intentos de homicidio/feminicidio, de asesinatos, de ejercer violencia extrema con el uso de armas, objetos peligrosos, violencia con resultado de lesiones graves que requieran tratamiento de urgencia, amenazas de muerte, casos de control y coacción grave continua, violación, acoso físico, privación de libertad, o cualquier tipo de esclavitud y tortura. El alto riesgo no es una característica de la víctima en sí, sino del grado de peligrosidad que representa el/los presunto/s agresor/agresores. Es un concepto dinámico y cambiante, puesto que cada víctima puede experimentar situaciones que deriven en un aumento o descenso de los niveles de riesgo.
- **Atestado policial**: es el documento por el que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad recogen las circunstancias que han averiguado y puedan acreditar que los hechos que se denuncian son constitutivos de delito, así como las actuaciones que realicen para garantizar la seguridad de la víctima/víctimas de violencia de género.
- **Auto:** resolución judicial mediante la cual el/la Juez/a resuelve las cuestiones relacionadas con el asunto principal objeto del procedimiento. [62]
- **CEDAW**: siglas de la "Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la mujer", fue aprobada en 1979 y ratificada por el Estado español en 1984. La Convención exige a los Estados partes no sólo que no discriminen, si no que modifiquen el papel tradicional de hombres y mujeres en la sociedad y en la familia, tomando medidas para la eliminación de la discriminación y por tanto medidas específicas para prevenir y asistir a las víctimas de todas las formas de violencia de género.
- **Comisión Técnica de Seguimiento del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la atención de las víctimas de violencia de género de la Comunidad Autónoma Canaria:** es el organismo encargado de impulsar, implantar, dar seguimiento y evaluación a los contenidos del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Atención de las víctimas de violencia de género, así como de mejorar la coordinación entre todas las instituciones que intervengan o hayan intervenido en el Protocolo.
- **Confidencialidad**: obligación impuesta a todos los equipos profesionales que asisten o intervienen con las víctimas de no difundir la información que conozcan de cada caso a ninguna persona no autorizada. En violencia de género, según la normativa, está garantizada la protección de la intimidad, de los datos personales de la mujer y de los/las descendientes, o de cualquier persona que esté bajo la guarda y custodia de la mujer.
- **Convención de Estambul:** también conocido como el "Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica", es el primer tratado europeo que aborda específicamente la violencia contra las mujeres, incluyendo la violencia sexual, física, psicológica y económica, la mutilación genital femenina y los matrimonios forzosos. Establece estándares mínimos de prevención, protección, persecución penal y servicios de atención a las víctimas de violencia de género, así como a los y las menores víctimas directas de la violencia de género. Fue firmado en Estambul en 2011 y ratificado por España en 2014.

62 "Guía divulgativa procesal para mujeres víctimas de violencia de género". Dirección General de Violencia de Género y Asistencia a Víctimas. Consejería de Justicia e Interior. Junta de Andalucía. 2013

