

**PROTOCOLO DE COORDINACIÓN
INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS**



**Gobierno
de Canarias**

En Las Palmas de Gran Canaria, 18 de Marzo de 2009

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INSTITUCIONES INTERVINIENTES.....	6
3. PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN COORDINADA. ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.....	10
3.1. ACTUACION DE LOS CUERPOS Y FUERZAS DE SEGURIDAD.....	10
3.2. ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO FISCAL.....	16
3.3. ACTUACIÓN DE LOS JUZGADOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER Y JUZGADOS DE GUARDIA.....	17
3.4. ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS COLEGIOS DE ABOGADOS.....	21
3.5. ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO.....	23
3.6. ACTUACIÓN DE LA MEDICINA LEGAL O FORENSE.....	26
3.7. ACTUACIONES DE COORDINACIÓN EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 1-1-2.....	29
3.8. ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS RECURSOS SOCIALES: LOS DERECHOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS.....	32
3.8.1. DERECHOS BÁSICOS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO SOCIAL.....	32
3.8.2. ACTUACIONES DE COORDINACIÓN CON EL SISTEMA SOCIAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO A TRAVÉS DE LOS RECURSOS QUE INTEGRAN LA RED CANARIA DE SERVICIOS Y CENTROS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.....	33
3.9. ATENCIÓN Y ASISTENCIA A MUJERES EXTRANJERAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....	37
4. ACCIONES DE INTERVENCIÓN Y COORDINACIÓN EN CASO DE GRAVE PELIGRO PARA LA INTEGRIDAD DE LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.....	39

1. INTRODUCCIÓN

La violencia contra las mujeres ha generado en los últimos tiempos, por su alcance y gravedad, un proceso de toma de conciencia social, que ha llevado a reconocerla como un grave problema social, y por tanto, una cuestión pública, poniéndose de manifiesto que las causas están claramente vinculadas a la estructura de poder patriarcal, donde las mujeres ven amenazada su vida por el simple hecho de serlo.

La Organización de Naciones Unidas, en la IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres (1995), definió la violencia contra las mujeres como una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, que viola y menoscaba los derechos humanos y las libertades fundamentales, por lo que representa un obstáculo para lograr los objetivos de igualdad, desarrollo y paz.

También la Organización Mundial de la Salud ha declarado la violencia de género como problema de Salud Pública en todo el mundo y la identifica como factor crucial en el deterioro de la salud, tanto por su magnitud, como por sus consecuencias. Se produce en todos los países y ámbitos, tanto en el mundo doméstico como en el público y se ejerce contra mujeres de cualquier edad, raza o condición social. (OMS, 1998).

La Comunidad Autónoma de Canarias se ha venido situando, hasta el año 2007 y en los últimos cinco años, entre las primeras Comunidades Autónomas con mayor número de denuncias de mujeres registradas por malos tratos producidos por la pareja o la expareja¹.

Dada la magnitud de esta problemática, tanto a nivel autonómico como estatal se han aprobado un conjunto de textos legales con el objetivo de dar una respuesta adecuada, mediante el desarrollo de medidas destinadas a la creación de un sistema integral de prevención y protección de las mujeres contra la violencia de género, a fin de erradicarla.

Desde esta perspectiva, destaca la aprobación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de abril, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que tiene por objeto actuar sobre la violencia que se ejerce sobre las mujeres por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges, o

de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, con o sin convivencia, y basadas principalmente, en relaciones de poder o sometimiento de la mujer por el hecho mismo de serlo. La ley establece medidas de protección con la finalidad de prevenir, asistir a las víctimas, sancionar y erradicar la violencia. Asimismo, en su artículo 32, se recoge la necesidad de articular “protocolos de actuación” que determinen los procedimientos que aseguren una actuación global e integral de las distintas Administraciones y servicios implicados, y que garanticen la actividad probatoria en los procesos que se sigan.

También la Comunidad Autónoma de Canarias se ha dotado de instrumentos jurídicos para combatir la violencia contra las mujeres, adaptados a sus singularidades. Se trata de la *Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género*, a través de la cual se crea el Sistema Canario Integral de Prevención y Protección de las Mujeres contra la Violencia de Género, donde se articulan una serie de medidas, servicios y prestaciones que tienen como finalidad la prevención de las situaciones de violencia contra las mujeres y la

¹ Fuente: Instituto de la Mujer.

asistencia, protección y reinserción de las víctimas, otorgándole así un reconocimiento institucional que viene a suplir un sistema, hasta el momento, basado en empeños institucionales aislados o sin continuidad, y particularmente movidos por la sensibilidad y solidaridad de ciudadanas y ciudadanos de esta Comunidad.

Igualmente, el Gobierno de Canarias, consciente de la necesidad de prevenir y erradicar la violencia de género, aprobó el 21 de enero de 2002, en el marco del III Plan Canario de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, el Programa Canario para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2002-2006), con la finalidad de orientar la respuesta de las instituciones a todas las manifestaciones del fenómeno de la violencia de género en Canarias, a través de la creación, dotación y consolidación de mecanismos de asistencia y el desarrollo de estrategias preventivas para la modificación de las estructuras y creencias que legitiman esta forma de violencia. Este programa fue prorrogado por el Consejo de Gobierno hasta el 31 de diciembre de 2007.

Es precisamente en el marco de la consecución de uno de los objetivos marcados en este Programa, referido a la *“Consolidación de estructuras de coordinación y sistemas de control de la eficacia de las actuaciones”*, en el que se encuadra la elaboración del presente **“PROTOCOLO DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS”**, que a su vez viene a dar cumplimiento al imperativo legal recogido en el apartado cuatro del artículo 19 de la mencionada Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género, que conmina a todos los servicios destinados a la asistencia social integral, a actuar coordinadamente y en colaboración con los Cuerpos de Seguridad, los Jueces de Violencia sobre la Mujer, los servicios sanitarios y las instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas, del ámbito geográfico correspondiente.

Los organismos e instituciones públicas deben ser el motor para que los cambios que las leyes recogen, en orden a la igualdad y a la erradicación de la violencia de género, sean una realidad. Tienen una responsabilidad especial en orden a prevenir, denunciar y condenar las conductas violentas y discriminatorias, así como la obligación de adoptar medidas firmes que permitan un despliegue ordenado y eficaz de estrategias dirigidas a la prevención y erradicación de esta lacra social que vulnera los derechos fundamentales de las mujeres.

A dicha finalidad responde este Protocolo de Coordinación Interinstitucional, que pretende ser, ante todo, un instrumento útil para mejorar la eficacia y fortalecer la respuesta en la atención a las mujeres que sufren violencia de género, en la coordinación de las actividades de determinadas instituciones que intervienen contra este fenómeno, mediante el diseño e implantación de procedimientos que, de un lado, supongan nuevas relaciones de coordinación entre los agentes implicados y, de otro, generen una mayor sinergia entre los protocolos internos ya existentes en el ámbito propio de cada una de las instituciones.

El documento que se presenta ha sido producto de la puesta en común de la experiencia de las diferentes instituciones implicadas en la intervención frente a situaciones de violencia de género, las cuales han participado a través de la constitución de una Mesa Técnica, impulsada por la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, del Gobierno de Canarias, y cuyas principales **TAREAS** han sido:

- Conocer los diferentes instrumentos o protocolos utilizados por cada una de las instituciones representadas en la Mesa.
- Detectar los elementos que generan disfunciones importantes en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, desde los diversos ámbitos de actuación, especialmente por la falta de coordinación interinstitucional, con el ánimo de corregirlos.
- Desarrollar un plan de trabajo para la confección de un *Protocolo*, que plasme el resultado del trabajo realizado y la puesta en común de las experiencias desde las diversas instituciones participantes.
- Designar una comisión redactora del documento o Protocolo de actuación coordinada por parte de las instituciones presentes, que concluya en el diseño de un instrumento útil para la coordinación y poder así ofrecer a las mujeres víctimas de violencia de género, en esta Comunidad Autónoma, una atención institucional más adecuada.

Confiamos en que este trabajo sirva para mejorar la comunicación y colaboración entre las instituciones implicadas, que sienta las bases para ahondar en las ya existentes y permita continuar diseñando estrategias dirigidas a optimizar los esfuerzos y/o desarrollar nuevas actuaciones que, incontestablemente, supondrán, como resultado del trabajo conjunto, una mayor eficiencia y eficacia en la respuesta institucional contra la violencia de género.

Los y las profesionales que hemos trabajado en la elaboración de este Protocolo, en representación de las instituciones participantes, hemos sido perfectamente conscientes de que este instrumento es sólo un paso, aunque importante, en aras a lograr un correcto tratamiento de esta problemática social.

2. INSTITUCIONES INTERVINIENTES

Las Instituciones que han intervenido en este proceso de elaboración del Protocolo de coordinación interinstitucional para la atención de las víctimas de violencia de género, son las siguientes:

1. *Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias.*

La Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, ha sido la institución administrativa que ha promovido y coordinado la Comisión Técnica para el diseño y elaboración del presente protocolo, a través de la Viceconsejería de Justicia y Seguridad con el apoyo de sus dos Direcciones Generales: la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y Dirección General de Seguridad y Emergencias. En todo caso, su intervención ha tenido como objetivo prioritario el fomento de la ayuda asistencial de las mujeres víctimas de la violencia de género, en el ámbito de sus competencias, a través de acuerdos o convenios con otras instituciones cuya finalidad y espíritu también sea, la ayuda asistencial de las personas víctimas de este tipo de violencia, manifestando una especial preocupación por alcanzar el máximo nivel de coordinación entre la Viceconsejería de Justicia y Seguridad, Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, Institutos de Medicina Legal, Centro de Coordinación de Emergencias (CECOES) y Centros de Asistencia a las Víctimas del Delito (CAVD) en el sentido establecido por el reciente legislador.

Asimismo, dentro de la misma hay que destacar la labor de los siguientes organismos:

- ***Institutos de Medicina Legal de Canarias.***
- ***Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2).***
- ***Centros de Asistencia a las Víctimas del Delito (CAVD).***

Los Institutos de Medicina Legal son un órgano técnico cuya misión es auxiliar a los Juzgados, Tribunales, Fiscalías y oficinas del Registro Civil de los partidos judiciales de su ámbito territorial, mediante la práctica de pruebas periciales médicas, tanatológicas, clínicas y de laboratorio, así como la realización de actividades de docencia e investigación relacionadas con la medicina forense. La intervención de la medicina forense resulta esencial en los casos de violencia de género, y su coordinación tanto con los servicios sanitarios, como con el sistema judicial es imprescindible para la adecuada valoración del riesgo en los casos de violencia de género, la sanción de los actos delictivos en esta materia y la reducción de los efectos de victimación secundaria.