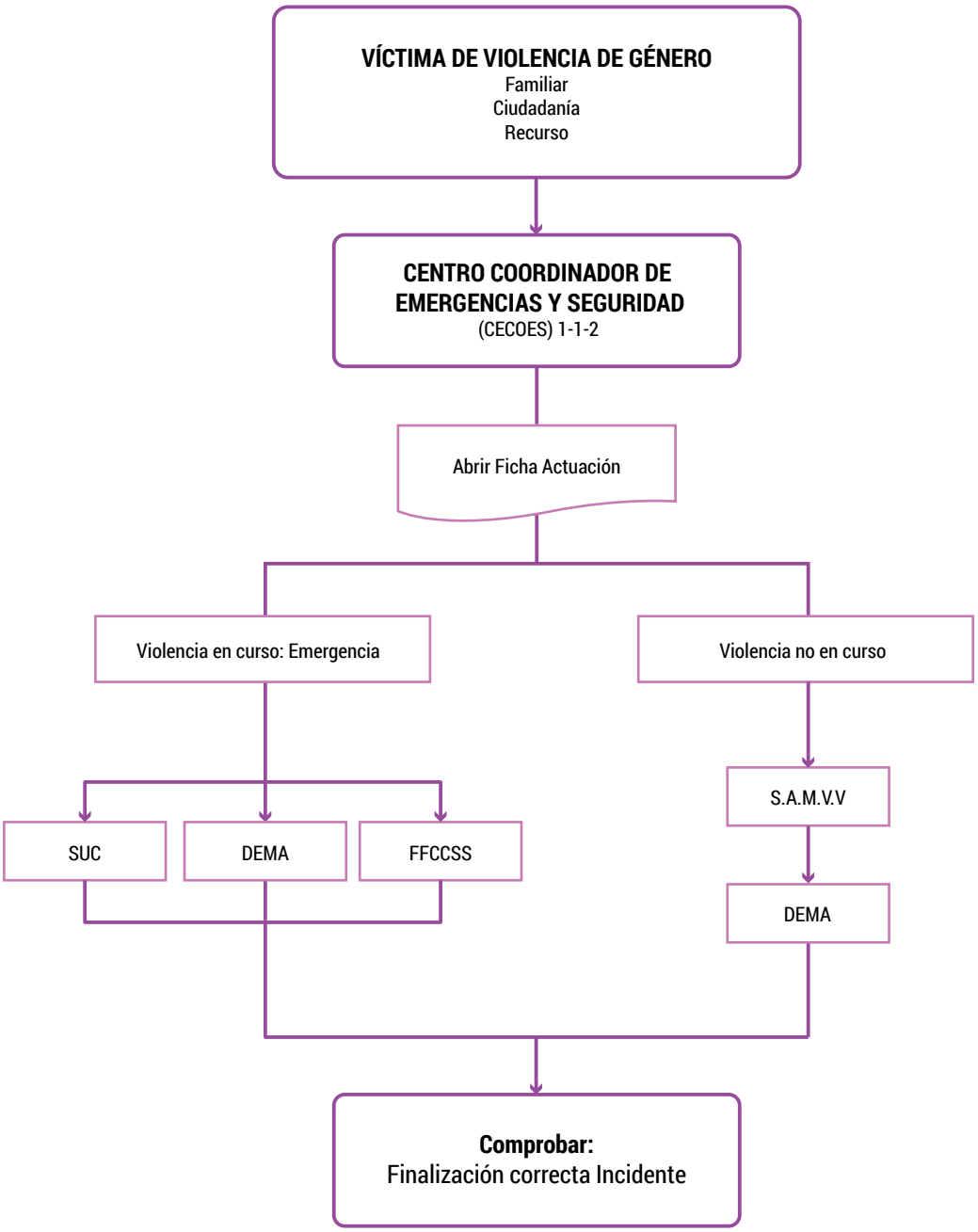
- **Coordinación interinstitucional**: proceso que deriva de la coordinación entre diferentes organizaciones, instituciones, organismos o agentes sociales que operan en el marco de la mejora para la protección, seguridad y atención a la violencia de género, bajo el compromiso de trabajar de manera conjunta de cara a mejorar la efectividad general.
- **Denuncia**: escrito dirigido al Juzgado en el que se comunica la comisión de un delito. La denuncia inicia los procesos judiciales penales.
- **Evaluación del riesgo:** es el proceso de identificación y estimación del nivel de riesgo de una situación concreta, para la cual, cada institución utiliza una metodología sistemática que examina una serie de factores de riesgo, aplicando para ello el uso de una herramienta de evaluación del riesgo.
- **Feminicidio:** homicidio de mujeres por motivos de género. La palabra fue Incorporada en la 23ª edición del *DRAE*.
- **Medidas Cautelares**: son aquellas medidas dirigidas a prevenir la comisión de nuevos actos violentos ante el riesgo cierto de que ocurran, hasta que se resuelva el procedimiento judicial. Pueden ser penales o civiles.
- **Orden de Protección:** resolución judicial que, en los casos en los que existe incoado un proceso penal por comisión de delitos de violencia de género, dándose una situación objetiva de riesgo para la víctima, permite al/la juez/a ordenar su protección mediante medidas cautelares civiles, penales y/o de carácter social.
- **Parte de Lesiones**: Documento a través del cual los equipos profesionales sanitarios comunican al Juez/a la información obtenida de los datos y hechos declarados en consulta o en una asistencia de urgencia/emergencia por la víctima y de las exploraciones y reconocimientos sanitarios que se le hayan realizado.
- **Patria potestad:** conjunto de deberes que han de asumir los padres y las madres sobre sus hijos e hijas menores de edad no emancipados, a fin de procurar su asistencia y formación.
- **Riesgo**: se entiende por cualquier riesgo que signifique un daño a las víctimas en el contexto de la violencia de género ejercida contra las mujeres y sus hijos e hijas.
- **Valoración del Riesgo (VR)**: Es el diagnóstico de peligrosidad que cada equipo profesional, dentro de su ámbito de actuación interno, realiza para evaluar la situación de riesgo en el que se encuentra una mujer víctima de violencia de género.
- **Valoración Policial del Riesgo (VPR) y Valoración Policial de la Evolución del Riesgo (VPER)**: Valoración realizada mediante un formulario normalizado aprobado por la Secretaría de Estado de Seguridad, y que incluye una serie de indicadores con el objeto de valorar el nivel de riesgo en el que se encuentra una mujer víctima de violencia de género. A través de este cuestionario, se asigna un nivel de riesgo que puede ser: "No apreciado, bajo, medio, alto o extremo", para lo cual se tomarían las medidas policiales de protección adaptadas a cada nivel de riesgo y, de acuerdo a lo establecido en la Instrucción 7/2016 SES.
- **Víctima:** toda persona física que esté sometida a violencia física, psicológica, sexual, económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, en la vida pública o privada. A diferencia del término "superviviente", también utilizado en este protocolo, se utiliza generalmente en el contexto de la ley y del derecho, en el que se reconoce a las mujeres y en su caso a los hijos e hijas que han experimentado la violencia y que tienen derecho a la justicia, protección y reparación integral.
- **Violencia contra la mujer:** violación de derechos humanos y forma de discriminación contra las mujeres que designa todos los actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños, consecuencias o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluida las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, en la vida pública o privada (Artículo 3. Convención de Estambul).
- **Violencia de Género:** la violencia de género contra las mujeres es aquella violencia que se dirige especialmente contra las mujeres por el hecho de ser mujer o que afecta de forma desproporcionada a las mujeres (Artículo 3. Convenio de Estambul).

11

Diagramas de Flujo de los Procesos

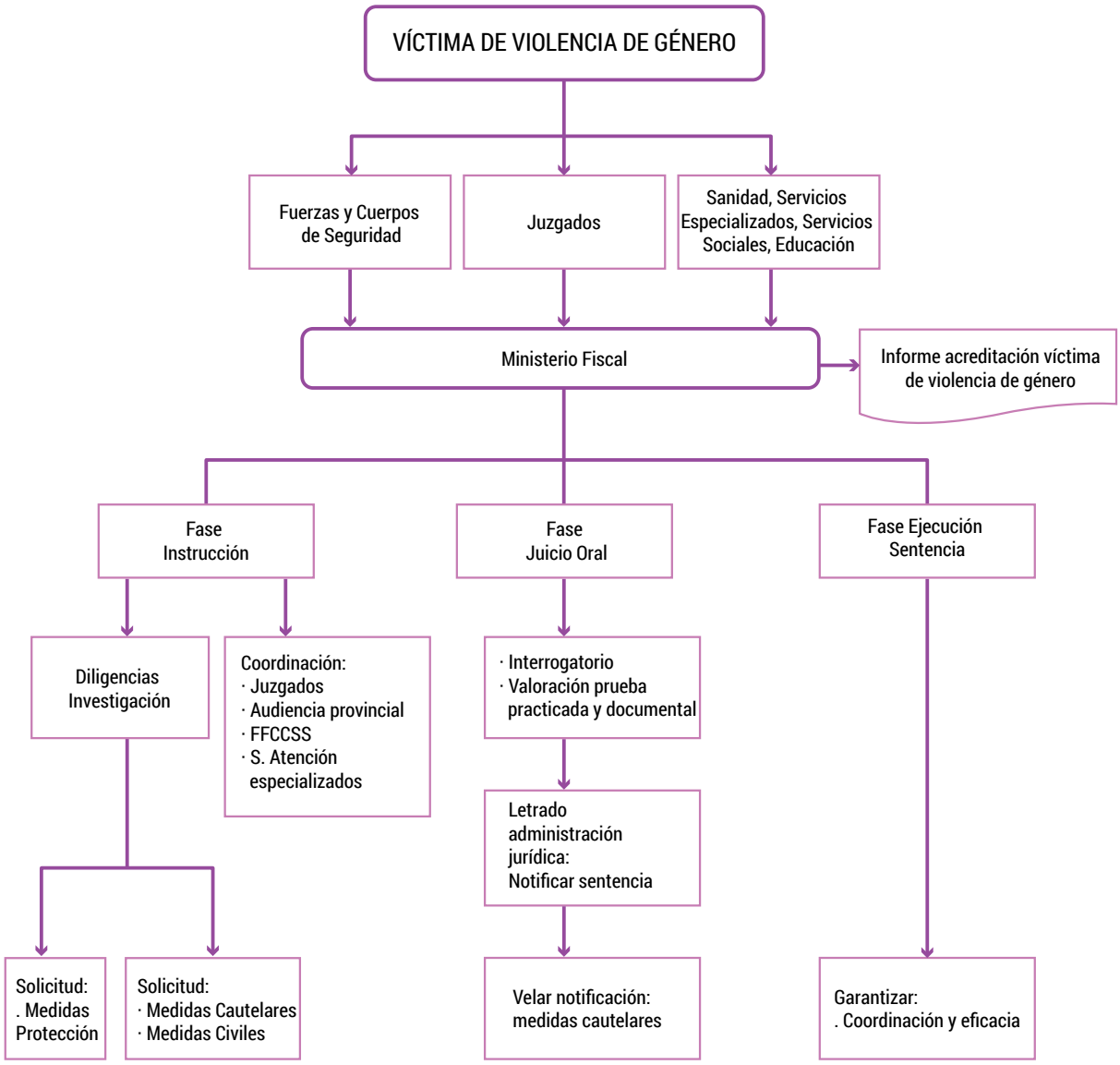
A continuación, se presentan una representación esquemática que representa el flujo de la coordinación y de los pasos a seguir en cada uno de los ámbitos de actuación que se recogen en este Protocolo de Coordinación.