El Centro de Coordinación de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) también forma parte de la Comisión, siendo el centro donde se localiza el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, dependiente del ICM, como servicio de atención inmediata a las mujeres frente a situaciones de emergencia que tuvieran relación con la violencia de género.

Este servicio trabaja en coordinación con el resto de servicios de urgencias, presentes en las Salas Operativas del 1-1-2, al tiempo que con los recursos sociales normalizados y específicos que deben intervenir, y especialmente con los Dispositivos de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.) existentes en cada una de las Islas, a fin de activar los recursos necesarios para atender la situación producida.

Destaca el conocimiento que el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia tiene en la materia, por lo que la experiencia desde el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 en relación con la coordinación institucional ha resultado particularmente valiosa.

Los Centros de Asistencia a las Víctimas del Delito, están ubicados en varios municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias, tienen por objetivo la prestación de un servicio para todas aquellas personas víctimas de cualquier infracción penal a través de una asistencia integral, acorde a las necesidades demandadas de forma individualizada. En la actualidad, estos centros de asistencia vienen siendo subvencionados por el Gobierno de Canarias. Actualmente hay 4 centros de asistencia en pleno funcionamiento, que son el de Santa Cruz de Tenerife, Arona, San Bartolomé de Tirajana y Arrecife.

También la aportación de la experiencia en la atención y asistencia a las víctimas de malos tratos que han realizado este tipo de Centros, ha sido especialmente importante, pues conocen de primera mano y desde el lugar de la propia víctima, las necesidades de coordinación más acuciantes en relación con las diversas instituciones que intervienen en el fenómeno de la victimación sufrida como consecuencia del ejercicio de violencia de género sobre las mujeres.

2. *Tribunal Superior de Justicia de Canarias*

El Tribunal Superior de Justicia de Canarias, como órgano en el que culmina la organización judicial en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y de sus magistradas y magistrados titulares, ha tenido una participación crucial en este proceso para comprender el tratamiento de los casos desde el sistema de Justicia, a través de los órganos que tiene atribuidos competencias en materia de violencia sobre la mujer y las deficiencias o carencias para el óptimo ejercicio de la función jurisdiccional.

3. *Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias.*

La participación de la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias también ha sido determinante en la elaboración del presente protocolo, pues representa al Ministerio Público que genéricamente tiene por misión promover la acción de la justicia en defensa de la legalidad, de los derechos de la ciudadanía y del interés público tutelado por la ley, de oficio o a petición de los interesados, así como el velar por la independencia de los Tribunales, ejerciendo sus funciones por medio de órganos propios conforme a los principios de unidad de actuación, dependencia jerárquica, legalidad e imparcialidad. Particularmente, a través de la coordinadora de la Fiscalía de violencia sobre la mujer, especializada en la materia, han podido conocerse, de primera mano, las principales dificultades que el Ministerio Fiscal ha detectado en materia de coordinación institucional y las propuestas, en consecuencia, de mejora para la actuación del sistema judicial en su conjunto.

4. *Delegación del Gobierno de España en Canarias*

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, como entidades encargadas de la prevención, mantenimiento y restablecimiento del orden y la seguridad ciudadana, suelen ser la primera institución en atender a las mujeres víctimas de violencia de género, realizando un papel fundamental en la recogida de la denuncia y en la valoración del nivel de riesgo, estableciendo un mecanismo de protección acorde con el mismo.

También es importante destacar el papel de las recientemente creadas Unidades contra la Violencia sobre la Mujer y Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer en orden al seguimiento y coordinación interadministrativa de los supuestos de violencia de género.

5. *Consejería de Sanidad. Servicio Canario de Salud.*

La propia Ley de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género otorga especial importancia, en el ámbito de la coordinación institucional, a los servicios sanitarios, como es el caso del Servicio Canario de Salud de nuestra Comunidad, que como organismo autónomo del Gobierno de Canarias, tiene por objeto la ejecución de la política sanitaria y la gestión de las prestaciones y centros, servicios y establecimientos de la Comunidad Autónoma, encargados de las actividades de salud pública y asistencia sanitaria. Por tanto, le compete la promoción y protección de la salud, la prevención de la enfermedad y la gestión y administración de los centros, servicios y establecimientos que tiene adscritos.

Nadie desconoce que los servicios sanitarios son una fuente continua de detección de situaciones de violencia sobre la mujer (física, psicológica y/o sexual), y que cumplen un papel decisivo tanto en la prevención de la violencia de género como en su tratamiento. Así pues, la participación de representantes de dicho ámbito sanitario, ha supuesto la integración de una visión de la violencia de género imprescindible para la elaboración de un Protocolo de coordinación, y en particular, por su especial relación directa con las diversas instituciones, a las que aporta, previamente a su intervención, actuaciones muy protocolizadas que sin duda coadyuvan a la tarea de mejorar la atención y asistencia a las mujeres víctimas de violencia de género.

6. *Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. Instituto Canario de la Mujer*

El Instituto Canario de la Mujer, adscrito a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, es el organismo encargado de impulsar las políticas de igualdad del Gobierno de Canarias, con la finalidad de promover las condiciones que hagan real y efectiva la igualdad de las mujeres y los hombres en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social en Canarias. En materia de violencia de género, entre otras funciones, le compete la planificación y la coordinación a nivel general de los servicios y prestaciones dirigidas a atender, en el ámbito de la asistencia social, a las mujeres que sufren violencia.

Por otro lado, dicho Instituto, en el marco de los Planes Canarios de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, ha venido trabajando en el desarrollo e impulso de las acciones recogidas en materia de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Resulta por tanto del todo imprescindible, que en cualquier intervención en el ámbito institucional y, en particular, si la misma persigue alcanzar un grado óptimo de coordinación dirigido a mejorar la atención, asistencia y tratamiento de las consecuencias más directas sufridas por las mujeres sometidas a la violencia de género, se requiera la colaboración del Instituto Canario de la Mujer. Sus aportaciones han sido de especial trascendencia para la detección de los obstáculos existentes en la coordinación interinstitucional, debido, sin duda, a la considerable experiencia que dicho organismo tiene tanto en relación con el despliegue de políticas públicas dirigidas a la defensa de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, como en el conocimiento de los recursos especializados en la materia.

7. *Consejo Canario de Colegios de Abogados.*

El Consejo Canario de Colegios de Abogados es el órgano representativo y coordinador de los ilustres Colegios de Abogados de Canarias. Uno de los principales servicios que gestionan los colegios profesionales de abogados es el de la asistencia jurídica gratuita, dirigido a la ciudadanía que carece de recursos económicos suficientes y pretende acceder a la Justicia con plenitud de derechos y en plano de estricta igualdad, garantizando ese acceso real a la Jurisdicción y a la tutela judicial efectiva de jueces y tribunales.

En cumplimiento de las competencias atribuidas a este colectivo profesional, por la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género, se han establecido diversos cauces de colaboración en materia de violencia de género entre los Colegios Profesionales y el Gobierno de Canarias, y cuyo corolario ha sido la creación del un Turno de Asistencia Jurídica específico para las infracciones penales de violencia sobre la mujer, y cuyas actuaciones exigen un grado elevado de coordinación con las actuaciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado así como de los órganos judiciales y fiscales, para dotar a las víctimas de un sistema de atención letrada personalizado, rápido y eficaz.

8. *Cuerpos de la Policía local de Canarias.*

La policía local de Canarias atiende a las mujeres víctimas de malos tratos a través de una Unidad especializada denominada SEAMM (Servicio Especial de Atención al menor, mujer y familia). La Unidad esta compuesta por un grupo de policías locales que le facilitara a cualquier ciudadan@, la información y asesoramiento necesario en cualquier momento. Dicha Unidad ofrece, apoyo personalizado a las víctimas, intervención policial inmediata, instrucción de diligencias policiales y tramitación a la Autoridad Judicial competente, protección a las víctimas y activación de los recursos asistenciales disponibles.

3. PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN COORDINADA. ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

3.1. ACTUACION DE LOS CUERPOS Y FUERZAS DE SEGURIDAD

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, como entidades encargadas de la prevención, mantenimiento y restablecimiento del orden y la seguridad ciudadana, suelen ser la primera institución en atender a las mujeres víctimas de violencia de género, realizando un papel fundamental en la recogida de la denuncia y en la valoración del nivel de riesgo estableciendo un mecanismo de protección acorde con el mismo. Por otra parte, estas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deberán actuar conforme a sus *protocolos internos* que se completarán con las previsiones establecidas en el presente Protocolo de coordinación interadministrativa, en lo que no se oponga a lo dispuesto en aquellos.

Normalmente la POLICIA tiene conocimiento de una situación de violencia de género:

- 1) Porque asiste al lugar de los hechos ante un *aviso telefónico* de la propia víctima o de tercero.
- 2) Porque la propia víctima acude a *Comisaría* (Policía Nacional, Oficina de Policía Local o Puesto de la Guardia Civil) a denunciar los hechos.
- 3) Porque se activa desde el CECOES 1-1-2.

En cada supuesto las actuaciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad han de ser las siguientes:

1. ASISTENCIA EN EL LUGAR DE LA AGRESIÓN

Habitualmente los miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (Policía Nacional, Policía Local o Guardia Civil) se personan en el lugar identificado como lugar de comisión de los hechos, que con frecuencia es el domicilio de la víctima (u otros), para llevar a cabo las actuaciones oportunas de comprobación de los hechos denunciados (en su caso), protección de posibles víctimas y averiguación y detención del supuesto agresor.

Actuaciones a realizar:

- *Entrará en el domicilio* de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente en los casos de flagrante delito.
- Tratará de *restablecer la calma* e intentará averiguar lo ocurrido, a través de las personas implicadas o por testigos, y tomará los datos de identificación pertinentes.
- Se realizará una *valoración inicial* de la situación de riesgo al objeto de poder adoptar las medidas de seguridad más oportunas (alejamiento entre víctima y

agresor, detención en el supuesto de que proceda, información a la víctima sobre medidas para su protección y la de las personas de ella dependientes, si fuera el caso, etc.).