Actuación Emergencias



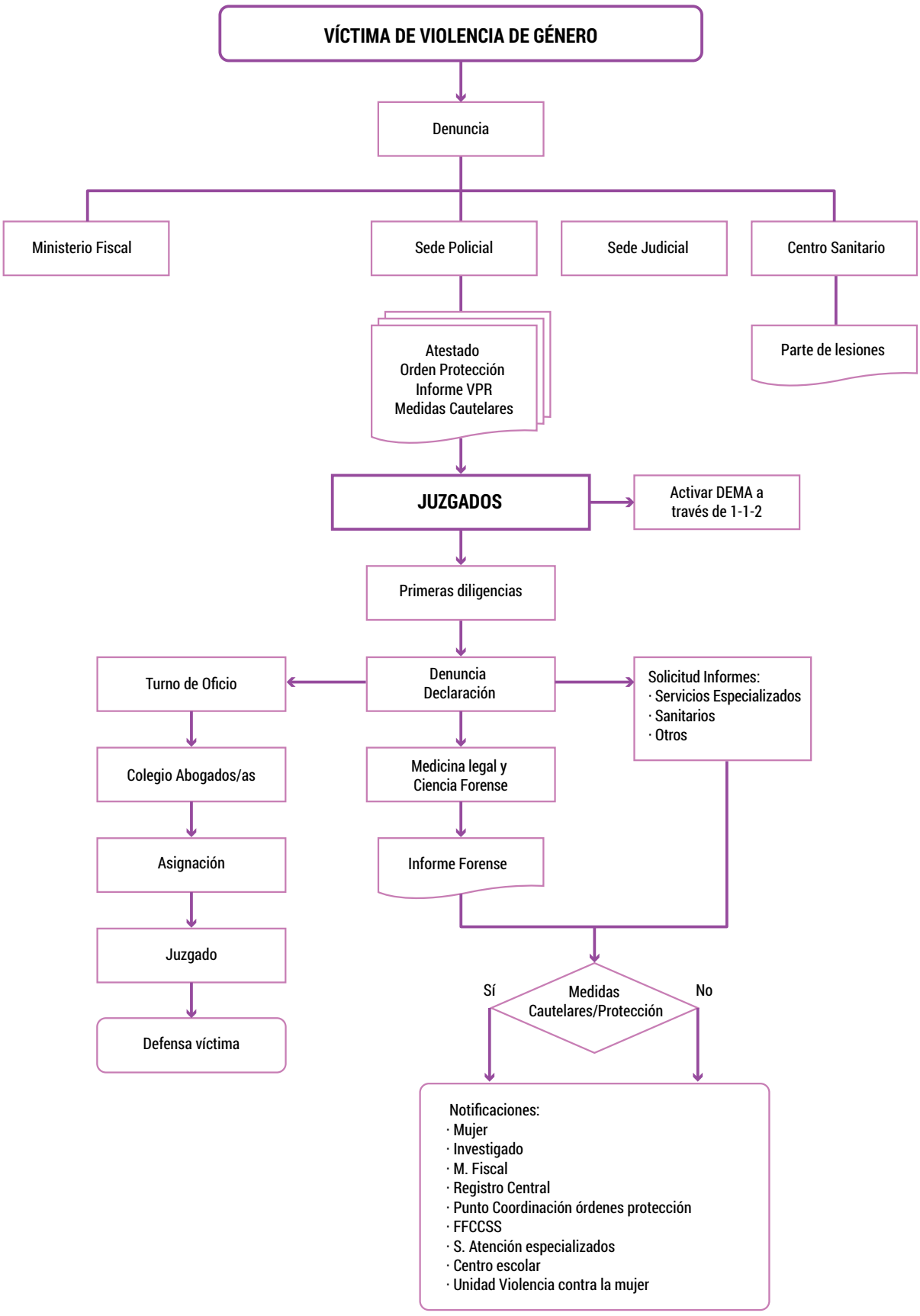
Actuación Ámbito Jurídico

Diagrama 1 - Ministerio Fiscal



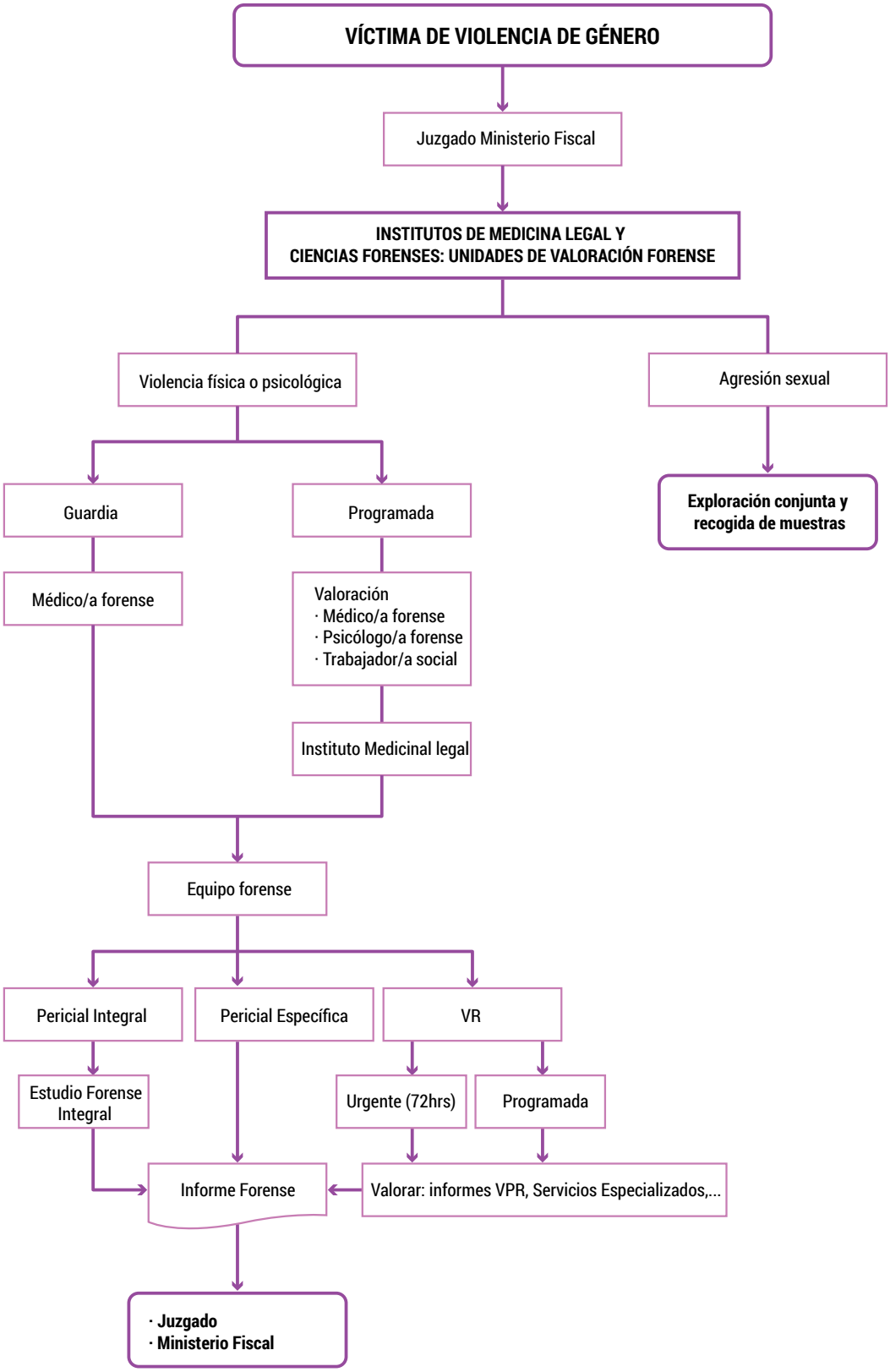
Actuación Ámbito Jurídico

Diagrama 2 - Juzgados de Violencia contra la Mujer y Juzgados de Guardia

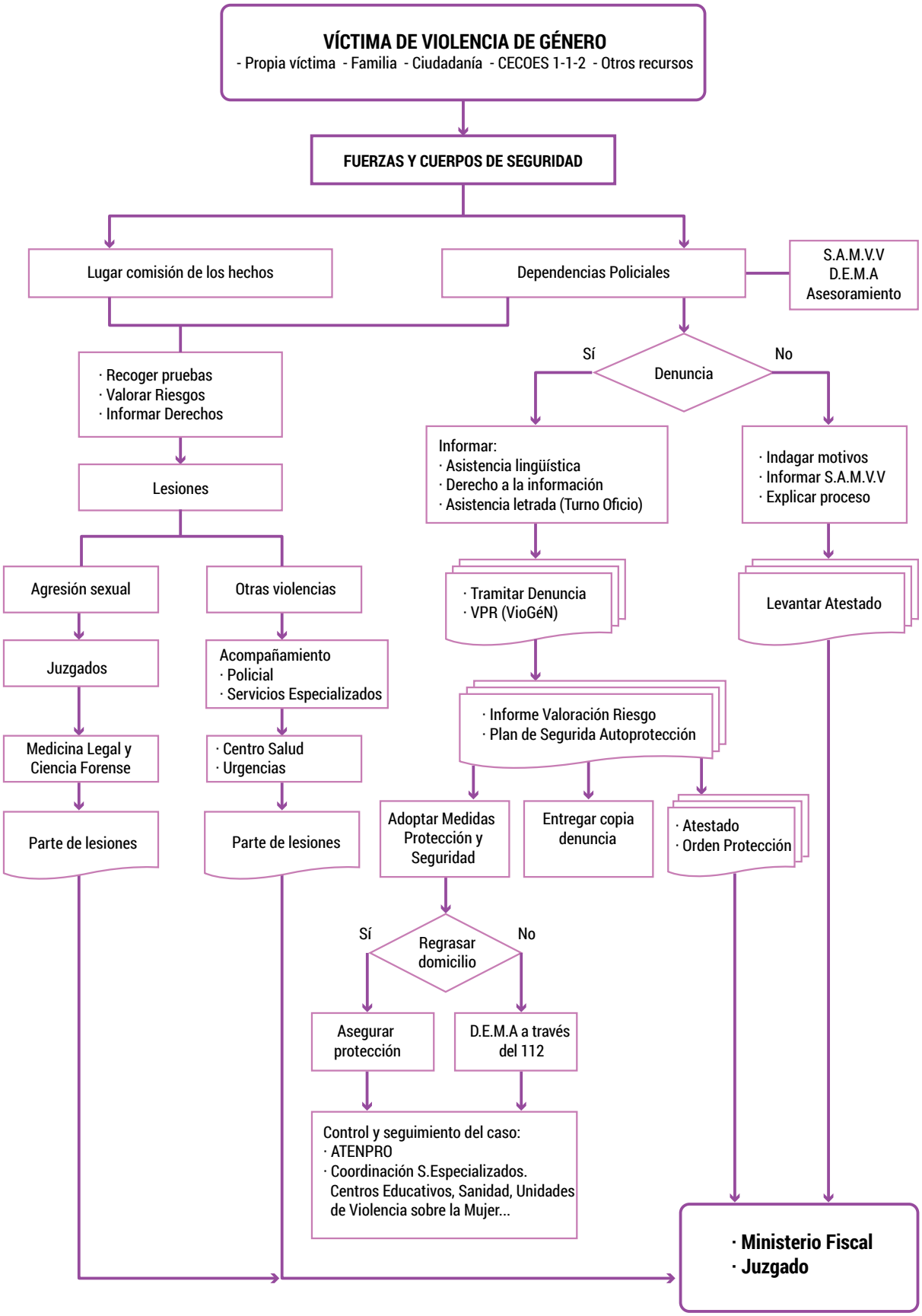


Actuación Ámbito Jurídico

Diagrama 3 - Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses

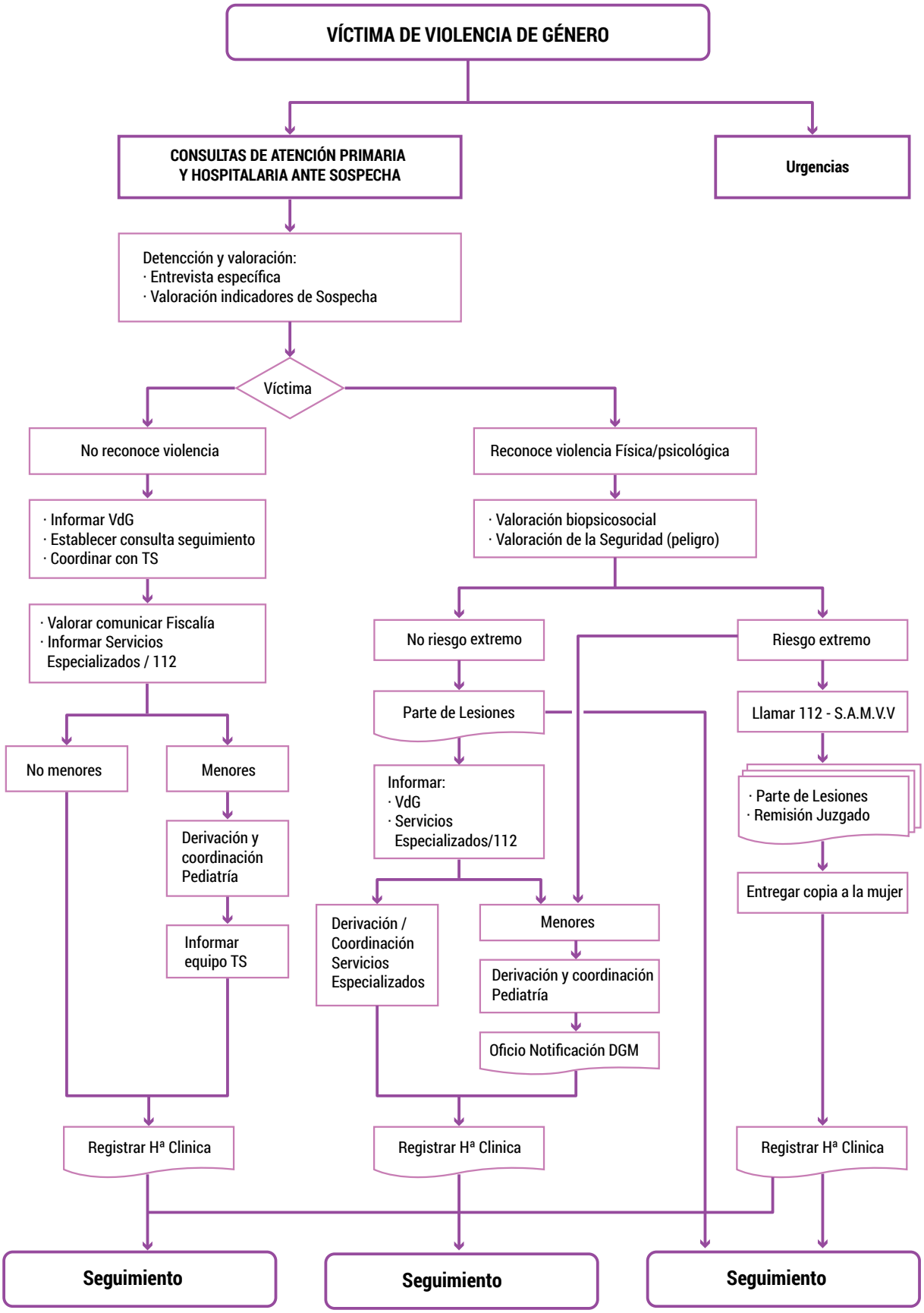