- En todo momento los/as agentes se dirigirán a la mujer víctima de la violencia con una actitud de *máximo respeto y comprensión* a su situación personal y/o a los hechos expuestos, manteniendo al agresor alejado de la misma, y atendiéndola de forma que ésta se sienta segura y protegida, evitando cualquier trato que pueda culpabilizarla por lo ocurrido.
- Se *recogerán las pruebas* que puedan resultar de interés para la determinación del delito, de conformidad con el sistema de protocolización de pruebas de la propia policía (declaraciones de testigos presenciales, incautación de instrumentos utilizados en la agresión, inspección ocular, etc.).
- Si la víctima presentara lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospechara de su existencia, aunque no resulten visibles, se realizará su *traslado al servicio sanitario* (centro de salud, servicio de urgencias u hospital), dependiendo de la gravedad de las lesiones, e indicará a la víctima que debe solicitar el *parte de lesiones*, que éste sea redactado de forma legible, preferentemente mecanografiado por tratarse de una prueba primordial, y lo más específico y descriptivo posible a fin de poder presentarlo en el momento de realizar la denuncia o la toma de declaración. Se deberá dar prioridad, siempre que fuera posible, en los Centros de salud respecto a la asistencia a la víctima.
- En el caso de que se trate de una *agresión sexual*, el traslado se hará de inmediato al servicio de urgencias del hospital más adecuado. El equipo policial (Policía Nacional o Guardia Civil) que atienda a la víctima solicitará del Juzgado de Violencia sobre la Mujer, o en su caso, del que esté de guardia el contacto del médico forense que haya de acudir al Hospital al objeto de practicar el oportuno reconocimiento médico, en la forma establecida en el punto V de este apartado.
- *Si hubiera menores que dependieran de la víctima* de violencia de género y por las circunstancias de los hechos ésta no pudiera hacerse cargo de los mismos, se intentará localizar a los *familiares, amistades o vecinos*, que por indicación de la propia mujer, se consideren idóneos para hacerse cargo de los/as menores durante las primeras diligencias o, en su defecto, se contactará con los *servicios sociales* responsables de la atención de menores, al objeto de que provisionalmente se dé una respuesta a la necesidad planteada, de conformidad con lo dispuesto en el presente protocolo, poniéndolo en conocimiento de la autoridad judicial y del Ministerio Fiscal.
- En el *atestado policial* que se instruya se harán constar todos los datos precisos de identificación de la víctima, así como de las lesiones que se aprecien, solicitando del servicio médico nuevo parte de lesiones si el que constara en el atestado fuera ilegible.

- En la medida de lo posible se intentará recoger la denuncia de la víctima en las dependencias policiales, para lo que se ofrecerá el *acompañamiento* oportuno y traslado si fuera necesario, después de efectuadas las diligencias.

En la presentación de la DENUNCIA se seguirán las actuaciones del apartado siguiente:

2. ATENCIÓN EN LAS DEPENDENCIAS POLICIALES

Recepción de la víctima y recogida de la denuncia.

- La recepción se realizará preferentemente por los servicios de la *policía especializados en la atención a mujeres* víctimas de violencia de género y de los distintos Cuerpos Policiales, y dicha atención se realizará de acuerdo con los protocolos internos de cada Cuerpo.
- Dicha recepción se hará en un *espacio adecuado* que garantice la privacidad y la confidencialidad, y alejado del presunto agresor para evitar todo contacto, incluido el visual.
- La *actitud* de la policía ha de ser respetuosa con la situación personal de la mujer y con los hechos expuestos, evitando en todo momento los juicios de valor o las opiniones particulares sobre el caso.
- La Policía elaborará los informes sobre Valoración del Riesgo y evolución del mismo, remitiendo copias a los Juzgados y Fiscalías, con expresa mención de las medidas de protección adoptadas en cada caso en función del riesgo concreto existente.
- En las dependencias policiales, una de las primeras actuaciones será *informar a la mujer sobre los derechos básicos* que la amparan por ley, entre ellos el derecho a recibir asesoramiento jurídico en el momento de la presentación de la denuncia y posteriores, así como a recibir atención inmediata a través de los recursos sociales disponibles para ello, más concretamente del Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.), que se activará llamando al Teléfono Único de Urgencias 1-1-2. En el supuesto de que no se hiciera uso de este recurso, se deberá informar a la mujer de los servicios de información y atención especializada para mujeres que sufren violencia de género, de ámbito insular y/o municipal, así como su localización.
- Igualmente en las dependencias policiales se informará a la mujer de las ayudas previstas en la Ley Orgánica 35/1995, de 11 de diciembre de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la libertad sexual.
- Antes de recoger la denuncia de la víctima, la policía contactará con el *Turno de Asistencia Jurídica específico para los casos de violencia de género*, del Colegio de Abogados que corresponda, para la asistencia en Comisaría (u otras dependencias policiales) de un/a letrado/a del citado turno que esté de guardia, que acudirá de

inmediato, para no alargar el tiempo de espera de la mujer en las dependencias judiciales. Deberá informarse a la víctima que la asistencia jurídica del turno es gratuita solamente para el supuesto de que pueda acreditar que carece de suficientes recursos para litigar, es decir, ser beneficiaria de la justicia gratuita tramitándose el correspondiente expediente.

- El/la abogado/a designado/a por el turno se reunirá con la mujer en un lugar privado de las propias dependencias policiales, y la *asesorará de los derechos más urgentes* que le asisten, acompañándola en la declaración y *redacción de la denuncia* ante los agentes de la policía, de forma que la mujer esté asesorada jurídicamente en todo momento. Si la mujer no se encontrara en condiciones de declarar ante la policía, el letrado/a recabará los datos que pueda y presentará la denuncia por escrito. En todo caso informará de la existencia de la Orden de Protección, las condiciones para solicitarla, y la tramitará si fuera necesario.
- A continuación la policía *recogerá* la denuncia formulada por la mujer, en compañía del Abogado/a designado/a del turno de oficio o privado (en su caso), y procederá a darle el trámite oportuno, solicitando de la mujer, un teléfono y/o domicilio donde localizarla en breve, para el momento de la personación en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer y la celebración del juicio rápido, en su caso.

En cualquier caso, a la hora del relato de los hechos por parte de la mujer denunciante, se promoverá que ésta realice un relato lo más fiel posible y con todo tipo de detalles sobre las palabras utilizadas por el agresor, así como las acciones.

Se harán constar los antecedentes de violencia si los hubiera, y más concretamente:

- 1) Relación víctima/agresor (conyugal, pareja de hecho, separación, divorcio, u otros) e integrantes del grupo familiar que convivan en el mismo domicilio y medios económicos, ocupación y lugar de trabajo de cada cual.
- 2) Relato del hecho en el que deberá incluirse: antecedentes inmediatos, frecuencia de las agresiones, dinámica establecida, instrumentos o medios utilizados para la agresión y, en concreto, si el agresor tiene armas de fuego y en qué situación las tiene, y los daños causados.
- 3) Otras agresiones o malos tratos anteriores. Si hubiera denuncias previas se identificará la autoridad ante las que se hayan interpuesto y, si es posible se incluirán en el nuevo atestado. En todo caso se apuntará si existieron agresiones anteriores, denuncias o partes médicos, situación de los/as menores a su cargo. En su defecto se señalará el motivo de porqué no se realizaron dichas denuncias, si fue por miedo u otras razones.

4) Testigos presenciales o de referencia y, en especial, se expresarán las personas del grupo familiar que hayan presenciado los hechos expuestos y/o que pudieran tener conocimiento sobre la situación de violencia de género.

- Se le entregará a la víctima una *copia de la denuncia* presentada.
- El/la letrado/a, si lo estimase oportuno para la protección de la mujer, solicitará del Juzgado de Violencia sobre la Mujer, o en su caso, del Juzgado de Guardia la adopción de las *medidas cautelares* que fueran precisas.
- Se preguntará a la víctima sobre sus posibilidades de permanecer o no en el *domicilio*. Si manifestara la voluntad de no regresar a su domicilio habitual, por la existencia de una situación de riesgo para su integridad, se solicitará a través del Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del 1-1-2, la activación del Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.) tanto para la valoración del caso sobre la necesidad de acogida inmediata en un centro, como para el desarrollo de las funciones que le competen.
- En los supuestos en que la mujer necesite dirigirse a su domicilio para realizar la retirada de enseres, pertenencias o documentación, si por motivos de seguridad se considere necesario por la policía o por orden de la Autoridad judicial, se prestará *acompañamiento policial*.

De igual modo se colaborará con el D.E.M.A. facilitando el acompañamiento policial en el traslado de la mujer hasta el Centro de Acogida Inmediata, siempre y cuando por razones de seguridad las circunstancias lo requieran.

En ambos casos, si el traslado fuera a otro municipio, las actuaciones se coordinarán con los demás cuerpos de policía a efectos de dar continuidad a la protección, hasta la completa seguridad de la víctima.

- Si se realizara la *detención del presunto agresor*, deberá comunicársele a la víctima, manteniéndola informada además a través del número de teléfono de la policía que se le facilitará al efecto, sobre el curso de las investigaciones realizadas, si con ello no se pusiera en peligro el resultado, y en todo caso, sobre la puesta a disposición del Juzgado del agresor, y, en su caso, de la puesta en libertad posterior o del ingreso en prisión y de las medidas adoptadas. Si la Policía carece de alguna información acerca de la entrada o salida de prisión del agresor, deberá ser el Juzgado o el órgano competente del Centro Penitenciario quienes informen a la víctima de la situación del agresor.
- En caso de designación de un/a letrado/a de oficio que hubiese asistido a la víctima en las dependencias policiales para la formulación de la denuncia, la *asistirá con posterioridad* en las actuaciones que tengan lugar ante el órgano judicial competente (declaración, juicio rápido, medidas civiles, etc.).
- En el caso de la celebración de un juicio rápido, la policía citará directamente a la víctima para que comparezca en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer, de conformidad con la Agenda del Juzgado, evitando acumulación y tiempos de espera

inútiles que perjudican tanto a la víctima como al funcionamiento de la Justicia, y se comunicará y al letrado/a que la ha asistido, a través del Turno de oficio.

- En todo caso el cuerpo policial que haya intervenido, deberá dar cuenta a la autoridad judicial de las actuaciones realizadas, aún cuando la víctima se niegue a presentar denuncia e iniciar los trámites de una denuncia de oficio.

En aquellos **casos en que la mujer NO QUIERA DENUNCIAR** o no tenga intención de acudir al Juzgado de Violencia sobre la Mujer a ratificar la declaración efectuada ante la policía, se tratará de averiguar el motivo y se procederá a:

- Informar sobre las consecuencias que conlleva no denunciar, prestando especial interés a la víctima.
- Facilitar por escrito información de los teléfonos y las direcciones de los servicios sociales especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, con la finalidad de que pueda recibir asesoramiento.
- Si existiera riesgo grave para su integridad física o psíquica se la informará del derecho a solicitar una *Orden de Protección* y se la invitará a contactar con el *Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia a través del 1-1-2, facilitando que la llamada pueda realizarse desde la propia Comisaría en condiciones de privacidad.*
- En todo caso, se levantará un atestado que se comunicará de inmediato a la Fiscalía especializada en violencia de género (vía fax o telemática), Juzgado de Violencia sobre la Mujer o Juzgado de Guardia, en su caso, a los efectos de que se adopten las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la mujer.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 44.5 de la Ley integral de Medidas de Protección, en todos los casos está vedada la mediación.