Actuación Fuerzas y Cuerpos de Seguridad



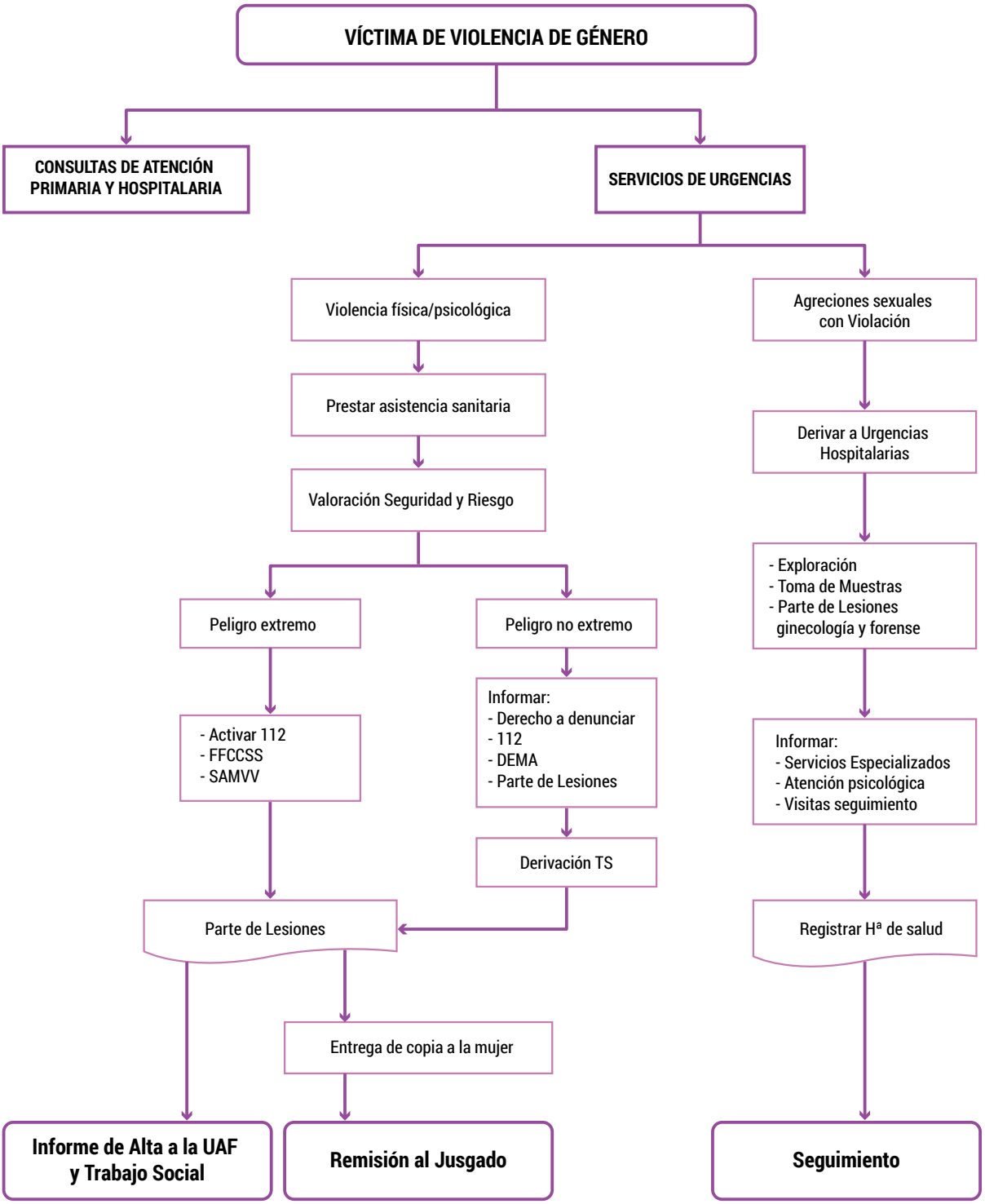
Actuación Ámbito Sanitario

Diagrama 1 - Consultas de Atención Primaria y Hospitalaria



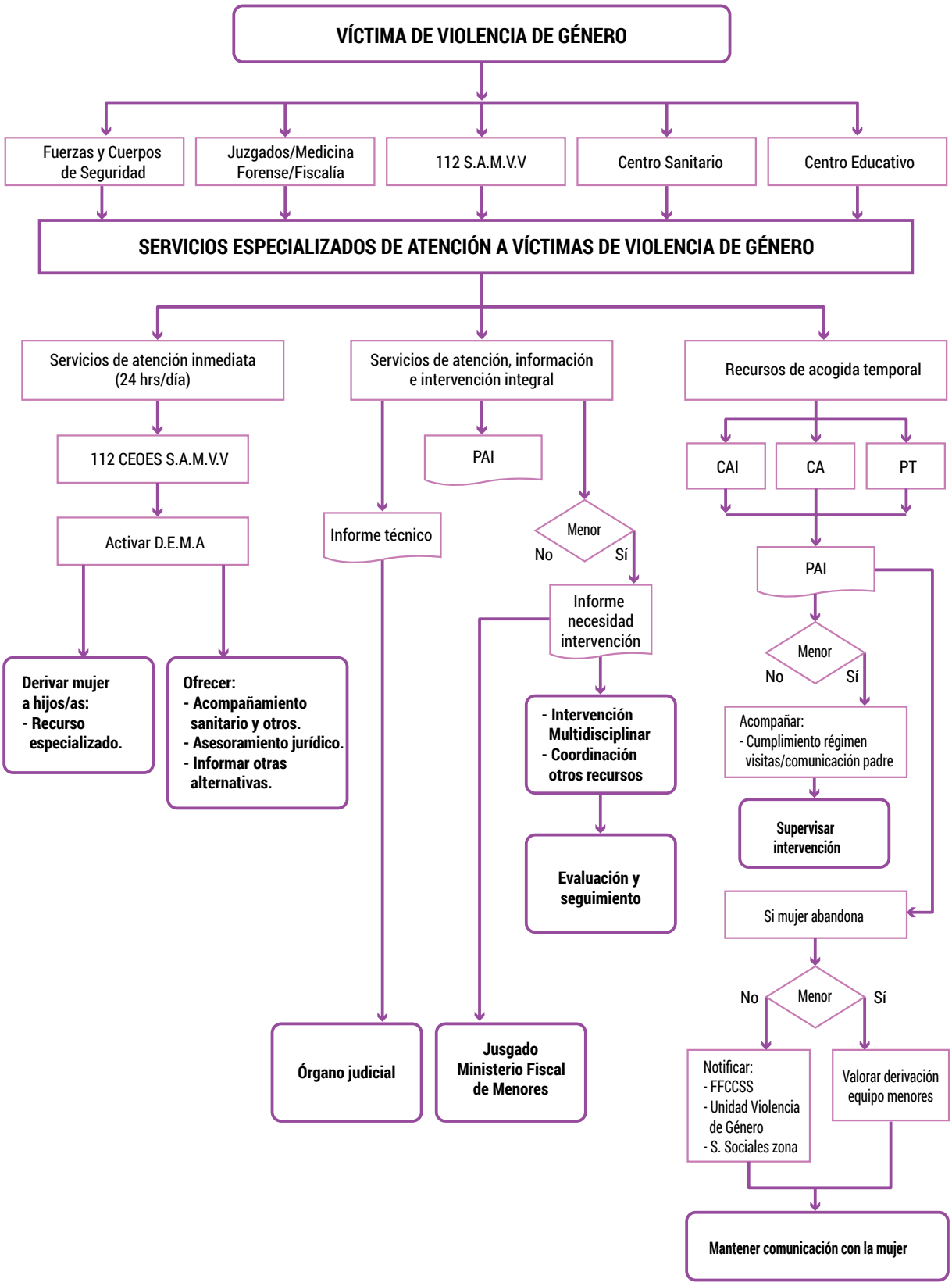
Actuación Ámbito Sanitario

Diagrama 2-. Servicios de Urgencias



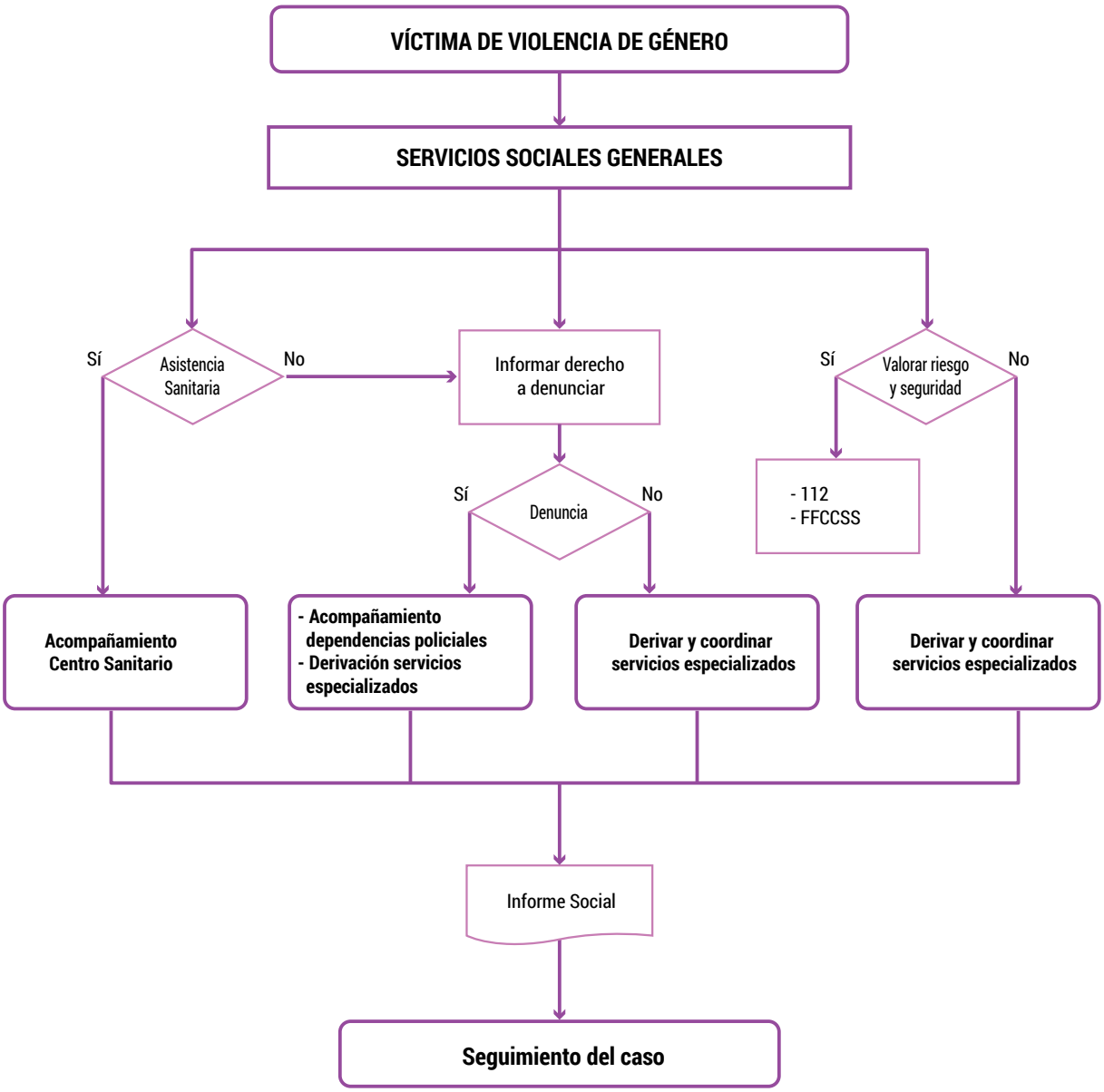
Actuación Servicios Especializados de Atención a Víctimas de Violencia de Género

Diagrama 1.- Servicios Especializados de Atención a Víctimas de Violencia de Género