En aquellos casos en que la víctima de violencia de género sea **MENOR DE EDAD (o esté incapacitada)**:

- **La Policía** lo comunicará a la Fiscalía especializada en violencia de género y acompañará a la menor al Juzgado de Violencia sobre la Mujer (o al Juzgado de Guardia, en su caso) o a la propia Fiscalía, para la toma de declaración, que se hará siempre en presencia del Ministerio Fiscal.
- **La Fiscalía** ordenará las actuaciones oportunas para la seguridad de la víctima (citación de los progenitores, exploración de la menor, contacto con los servicios sociales, defensor judicial, medidas cautelares de protección, etc.), o en su defecto, del Fiscal adscrito a la guardia, para las primeras diligencias, que posteriormente se inhibirá a favor de la Fiscalía especializada. La Policía elaborará los informes sobre Valoración del Riesgo y evolución del mismo, remitiendo copias a los juzgados y Fiscalías, con expresa mención de las medidas de protección adoptadas en cada caso en función del riesgo concreto existente.

3.2. ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO FISCAL

- **Urgencia en la adopción de medidas cautelares de protección.**

El Ministerio Fiscal promoverá en caso de urgencia y necesidad la adopción, por parte de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer o, en su caso, de Juzgados de Guardia, de las medidas cautelares previstas en la legislación vigente sobre protección a las víctimas, garantizando el máximo rigor en el cumplimiento de medidas cautelares.

- **Notificación de resoluciones judiciales y medidas cautelares**

El Ministerio Fiscal velará porque se proceda a la notificación a la víctima en todos los casos, sobre las medidas cautelares que se dicten desde los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (o Juzgados de Guardia en su caso) así como de las penas accesorias previstas en el artículo 57 Código Penal en sentencia por parte de los propios Juzgados de Violencia sobre la Mujer, Juzgados de lo Penal y Audiencia Provincial a efectos de su protección y conocimiento.

Por su parte desde los Juzgados de Violencia sobre la Mujer (o el Juzgado de Guardia en su caso) se comunicará a las Fuerzas de Seguridad, conjuntamente con la medida cautelar prevista en el art. 544 bis L.E.Crim, la fecha de notificación al imputado a efecto de su caducidad. El Ministerio Fiscal velará por el cumplimiento de estas notificaciones.

En el mismo sentido y conforme a las Instrucciones de la Fiscalía General del Estado 8/1991 y 8/2005 y al artículo 15 de la Ley 35/95, el Ministerio Fiscal cuidará que se notifique a la víctima, aún cuando sólo sea testigo en el proceso, la sentencia por parte de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, Juzgados de lo Penal y Audiencia Provincial.

Asimismo, la Fiscalía deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Se promoverá desde la Fiscalía la cooperación con los Juzgados para lograr una mayor unificación de los *programas de datos* de violencia de género y mejorar con ello la coordinación, en especial en todo lo referido a órdenes de protección que a su vez los juzgados deben remitir a la Policía.
- Cuando la víctima es menor de edad y el agresor es mayor de edad, se actuará conforme a lo previsto en el apartado anterior. Y simultáneamente se dará cuenta por la Fiscalía de Violencia de Género a la Fiscalía encargada de la Protección de Menores por si correspondiese la adopción de medidas necesarias para la protección de la menor. Cuando la víctima y el agresor sean menores de edad, se remitirá el atestado correspondiente a la Fiscalía encargada de Menores Reforma que adoptará las medidas necesarias tanto para la investigación del delito como para la protección de la víctima.
- La Fiscalía solicitará la adopción de medidas de protección en los casos previstos en la ley.

- Garantizar la tramitación de urgencia en el caso de las ayudas contempladas en la Ley 1/2004.
- Reforzar la colaboración y coordinación entre los/as profesionales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Policías Locales con los/as profesionales de otras áreas de asistencia social para prestar la debida atención y apoyo a las víctimas desde el momento de la primera declaración.
- Realizará función de *seguimiento* de los informes que en su caso fueran remitidos por los servicios sociales especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia de género y las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito, respecto de la situación de las mujeres que disponen de una Orden de Protección a su favor o medidas cautelares dada la peligrosidad del agresor.
- El Juzgado pondrá en conocimiento de la víctima, de acuerdo con la información remitida por el Centro Penitenciario, la puesta en libertad del agresor, derivando a la víctima a los servicios de atención que hayan conocido de su caso. La información referida será puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal. La sección de Fiscalía especializada en violencia de género recibirá de los agentes e instituciones implicados comunicación sobre aquellos supuestos que existe sospecha de la existencia de malos tratos, aún cuando la víctima no quiera presentar denuncia porque ésta se encuentre amenazada, tenga miedo o corra cualquier riesgo para su integridad, a fin de iniciar las investigaciones pertinentes y solicitar las medidas de protección oportunas. Independientemente que la víctima quiera o no declarar, es un delito en el que se puede actuar de oficio. En caso de actuar por la vía de oficio se levantará un atestado que se comunicará de inmediato a la Fiscalía especializada de violencia de género, y en todo caso dicho atestado será remitido al Juzgado competente a los efectos de incoar las diligencias procesales correspondientes para la averiguación del hecho delictivo.

3.3. ACTUACIÓN DE LOS JUZGADOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER Y JUZGADOS DE GUARDIA

- La denuncia sobre violencia de género puede hacerla la víctima (o terceros con conocimiento de los hechos) en la Comisaría de Policía, Cuartel de la Guardia Civil, ante la Policía Local o en el Juzgado de Guardia.
- El Juzgado de Violencia sobre la mujer tendrá conocimiento de los asuntos de violencia de género por la remisión del parte de lesiones desde centros sanitarios, del atestado policial o de las diligencias tramitadas en el Juzgado de Guardia en horarios que no son de audiencia pública del Juzgado especializado.
- Una vez que en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer (o del Juzgado de Guardia en su caso) se tiene conocimiento de un caso de violencia de género, por cualquiera de las vías anteriormente citadas, se practicarán, cuando procedan, las actuaciones siguientes (*Para el caso de no existir atestado policial, la primera declaración de la víctima en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer (o de Guardia en su caso) tendrá valor de denuncia*) :

1) La toma de **declaración a las denunciantes-perjudicadas** haciéndole el ofrecimiento de las acciones que determina el artículo 109 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

- Al respecto se informará previamente a la víctima de sus *derechos*, verbalmente y por escrito.
- Se le preguntará si *desea ser asistida* por un/a letrado/a en su declaración, [para evitarle posterior indefensión, que si no se le reconoce el derecho a la asistencia jurídica gratuita, deberá abonar al abogado/a los honorarios devengados por su intervención]. Si la denunciante manifiesta su deseo de ser asistida de letrado en su declaración, se contactará telefónicamente con el Colegio de Abogados para que de modo inmediato designen un profesional que la asista, quien deberá, con carácter urgente, acudir al Juzgado donde se le espera para la toma de declaración.
- La declaración se efectuará en presencia del/a Juez/a, el/la Fiscal, el letrado/a de la víctima (si ésta lo ha solicitado) y del denunciado si estuviese designado cuando se haya recibido la denuncia de la mujer a través del atestado policial.
- Si la víctima fuera menor de edad o estuviera incapacitada, declarará además en presencia de alguna de las personas que ostente el ejercicio de la patria potestad, de su tutor/a legal o de la persona que ejerza la dirección del Centro en el que se encuentre internada u ostente su custodia, salvo que los padres, tutores o directores del Centro, hubiesen participado en los actos de violencia o los encubriesen, en cuyo caso la declaración del menor se practicará con la única asistencia del Ministerio Fiscal.
- Si la víctima fuera extranjera, se le asignará un intérprete en su declaración verificándola del modo más comprensible y accesible.
- En su declaración la víctima ratificará, en su caso, la denuncia realizada en la policía (si la hubiere realizado y el procedimiento se incoa con la recepción del atestado policial).

2) La toma de declaración a los **imputados-detenidos** instruyéndoles de los derechos que les asisten con arreglo a los artículos 118.1º y 520.2º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

- Para evitar la confrontación visual entre la víctima y el denunciado se acudirá, siempre que fuera posible, al uso de biombos o habitáculos contiguos cuando se practiquen vistas en las que la ley determina la presencia conjunta de ambos intervinientes, como el acto del juicio. También se intentará que la espera, hasta el momento del acto, se realice en lugares distintos; y si el agresor se encontrara en libertad, se disponga para la víctima el uso de una sala de espera a la que se tenga acceso restringido.
- Si la ley no obliga la presencia conjunta de ambos, se evitará citar a la mujer y el

denunciado el mismo día o a las mismas horas o en horarios cercanos, para evitar en todo caso que puedan verse.

- 3) La toma de declaración a los/as policías actuantes, a fin de oírles en declaración y a los testigos a fin de tomarles declaración de cuanto supieran sobre lo sucedido, con las prevenciones legales oportunas.
- 4) La solicitud de los antecedentes penales de los detenidos denunciados. Para una mayor información, a través del sistema informático, se puede recabar el listado de asuntos judiciales en los que hayan intervenido denunciantes y denunciados ante la posibilidad de existencia de asuntos anteriores o en trámite entre las partes.
- 5) Recabación, a la vista de los antecedentes de las partes, de los testimonios de particulares a los Juzgados que hubieran conocido de casos con anterioridad, a través del correspondiente oficio o exhorto como sentencias condenatorias, autos con medidas de protección, autos de sobreseimiento, o cualquier otro particular de interés relevante para la instrucción de la causa.
- 6) Recabación de los informe que hubieren elaborado otras instituciones que tuvieran conocimiento de la situación socio- familiar, tanto de la víctima como del presunto agresor y que resulten relevantes para la adopción de medidas cautelares o la mejor resolución del asunto.
- 7) Incorporación a las diligencias, para intentar acreditar o evidenciar la existencia del ilícito penal investigado, de los documentos que hagan constar amenazas o fotografías del soporte en el que consten las mismas, pudiendo incluso reproducir mediante diligencia los posibles mensajes en el teléfono de la víctima con contenido relevante para la investigación y los datos de la procedencia.
- 8) Requerimiento al Psicólogo/a o al Médico Forense o a las Unidades de Valoración Integral adscritas al Juzgado para que proceda al reconocimiento del imputado, dictaminando sobre sus facultades intelectovolitivas, rasgos principales de personalidad, estado de salud mental, así como si se encuentra bajo intoxicación alcohólica, de drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas que le produzcan trastornos físicos o psíquicos.
- 9) Requerimiento informe de el/la Médico/a Forense o, en su caso, a las Unidades de Valoración Integral adscritas al órgano Judicial para que reconozca a la víctima, informando sobre las lesiones físicas y psíquicas que pudiera padecer, así como sobre las secuelas que de la agresión o situación de malos tratos pudieran derivarse emitiendo el parte de sanidad cuando ésta se produjere.
- 10) Recabación de la Psicóloga/o informe sobre si la denunciante ha vivenciado situación de maltrato en el contexto de pareja.
- 11) Dar a los efectos incautados su destino legal como piezas de convicción.
- 12) Recabación de la tasación pericial de los daños causados.

- 13) Así como todas aquellas diligencias que conduzcan a averiguar y hacer constar la naturaleza y circunstancias del hecho, las personas que en él hayan participado, el procedimiento que resulte de aplicación y el órgano competente para el enjuiciamiento.

Si se acordara por el Juzgado la adopción de **MEDIDAS DE PROTECCIÓN**, las mismas se pondrán en conocimiento, con la mayor diligencia posible, además de su notificación a la víctima, al imputado, al denunciante y el o la fiscal, a los siguientes:

- **Registro Central** para protección de las víctimas de la violencia doméstica a nivel nacional, a través del programa informático establecido al efecto.
- **Punto de Coordinación Social de las Órdenes de Protección.**
- **Brigada de Policía Judicial** del Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, de la Policía Local del municipio donde resida la víctima, quienes al recibirla disponen la asignación del agente que verifica el control y cumplimiento de la orden de protección, asegurando la necesaria coordinación y solicitando se informe urgentemente de cualquier incidencia al respecto del cumplimiento de la orden de protección.
- **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, que dispondrá de los medios y recursos necesarios para que la protección acordada judicialmente sea real y efectiva.
- **Oficina o Centro de atención a la víctima del delito u otros recursos especializados**, a los que se enviará a la víctima para ser asistida al efecto.

Dicha comunicación se realiza con el envío del texto íntegro del auto correspondiente, los datos que permitan la identificación y la comunicación de la mujer, a los efectos de poder, desde los diferentes agentes intervinientes según competencias, informarla sobre sus derechos y los recursos disponibles. Asimismo, la víctima es informada de toda incidencia que acaezca sobre las medidas acordadas.

- Si del estado de las diligencias penales se derivara la sospecha sobre una posible situación de riesgo de los/as menores intervinientes, se deducirá testimonio a los servicios sociales del Ayuntamiento correspondiente al domicilio de la víctima, al objeto de llevar a cabo un seguimiento sobre la situación social y familiar de los mismos. De igual modo, si se tuviera indicios o quedara acreditada una situación de desamparo de los/as menores, se deducirá testimonio de la misma a la Fiscalía y/o a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, competente en esta materia.
- En las diligencias se procurarán adoptar las medidas oportunas para establecer especial reserva en los datos personales, como domicilio y teléfonos de las víctimas, que pudieran poner en riesgo su integridad.

- Se cuidará especialmente de que la víctima sea informada periódicamente del estado de las diligencias y cualquier cambio en la situación personal del presunto agresor. Si se acordara la detención o prisión provisional del imputado, al director del Centro Penitenciario se le comunicará los datos de localización de la víctima para que pongan en conocimiento de la misma y /o del Punto de Coordinación Social para las Órdenes de Protección, la salida del Centro del presunto agresor cuando ésta se produzca.
- En la notificación de las medidas de alejamiento al presunto agresor se le realizará específicamente el requerimiento legal y la advertencia de incurrir en delito de quebrantamiento, amén de poder adoptarse medidas que impliquen una mayor limitación de su libertad persona.

3.4. ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS COLEGIOS DE ABOGADOS

Las mujeres víctimas de violencia de género, tienen garantizada por ley **la asistencia jurídica gratuita de forma inmediata** cuando lo soliciten, cualquiera que sea el procedimiento en que estén incurso, y ya sea preceptiva o no la intervención letrada. Si la víctima carece de recursos económicos, el sistema de Justicia Gratuita cubre el coste de la asistencia del abogado/a, en otro caso, deberán abonar los honorarios devengados por la intervención, de conformidad con la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita.

Dicha asistencia está prevista en la Ley Orgánica 1/2004, con unas características especiales que determinan ciertas peculiaridades en la organización de los servicios de orientación jurídica en la prestación del Turno de Oficio.

La previsión de la Ley Orgánica 1/2004, de que la asistencia jurídica ha de prestarse de forma inmediata, implica la necesidad de que exista una coordinación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y los Colegios de Abogados, con la finalidad de que el o la Abogada, puedan asistir a la víctima con la mayor celeridad posible. La misma ley establece que una misma dirección letrada asumirá la defensa de la víctima.

En todo caso, la asistencia letrada a la mujer víctima de violencia de género ha de ser “especializada”, tal y como contempla el artículo 20.3 de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral. Además, deberá evitarse como garantía de dicha especialización la existencia del doble turno.

Por otro lado, la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita excluye la necesidad de acreditación previa de la carencia de recursos económicos por parte de las víctimas que soliciten la asistencia, para facilitar la inmediatez.

En los Colegios de Abogados/as de Canarias, existe un servicio de asistencia jurídica de 24 horas, en el que está incluida la atención especializada a las mujeres que sufren violencia de género.

Con carácter particular, tan pronto el/la letrado/a, del Turno de Oficio o el abogado que sea llamado desde una dependencia policial o judicial o Juzgado de Violencia sobre la Mujer, y con la finalidad de prestar la asistencia jurídica específica, le corresponderá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Informará a la mujer del derecho que le asiste para solicitar el beneficio de justicia gratuita y de los requisitos, auxiliándola si fuera necesario a rellenar los impresos de solicitud, advirtiéndole de las consecuencias de su no reconocimiento. La presentación de la misma se hará en los Colegios o en las dependencias que cada Colegio dispone en los Juzgados.
- b) El/la letrado/a estará presente en la declaración de la mujer, haciéndole hincapié a ésta de que toda la información que pueda facilitar será beneficiosa para que la policía y el juzgado puedan valorar el riesgo objetivo de nuevas agresiones y, en su caso, adopte las medidas de protección necesarias; por otro lado, toda la actividad del letrado/a en este primer momento es importantísima para que la persecución del delito llegue a buen término.
- c) Se procurará que la asistencia letrada se preste a la víctima en un espacio adecuado de privacidad, para que pueda informarla de todo lo concerniente a su situación legal, a los derechos que la asisten, a las ayudas, así como sobre los servicios existentes de atención, emergencia, apoyo o recuperación integral destinados a mujeres que sufren violencia de género.
- d) En todo caso, se intentará no dar excesiva información sino únicamente la necesaria y que pueda ser asimilada por la víctima en ese momento.
- e) El/la letrado/a procurará mostrar una actitud respetuosa ante la situación de la mujer utilizará un *lenguaje comprensible*, evitando tecnicismos, que facilite a la mujer entender la información recibida.
- f) Informará de forma clara sobre los siguientes *derechos*: a ser parte en el proceso penal, a solicitar medidas cautelares de protección (alejamiento, por ejemplo) o, en su caso, una Orden de Protección, a iniciar los trámites del proceso civil de separación o divorcio, etc. Igualmente orientará a la mujer sobre la existencia de los recursos sociales especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia de género.
- g) El/la Abogado/a intentará que en todo momento la víctima se sienta cómoda y segura y procurará que contacte con alguna persona que pueda apoyarla (familiar o amistad), así como le dará *información* sobre la existencia del protocolo, sus derechos y los teléfonos de contacto de las Oficinas de las Víctimas y de los servicios sociales especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia de género, para activar los recursos que sean precisos para ayudar a cubrir necesidades de otro tipo, o actuaciones de tipo administrativo, y concertar la cita.
- h) Por otro lado, le informará de las indemnizaciones de la ley 35/95, de 11 de diciembre, si fuera su caso, y le facilitará los trámites para la solicitud de esta ayuda.

- i) En caso necesario solicitará del Juzgado que corresponda o del Ministerio Fiscal que se adopte alguna *medida cautelar* o bien, se active una Orden de Protección integral, en los casos de riesgo para la integridad de la víctima previstos en la ley.
- j) El/la letrado/a designado/a ejercerá la *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 o falta cometida. Respecto a las medidas civiles, se le informará de la vigencia temporal de 30 días, que dejará de tener efectos si no se interpone un procedimiento de familia ante el Juzgado de Violencia sobre la Mujer.
- k) La Orden de Protección debe ser completada por la víctima en el auxilio de información del/a abogado/a.
- l) Por último, el abogado/a proporcionará a la mujer los datos necesarios para facilitar su localización (teléfono, fax, dirección, etc.).

Otras Asistencias del Colegio Profesional:

- En el Colegio de Abogados se prestará *asesoramiento verbal* sobre materias jurídicas relacionadas con la violencia de género, y, en aquellos casos que sea preciso, de forma excepcional, el Abogado/a ayudará a la víctima en la orientación o redacción de escritos en los que no sea preceptiva la intervención letrada.
- Facilitará *espacios* adecuados para la atención o entrevista con las víctimas de violencia de género, que garanticen su privacidad.
- Impulsará la formación y *especialización* de los letrados/as en materia de violencia de género.
- Deberá informar a las víctimas del contenido del artículo 416 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y sus consecuencias, especialmente de la dificultad, en el caso de que se acogiera al mismo, de obtener una sentencia condenatoria en el supuesto de que sólo cuente con su declaración como prueba de cargo.

3.5. ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO

Los Servicios sanitarios juegan un importante papel en la prevención, detección y abordaje de la Violencia de Género. Para muchas mujeres que han sido maltratadas, los y las trabajadores de la salud son el principal o único punto de contacto con los servicios públicos que pueden ofrecerles apoyo e información.

Las Instituciones sanitarias del Servicio Canario de la Salud tanto en el ámbito de Atención Primaria como de Atención Especializada atienden a mujeres maltratadas y/ o agredidas sexualmente en sus servicios correspondientes, prestando la oportuna atención médica, valorando la

situación y la seguridad de la mujer, activando los recursos adecuados a cada situación y emitiendo el *Parte de lesiones* - Informe médico correspondiente, siguiendo, para ello, los modelos oficiales aprobados en 2003 según Instrucción del Director del Servicio Canario de la Salud.

El **Parte de lesiones** es un documento médico-legal de extraordinaria importancia y de notificación obligatoria al juez competente frente a cualquier lesión que pudiera ser constitutiva de falta o delito. Constituye el punto de partida de unas diligencias previas o de un sumario penal por lesiones o muerte.

El Informe médico que acompaña al Parte de Lesiones en los casos de Violencia de Género psicológica, física y/o por agresiones sexuales, contiene información complementaria y específica sobre las lesiones, los daños psicológicos y sobre el proceso de la violencia sufrida. Asimismo, se dispone de un Informe Médico Específico para los casos de violación o tentativa.

La atención que prestan los y las profesionales de la salud a las mujeres víctimas de Violencia de Género se rige por los siguientes aspectos:

- “*Primum non nocere*”. Evitar actitudes insolidarias o culpabilizadoras.
- Escuchar y creer a la mujer.
- Transmitirle que los malos tratos constituyen un delito. Nadie merece ser maltratado o golpeado en ninguna circunstancia. No es culpa suya.
- Evitar o aplazar, siempre que sea posible, la prescripción de fármacos sedantes.
- Informar de los recursos disponibles para estas situaciones.
- Evitar la infravaloración de la sensación de peligro por parte de la mujer.
- Respetar la decisión de la mujer.
- Ofrecer apoyo continuado y visitas de seguimiento.
- Registrar en la historia de salud.

Actuarán de acuerdo a las siguientes **pautas**:

- Atención y tratamiento de las lesiones físicas, psíquicas y/o sexuales según la forma y gravedad que presenten y derivando, si procede, a los servicios especializados.
- Emitir el correspondiente Parte de Lesiones – Informe médico y remitir una copia vía Fax al Juzgado de Violencia sobre la Mujer (o en su caso, al Juzgado de Guardia). Entregar una copia a la interesada, siempre que no comprometa su seguridad y archivar una copia en el centro sanitario donde se haya emitido y, siempre que sea posible, en la Historia clínica. El Parte de Lesiones - Informe médico se informatizará a la mayor brevedad posible.

- Valoración de la seguridad de la mujer, sus hijos e hijas y activación de los recursos que fuesen necesarios. CECOES - 112, (Servicio de Atención a las mujeres víctimas de Violencia de Género (S.A.M.V.V.)). Para ello se actuará en base a situaciones de peligro extremo y no extremo que se recogen en el Protocolo de actuación ante la violencia de género en el ámbito doméstico, del Servicio Canario de la Salud, y teniendo en cuenta los indicadores y preguntas ofrecidos también en dicho documento. **La percepción** por parte de la mujer **de peligro para su vida o integridad física** y/o la de sus hijos e hijas, **será considerada como situación de peligro extremo.**
- Se informará a la mujer de las medidas a adoptar tanto desde el punto de vista clínico como del social para que no se produzca conflicto entre su voluntad y las decisiones que se adopten para la solución del caso.
- Si la víctima fuera una menor de edad se enviará la copia del Parte e Informe emitidos al Juzgado de Violencia sobre la Mujer (o de Guardia, en su caso) y el Oficio de Notificación a la Dirección General del Menor y la Familia a los efectos oportunos.
- Informar del derecho a interponer denuncia, que puede solicitar acompañamiento para ello y que deberá adjuntar a la misma el Parte de Lesiones – Informe médico.
- **Si la mujer no quisiera que se remitiera** el Parte de Lesiones-Informe médico al juzgado por miedo, amenazas o porque teme por su seguridad o por la de sus hijos e hijas, se **comunicará de inmediato a la Fiscalía** especializada en violencia de género (vía fax o telemática), Juzgado de Violencia sobre la Mujer o Juzgado de Guardia, en su caso, a los efectos de que se adopten las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la mujer.

“Actuaciones en supuestos de agresiones sexuales y/o violaciones”

- En los casos de agresiones sexuales sin violación se podrán atender en el correspondiente Centro de Atención Primaria, sin necesidad de derivar obligatoriamente a un centro hospitalario, salvo cuando las lesiones que presente la mujer así lo requieran
- En los casos de agresiones sexuales con violación o tentativa se le prestará asistencia especializada en los hospitales de referencia: complejo Hospitalario Materno-Infantil de Gran Canaria, Ntra. Sra. de la Candelaria en Tenerife, Hospital Universitario de Canarias en Tenerife y en los Hospitales de cada una de las islas no capitalinas.
- Se avisará al Juzgado de Violencia sobre la Mujer (o al Juzgado de Guardia en su caso) para que facilite la presencia del médico o la médica forense y se contactará a través del 112, con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género para la activación de los recursos que fueran necesarios (sociales, policiales...), al efecto de que queden cumplimentadas de una sola vez los aspectos médico-forenses, sociales y policiales al objeto de:
 - ➔ Realizar la exploración física y la valoración del estado emocional.
 - ➔ Prever el aseguramiento de pruebas y realizar la recogida de muestras.

- Fijar las oportunas visitas de seguimiento.
 - Proceder, siempre que la mujer lo desee, a la recogida de la denuncia.
 - Garantizar el acompañamiento, el alojamiento si fuera necesario y protección de la mujer.
- La mujer debe ser informada, en todo momento, de las exploraciones, toma de muestras, etc., que se le realicen invitándole a preguntar todo lo que crea oportuno.
 - Se expedirá el correspondiente Parte de Lesiones – Informe Médico específico, con letra legible que deberá ser informatizado a la mayor brevedad utilizando los modelos oficiales existentes.
 - Los Servicios Sanitarios y los Institutos de Medicina Legal desarrollarán mecanismos de coordinación para mejorar la efectividad de la atención integral a las mujeres víctimas de Violencia de Género.

3.6. ACTUACIÓN DE LA MEDICINA LEGAL O FORENSE

En primer lugar, es preciso destacar que los médicos forenses que componen los Institutos de Medicina Legal en Canarias deben seguir los protocolos elaborados por éstos para los supuestos de violencia de género.

Acciones genéricas:

1. El diagnóstico y atención inmediata a la víctima, así como adaptación de las medidas necesarias para la recuperación de la mujer en su caso concreto.
2. Valorar los efectos de la exposición de los/as menores que conviven en el ambiente de violencia.
3. Valoración del agresor y la construcción de una prueba forense global que incluya no sólo datos ciertos de las lesiones o realidad del hecho delictivo en sí, sino además otros elementos como el riesgo de reiteración de conductas o del incremento en el nivel de violencia, daños colaterales, etc.
4. Valoración del riesgo que permita poder posteriormente adoptar medidas preventivas de protección frente a futuras agresiones y ayudar a dar una respuesta judicial adecuada, así como asistencial al problema de la violencia.

Acciones específicas:

1. Leer la denuncia.
2. Solicitar los partes de lesiones anteriores y los correspondientes informes médicos que los

acompañan cuando se trata de supuestos de violencia de género, así como los informes psicológicos, psiquiátricos o sociales, si los hubiera, emitidos por las Unidades de Valoración Integral.

3. Resumir la historia de su vida narrada en interpretación libre.
4. Explorar a la/s víctima/s y al presunto agresor, físicamente y psíquicamente, realizar dos informes por separado siguiendo el mismo protocolo.
5. Realizar test cortos de evaluación, si les sirve de ayuda, recomendamos el test de ansiedad, el test de depresión, el AUDID en caso de posible alcoholismo y como test de personalidad el EPQ. Se manda copias, instrucciones y evaluación.
6. Recoger la orina para analítica para estudio de drogas de abuso si se cree necesario.
7. Valorar las posibles alteraciones en los casos de malos tratos psicológicos. Para ello valorar si presenta alguno de estos problemas: la respuesta ante la violencia es variable, ya que la mujer es capaz de soportar altos niveles de estrés que producen respuestas de adaptación o pseudo adaptación. La psicóloga Alejandra Favieres, destaca algunos problemas comunes a todos los casos de agresión:
 - **Somatizaciones:** Las quejas físicas sin lesión aparente son la causa más frecuente de consulta en los servicios de urgencia. Aunque generalmente se diagnostican infecciones de tracto urinario, dolor cervical, vaginitis, dolor abdominal inespecífico, no ha sido posible establecer un patrón somático que facilite la sospecha de abuso o maltrato.
 - **Cuadros ansioso-depresivos inespecíficos:** la desesperanza, el abandono y el aislamiento social son los principales sentimientos manifestados. A éstos se suman los problemas de sueño o apetito y el deterioro del estado de ánimo y la actividad cotidiana. Estos problemas se agravan con el tiempo y surge un importante riesgo de suicidio. El 50% de las mujeres maltratadas piensan al menos una vez en el suicidio y casi una cuarta parte de ellas intenta quitarse la vida.
 - **Abuso de sustancias:** Consumo de alcohol en el domicilio que pasa totalmente desapercibido y se convierte en un antidepresivo y revitalizante que oculta otros síntomas psíquicos.
 - **Cuadro psiquiátrico grave:** El maltrato prolongado, con amenazas de muerte y escasa ayuda social, favorece el desarrollo de trastorno por estrés posttraumático o un cuadro severo con ansiedad grave y un deterioro del rendimiento personal, social y familiar de quien lo padece. Todos estos síntomas y en especial las alteraciones de funcionamiento general, hacen que las agresiones empeoren.

Los síntomas del trastorno por estrés posttraumático para el diagnóstico se valorarán según el DSM IV R7.

Razonar si la presenta alguna de las alteraciones anteriores o no.

8. Buscar e investigar las evidencias de los malos tratos. Si se detectan problemas graves psicológicos y no está tratada remitir para tratamiento al especialista.

9. Evaluar los factores de riesgo considerando riesgo elevado cuando:

9.1. El agresor:

- Justifica lo sucedido.
- Está convencido de la culpabilidad de la persona agredida.
- Expresa que va a realizar nuevas agresiones.
- Consumo de alcohol, cocaína o delirio celotípico añadido (riesgo máximo).
- Enfermedad mental (riesgo máximo si existen ideas delirantes centradas en la familia y consumo de drogas).
- Trastornos de la personalidad con trastorno de control de los impulsos y contenidos expresos de violencia.
- Problemas psicosociales, cuando se considera culpable a la víctima.
- Dependencia emocional, con expresión de la quiero y volveré con ella.

9.2. La mujer agredida:

- Justifica lo sucedido.
- Sentimiento de culpabilidad.
- Consumo de tóxicos con especial riesgo en el delirio celotípico al alcohol y de perjuicio a consecuencia del consumo habitual de cocaína.
- Enfermedad mental.

9.3. En relación a la forma de agresión:

- Conductas o utilización de instrumentos que puedan provocar graves lesiones.
- Coincidencia de las conductas violentas con momentos de especial trascendencia.
- Existencia de agresiones anteriores.
- Aparición de aumentos importantes del clima tenso o violento.
- Amenazas reiteradas o trato degradante.
- Trayectoria y dinámica del ciclo de la violencia y/o escalada de la violencia.

9.4. Factores de riesgo en las características de la relación doméstica:

- Factores de inestabilidad: intereses económicos contrapuestos, la depresión u otras patologías no asumidas, infidelidades episódicas, etc.
- Características violentas de la unidad familiar.

10. Elaborar las conclusiones.

Actuaciones en supuestos de AGRESIONES SEXUALES:

- 1.** Acudir siempre a la llamada del Hospital o Centro de Salud es una actuación urgente.
- 2.** Escuchar y apoyar a las víctimas, en menores especialmente. Solicitar la narración de los hechos sin preguntas añadidas, resumir. Explicar la importancia del reconocimiento.
- 3.** Preguntar y recoger por escrito, los datos del modelo.
- 4.** Exploración psíquica y ginecológica.
- 5.** Recogida de muestras máximo, después de la presunta agresión sexual o tocamiento tres días, recordar recoger ropa u otros objetos relacionados. Protocolo de recogida de muestras.
- 6.** Realizar y seguir el despistaje analítico de enfermedades infecto contagiosa, preguntar si está o puede estar embarazada y realizar ecografía si es positivo. Es muy útil la prueba de embarazo y riesgo de este en su caso.
- 7.** Recoger orina para estudio de alcohol o drogas de abuso para el laboratorio de IML.
- 8.** Citarla a las dos semanas para nuevo reconocimiento.
- 9.** Orientarla y darle información de las posibilidades de actuación tanto si quiere como si no quiere denunciar.
- 10.** Recordar que además de una actuación forense es un acto médico terapéutico, tranquilizar especialmente a los progenitores en caso de menores sobre todo.
- 11.** Ir con la policía al lugar de los hechos para recogida de indicios sí se considera útil.
- 12.** Se recomienda volver a citar a la víctima al menos en tres ocasiones a las dos semanas, a los dos y cuatro meses. Se les debe dar la sanidad según patología. Hay casos que hay que remitir para tratamiento psicológico psiquiátrico. Valorar las secuelas psiquiátricas con informe psiquiátrico siguiendo el modelo de malos tratos y psiquiátrico.

3.7. ACTUACIONES DE COORDINACIÓN EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 1-1-2

El Centro Coordinador de Emergencia y Seguridad 1-1-2 se encarga de gestionar, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, las demandas de la ciudadanía en materia de emergencias y urgencias.

Localizado en la Sala Operativa de este Centro Coordinador, se encuentra el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.M.V.V.), al cual le corresponde la prestación de un servicio telefónico, ante situaciones de urgencia y emergencia, para dar respuesta a la demanda de la ciudadanía en materia de atención a mujeres que sufren violencia de género, proporcionando información específica y asistencia primaria.

El servicio se presta por un equipo de profesionales especializado, que trabajan en coordinación con el resto de servicios de urgencias, presentes en las Salas Operativas del 1-1-2, y especialmente con los Dispositivos de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.) existentes en cada una de las Islas, los cuales serán activados si fuera necesario para atender la situación producida.

Cuando en la Sala Operativa del 1-1-2 se recibe una llamada en relación a una situación de violencia de género, desde el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES), se procederá a dar una respuesta de forma coordinada desde los diferentes sectores que deban intervenir, siguiendo los procedimientos operativos internos. Asimismo se dará traslado de toda la información disponible al Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SAMVV), presente en la Sala Operativa, para el cumplimiento de sus funciones:

- Facilitar información y asistencia primaria en materia de atención a mujeres víctimas de violencia de género. Asesoramiento básico en aquellos casos en los que no se precise de la activación de servicios de urgencia y que incluya la información y localización de los servicios especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia de género, con el objetivo de conectar a la mujer con la red de recursos.
- Colaborar en la obtención de los datos necesarios que contribuyan a la identificación y valoración del caso.
- Activar al Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.), de la isla que se trate, previa valoración de la demanda, siempre que sea necesario la asistencia inmediata por parte de este servicio.

En el marco del procedimiento operativo de actuación de la Sala, el o la Operadora de Demanda, al establecer comunicación con la persona que alerta sobre un posible incidente de violencia de género, procederá a:

- a) Abrir la ficha de actuación, donde se identifiquen los detalles que puedan ser útiles para la intervención de los recursos, el lugar al que deben enviarse, si fuera preciso, y la confirmación de un teléfono de contacto.

b) Clasificar el incidente, distinguiendo el tipo de violencia (física o no física) 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), la cual se considera 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 agresor no se encuentra en el lugar de los hechos, ni en las inmediaciones, y/o la víctima no corre peligro), la cual se considera como urgencia priorizable, dado que no existe peligro inmediato.

c) Transferir la llamada al técnico/a que corresponda:

- Para los incidentes de violencia en curso se ordenará la movilización de recurso policial (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, según competencia, o policía local) sanitario (SUC) y social (DEMA).
- Los incidentes de violencia no en curso se pasarán directamente al Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, desde el que se procederá según el protocolo interno establecido para estos casos, y se asignarán los recursos necesarios para la correcta gestión, conforme a la demanda específica de la persona alertante.

La actuación del Centro Coordinador se apoyará en sistemas de registros informáticos y de audio permitiendo de esta forma tener constancia fehaciente de la misma. Como norma general:

- El seguimiento de cada incidente se hará de manera coordinada y eficaz, valorando, de acuerdo a las circunstancias, la activación de recursos sanitarios, policiales o del Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.) que será activado, si fuese necesario, por el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- En todos los casos, a través del S.A.M.V.V., se asesorará a la mujer (si fuera ella la alertante) sobre sus derechos, medidas de autoprotección, los pasos a seguir para presentar la denuncia y los recursos disponibles en materia de violencia de género.
- En las diferentes modalidades del incidente de violencia de género se realizará por parte del S.A.M.V.V. el seguimiento del mismo hasta su finalización, junto con el seguimiento que cada uno de los/as intervinientes deberá realizar sobre los recursos movilizados. En ambos supuestos, se dejará constancia de la intervención en la aplicación informática.
- En el caso de que se determine que la mujer agredida dispone de una orden de protección se hará constar en la ficha informática y se actuará en consecuencia.
- La persona responsable de la coordinación multisectorial comprobará la finalización correcta del incidente, apuntando y valorando las observaciones que considere pertinente para mejorar, en el caso que hiciera falta, la gestión del mismo.

PROTECCIÓN DE DATOS

- Cuando sea necesario para garantizar la protección de la vida o integridad física de la mujer y de sus familiares, podrá solicitarse el secreto en torno a los datos relativos a su localización. Por tanto, debe tenerse en cuenta que la Ley Orgánica 19/94, de 23 de diciembre de Protección de Testigos y Peritos en causas criminales, debe ser aplicada cuando la mujer víctima de violencia de género esté amenazada o resida en un centro de acogida temporal como consecuencia de la violencia de género.

3.8. ACTUACIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS RECURSOS SOCIALES: LOS DERECHOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS.

3.8.1. DERECHOS BÁSICOS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO SOCIAL

- ✓ **A la información especializada** sobre las medidas de protección y seguridad a su alcance, los derechos que la asisten, las ayudas y prestaciones existentes, los lugares donde se prestan los servicios de atención social, de emergencia, apoyo y recuperación integral.
- ✓ **A recibir asesoramiento** adecuado a su situación personal, tanto a través de los servicios sociales y centros públicos especializados en esta materia, como desde los servicios del ámbito sanitario, jurídico y policial.
- ✓ **A recibir apoyo y asistencia social integral**, junto con los menores de ella dependientes, mediante la intervención multidisciplinar en las áreas social, jurídica, psicológica, educativa y laboral, a través de los centros y servicios de atención y acogida temporal.
- ✓ **A percibir asistencia jurídica gratuita**, en el supuesto de insuficiencia económica.
- ✓ **A prestaciones sociales y ayudas económicas**, especialmente frente a situaciones de emergencia social derivadas o relacionadas con el hecho de sufrir violencia de género y ante la carencia de medios económicos suficientes para hacer frente a necesidades básicas:
 - Ayuda económica de pago único para mujeres víctimas de violencia de género (art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004). Tramita y resuelve el Instituto Canario de la Mujer.
 - Ayudas económicas referidas al Fondo Canario de Emergencia Social. Tramita y resuelve las Centros de Atención a la Mujer de los Cabildos Insulares.
 - Renta Activa de Inserción (RAI). Tramita el Servicio Canario de Empleo y resuelve el I.N.E.M.
- ✓ **A tener prioridad en el acceso a las viviendas públicas** de protección oficial y residencias públicas de mayores.

- ✓ A la reducción o la reordenación de su tiempo de trabajo, a la movilidad laboral, al cambio de centro de trabajo, a la suspensión de la **relación laboral** con reserva de puesto y a la extinción del contrato pasando a una situación legal de desempleo.

3.8.2. ACTUACIONES DE COORDINACIÓN CON EL SISTEMA SOCIAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO A TRAVÉS DE LOS RECURSOS QUE INTEGRAN LA RED CANARIA DE SERVICIOS Y CENTROS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

En la Comunidad Autónoma de Canarias se dispone de una Red de Servicios y Centros públicos, de ámbito regional, insular y municipal, para la atención de mujeres víctimas de violencia de género. Los recursos que integran la Red, en función de la naturaleza y tipología de los servicios que en cada uno de ellos se prestan, se clasifican en:

1. Servicios de Atención Inmediata (disponibles en todas las islas):

- Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia 1-1-2 (regional).
- Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (insular).

Ambos están disponibles las veinticuatro horas del día, todos los días del año. Colaboran con los recursos de urgencias y emergencia cuya actuación sea necesaria, al tiempo que se coordinarán con el resto de recursos sociales y otros que deban intervenir con la finalidad de dar una respuesta inmediata, ágil y eficaz.

2. Servicios de Atención, Información, Asesoramiento e Intervención Integral (disponibles en cabildos, ayuntamientos, asociaciones de mujeres y ONGs):

- Oficinas y/o Centros de Información. Orientación y Asesoramiento.
- Servicios y/o Centros de intervención multidisciplinar e integral especializada.

Son servicios de carácter multidisciplinar destinados a atender, informar y asesorar en las áreas social, jurídica, psicológica, laboral, educativa, etc., así como realizar, en su caso, una intervención integral con las mujeres ante situaciones de violencia de género.

3. Servicio Público de Asistencia a las víctimas del delito del Gobierno de Canarias.

El servicio está constituido de diversos Centros de Asistencia que tienen como objetivo fundamental el prestar a todas aquellas personas que han sido víctimas de cualquier infracción penal, una asistencia integral, acorde a las necesidades demandadas por las mismas. Informando de su situación, del proceso, del resultado. Realizando el

correspondiente seguimiento y poner en contacto a las víctimas con los demás servicios necesarios en la reducción de las victimaciones adicionales y secundarias.

Los Centros de Asistencia a las Víctimas del Delito (CAVD) han sido creados por el Gobierno Autónomo de Canarias y están integrados a una red estructurada en el Programa Canario de Asistencia a las Víctimas del delito (PCAVD). Esta red se compone por los centros de San Bartolomé de Tirajana, Santa Cruz de Tenerife, Arona y Arrecife, subvencionadas por la Viceconsejería de Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias.

Su objetivo consiste en prestar a todas aquellas personas que han sido víctimas de cualquier infracción penal, una asistencia integral acorde a las necesidades demandadas por las mismas, siguiendo además el mismo modelo criminológico de asistencia a las víctimas.

Tal prioridad sólo puede verse satisfecha partiendo de dos consideraciones previas; en primer lugar, la asistencia se presta atendiendo a la “victimación”, no al delito; y en segundo lugar, el necesario reconocimiento del estatus diferenciado, no estigmatizador de la víctima.

Tras la primera intervención con la víctima realizada por el criminólogo y elaborado el consiguiente victimodiagnóstico, cuatro son los objetivos a perseguir:

- Estabilización de la víctima.
- Reducción de la potencialidad de una nueva victimación por idéntica o distinta causa.
- Reducción de consecuencias físicas, económicas, sociales, etc.
- Reducción de victimación adicionales o secundarias.

En materia de Violencia de Género, los Centros de Asistencia a las Víctimas, informarán permanentemente a la víctima sobre la situación procesal del imputado así como el alcance y vigencia de las medidas cautelares adoptadas. El juzgado comunica a las Oficinas o Centros la existencia de la orden así como las diferencias situaciones procesales que afectan al imputado, y la fase de la ejecución de la pena.

Los Centro de Asistencia a las Víctimas de manera pro-activa toman la iniciativa de contactar con la víctima, anticipándose a sus posibles necesidades.

4. Recursos de Acogida Temporal.

- Centros de Acogida Inmediata (C.A.I, máximo 15 días de estancia).
- Casas de Acogida (C.A., máximo 12 meses).
- Pisos Tutelados (P.T., máximo 12 meses).

Son recursos destinados a prestar acogida temporal a las mujeres, junto con los y las menores que estén a su cargo, que se encuentren expuestas a una situación de peligro cierto para su vida o integridad como consecuencia de la violencia de género.

En el marco del Sistema de Servicios Sociales frente a situaciones de violencia de género, regulado en la Ley autonómica 16/2003, de 8 de abril, los recursos sociales especializados en la atención a mujeres víctimas de violencia, anteriormente relacionados, deberán:

- Informar a las mujeres víctimas, o personas en situaciones de riesgo, de sus derechos para la defensa, protección, asistencia, y reintegración social.
- Prestar asesoramiento legal, facilitar la asistencia sanitaria física, psíquica y psicológica garantizando a las mujeres víctimas, y personas de ellas dependientes, los medios de manutención y alojamiento que requieran.
- Prestar acogimiento a las mujeres víctimas, y personas de ellas dependientes, cuando carezcan de medios propios, o cuando exista riesgo razonable de sufrir nuevas situaciones de violencia de género en su entorno.
- Denunciar ante las autoridades competentes las situaciones de violencia de género de que tuvieran conocimiento, previa conformidad de la víctima.
- Colaborar con las autoridades competentes en la adopción de medidas asistenciales que tengan por objeto la protección de la víctima ante futuras situaciones de violencia de género, o la aportación de medios probatorios relacionados con la comisión de actos de violencia.
- Procurar una asistencia social integral.

Para la **COORDINACIÓN** entre los recursos de los diferentes ámbitos de actuación contemplados en este Protocolo y los servicios sociales especializados en la atención a mujeres que sufren de violencia de género, como norma general, se observará lo siguiente:

1. Todos facilitarán la colaboración y coordinación con los servicios sociales especializados.
2. Especialmente los recursos del ámbito sanitario, policial y judicial, se comprometerán a colaborar en la difusión de los mismos para lo que tendrán en lugares asequibles y de manera visible, los carteles, folletos, etc., y demás instrumentos de carácter divulgativo destinados a este fin, y que previamente habrán sido facilitados por el Gobierno de España, el Instituto Canario de la Mujer o los propios servicios sociales especializados, quienes se responsabilizarán de su permanente actualización.
3. Cuando cualquier profesional de los ámbitos integrados en este Protocolo tuviera que, por su actividad laboral, intervenir en la atención a una mujer víctima de violencia de género, deberá promover y facilitar el encauzamiento del caso hacia los recursos de de la Red Canaria de Servicios y Centros de atención a mujeres víctimas de violencia de género, según las siguientes circunstancias:

3.1. Emergencia que requiere asistencia inmediata.

- Ante una situación de emergencia en la que pudiera encontrarse una mujer, por haber sufrido una agresión (física, psicológica, sexual, etc.) o estar en una situación de riesgo inminente de sufrirla, el o la profesional, tras efectuar su intervención en cumplimiento de las funciones que le correspondan, llamará, si procede, al Teléfono 1-1-2., poniendo en conocimiento el caso para que desde la Sala Operativa se activen los recursos oportunos según las circunstancias (sanitarios, policiales y sociales, fundamentalmente).
- Una vez recibida la alerta en el Sala Operativa del 1-1-2 se actuará según lo especificado en el apartado dedicado al CECOES 1-1-2 de este documento, dando traslado de la información al Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de (S.A.M.V.V.) para el desarrollo de sus funciones.
- Si por parte del S.A.M.V.V. así se valorara, se procederá a la activación del Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.) de la isla donde se encuentre la mujer.
- El Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (D.E.M.A.), una vez activado por el S.A.M.V.V. se desplazará a cualquier punto de la isla acordado entre ambos servicios para el contacto directo con la mujer, con el fin de presentar el servicio, tanto a la mujer como a los y las profesionales que estén interviniendo, y proceder a la valoración, in situ del caso, respecto a la situación de violencia de género.
- El personal del D.E.M.A. acompañará a la mujer, previo consentimiento expreso de ésta, en el proceso de poner en conocimiento de la autoridad competente la situación de violencia de género o riesgo de la misma, interposición de la denuncia, solicitud de medidas de protección en el ámbito judicial, reconocimiento médico, y demás gestiones que se estimen oportunas y necesarias en la atención inmediata.
- Informará a la mujer sobre los derechos que la asisten y ofrecerá orientación y asesoramiento en los pasos a seguir. Hará una valoración inicial de la situación al objeto de establecer el plan de intervención de manera consensuada con la mujer.
- Si fuera preciso, gestionará el alojamiento inmediato, en régimen de acogida temporal de la mujer y personas que de ella dependan, si las hubiera, como medida de protección.
- Desde el Dispositivo se procederá a la derivación y conexión de la mujer con el resto de servicios y centros especializados, que en cada caso se estimen oportunos, o a aquellos otros que integran el Sistema Canario de Protección Integral contra la violencia de género.

3.2. Situación que no es de emergencia pero requiere orientación, asesoramiento y/o atención integral.

Ante los casos de violencia de género que no requieran la intervención de los recursos de atención inmediata, los y las profesionales de los ámbitos integrados en este protocolo, deberán informar de la conveniencia de acudir a los centros y servicios de atención, información y asesoramiento especializado para mujeres víctimas de violencia de género, disponibles en cada isla.

Para garantizar este extremo, se facilitarán a la mujer los teléfonos y direcciones donde se localizan estos recursos, o según proceda, se gestionará telefónicamente la derivación y/o solicitud de cita previa.

Cuando haya que informar a una mujer sobre los centros de acogida temporal existentes en la Comunidad Autónoma, se derivará a la Oficina Insular de la Mujer del cabildo correspondiente, según la isla de residencia.

3.9. ATENCIÓN Y ASISTENCIA A MUJERES EXTRANJERAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

El artículo 17 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género garantiza los derechos reconocidos en ella a todas las mujeres víctimas de violencia de género, con independencia de su origen, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad habrán de tener en cuenta el Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género, y en los planes de colaboración de los poderes públicos y los protocolos de actuación que los desarrollen han de contemplar la situación de las mujeres que puedan tener mayor riesgo de sufrir la violencia de género o mayores dificultades para acceder a los servicios previstos en la citada ley integral, entre las cuales se cita a las *inmigrantes*.

El Reglamento de Extranjería en su artículo 46 contempla la posibilidad de obtener *autorizaciones de residencia temporal* que podrán solicitar aquellas mujeres inmigrantes cuando se haya dictado a su favor una Orden de Protección.

Cuando la víctima quiera denunciar se procurará que su comparecencia se realice en dependencias policiales para formular la misma y que se aplique la *Instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad n° 14/2005, sobre actuación de dependencias policiales en relación con mujeres extranjeras víctimas de violencia doméstica o de género en situación administrativa irregular*.

Así pues, cuando en las dependencias policiales se presente una mujer extranjera para DENUNCIAR como víctima de violencia de género, y como consecuencia de su identificación se aprecie que se encuentra en situación administrativa irregular en España, se tendrán en cuenta las siguientes actuaciones:

- Se facilitará la asistencia de un intérprete.
- La actuación policial se ajustará a lo dispuesto en el presente protocolo.
- Se garantizará la asistencia letrada a la víctima por turno de oficio especializado –extranjería- del Colegio de Abogados que tenga formación en violencia de Género.
- Se le informará de los recursos sociales adecuados a su situación, de igual forma que si se tratase de una denunciante no extranjera o en situación administrativa regular.
- Con carácter prioritario se prestarán las medidas de asistencia y protección que por su propia situación fueran necesarias o pudiere demandar, tramitándose las correspondientes diligencias policiales dirigidas a la autoridad judicial por la infracción penal denunciada y se le informará de la existencia de la Orden de Protección y de la posibilidad de autorización de residencia temporal en nuestro territorio por circunstancias excepcionales.
- Con el fin de garantizar los derechos que la Ley Orgánica 1/2004 reconoce a las mujeres extranjeras, se suspenderá la apertura y tramitación del expediente sancionador por situación administrativa irregular, en tanto se dicta la resolución de orden de protección.
- En los supuestos de solicitudes presentadas por las víctimas de los delitos por conductas violentas ejercidas en el entorno familiar, los interesados podrán presentar la solicitud cuando se haya dictado a favor de la víctima orden judicial de protección, y podrá concederse autorización de residencia una vez que haya recaído sentencia por los delitos de que se trate.
- A tales efectos, el/la funcionario/a actuante, comunicará al responsable de la Dependencia Policial o aquél en quien haya delegado, el hecho concreto de la denuncia y la solicitud de orden de protección que hubiese formulado la mujer, así como la situación administrativa de la denunciante en España.
- Dicho responsable, a la vista de la comunicación dictará acuerdo por el que se practicarán “actuaciones previas” a la incoación de expediente sancionador conforme al modelo