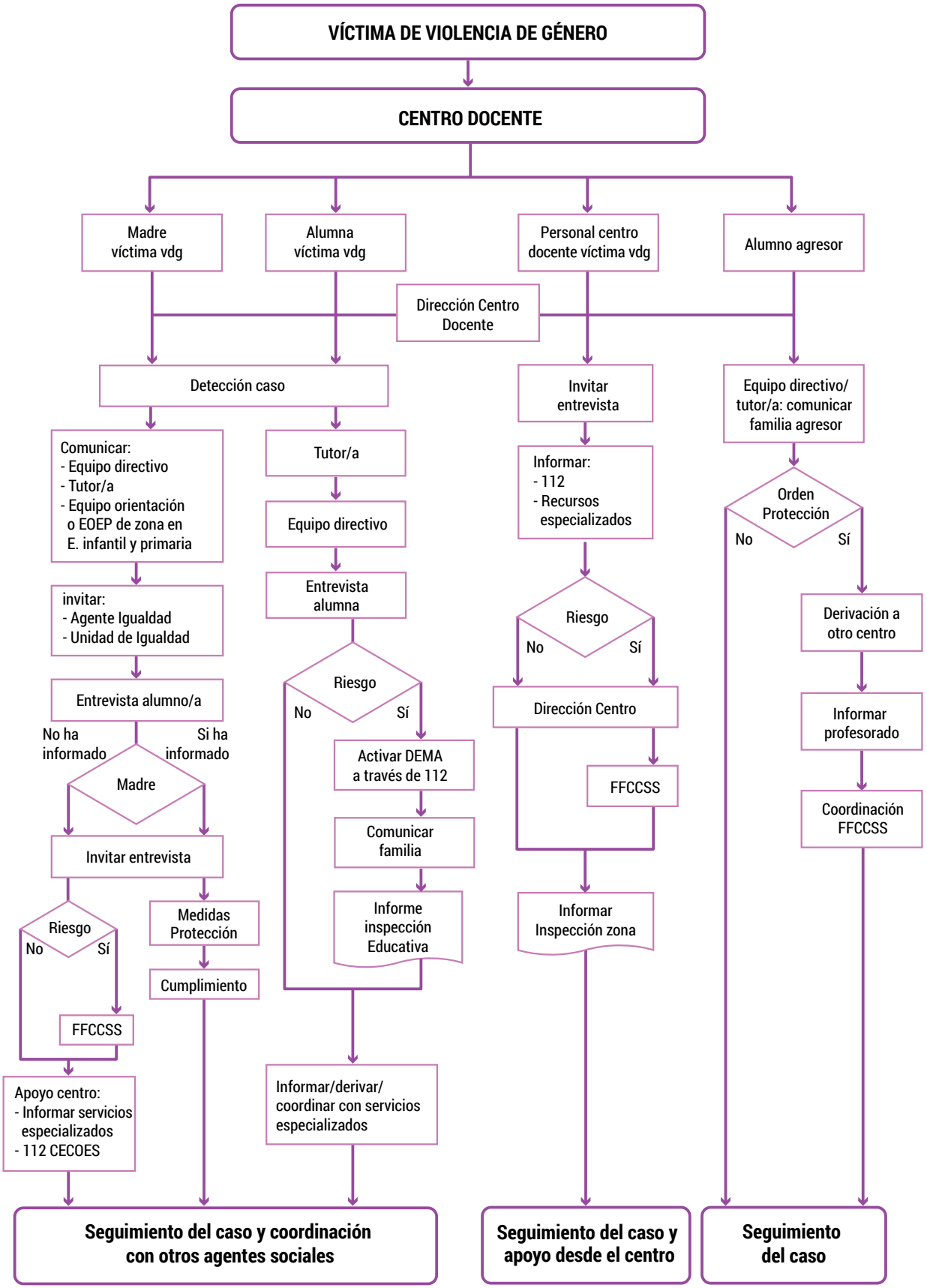


Actuación Servicios Especializados de Atención a Víctimas de Violencia de Género

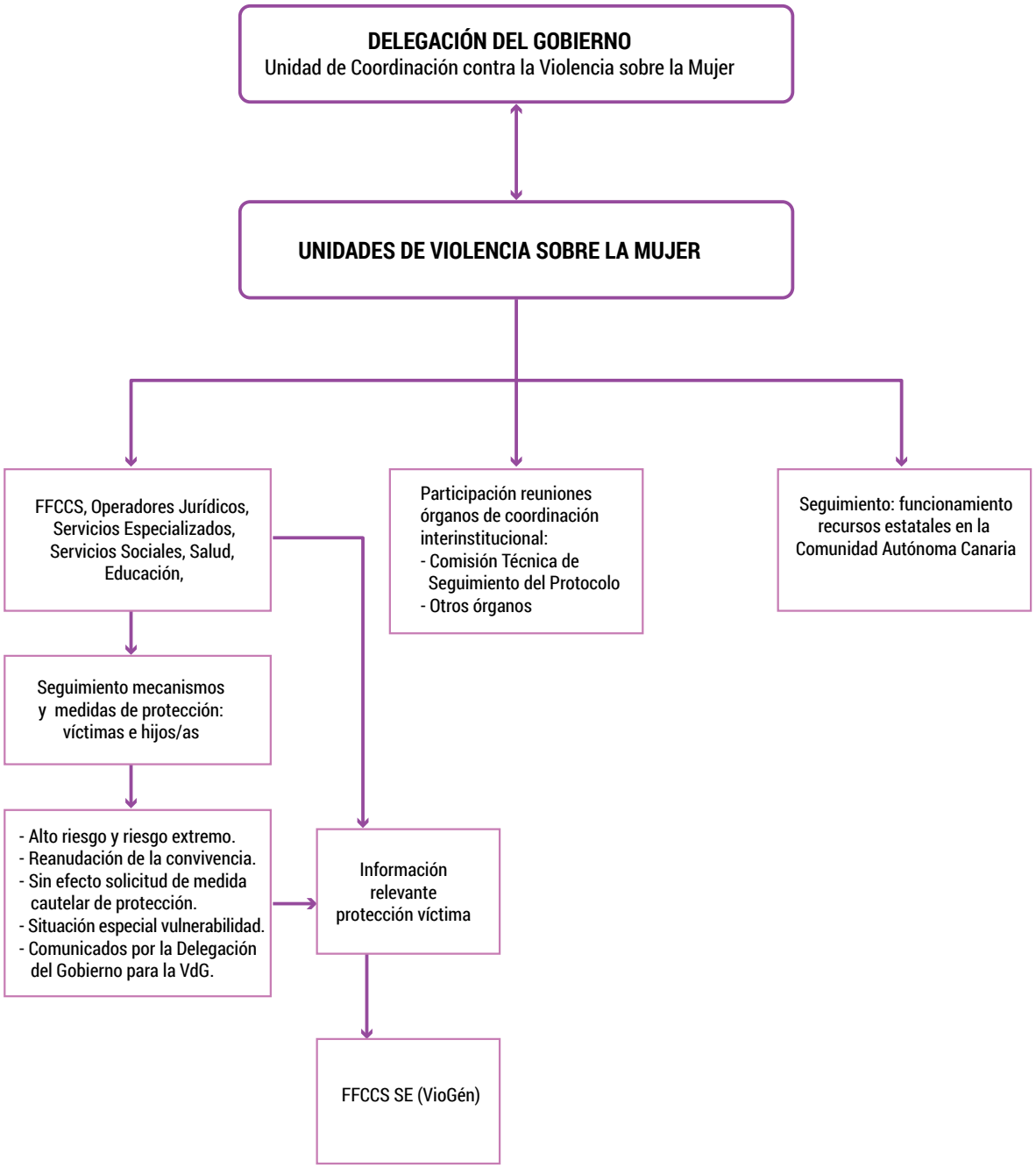
Diagrama 2.- Servicios Sociales Generales



Actuación Ámbito Educativo



Actuación Unidad de Violencia sobre la Mujer



Por todo lo manifestado, y en prueba de conformidad, los y las representantes de las Administraciones e Instituciones intervinientes, firman el presente protocolo en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

Delegada del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Canarias

Dña. María Mercedes Roldós Caballero

Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad

D. José Miguel Barragán Cabrera

Consejera de Educación y Universidades

Dña. Soledad Monzón Cabrera

Consejera de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad

Dña. Nieves Lady Barreto Hernández

Consejera de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda

Dña. Cristina Valido García

Consejero de Sanidad

D. José Manuel Baltar Trabazo

Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias

D. Antonio Doreste Armas

Fiscal Superior de la Comunidad Autónoma de Canarias

D. Vicente Máximo Garrido García

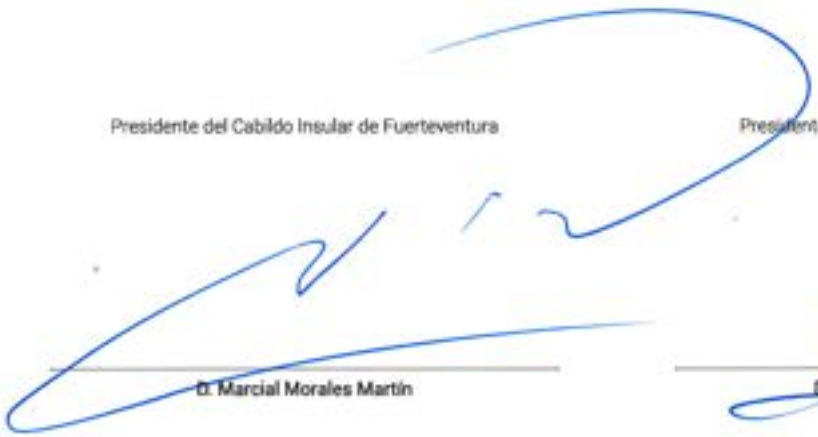
Presidente del Consejo Canario de Colegios de Abogados

D. Carlos Enrique Viña Romero

Presidenta del Cabildo Insular de El Hierro

Dña. María Belén Allende Riera

Presidente del Cabildo Insular de Fuerteventura



D. Marcial Morales Martín

Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria

D. Antonio Morales Méndez

Presidente del Cabildo Insular de La Gomera

D. Casimiro Curbelo Curbelo

Presidente del Cabildo Insular de La Palma

D. Anselmo Francisco Pestana Padrón

Presidente del Cabildo Insular de Tenerife

D. Carlos Enrique Alonso Rodríguez

Presidente del Cabildo Insular de Lanzarote

D. Pedro Manuel San Ginés Gutiérrez

Presidente de la Federación Canaria de Municipios (FECAM)

D. Manuel R. Plasencia Barroso

Gobierno de Canarias
Instituto Canario de Igualdad

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD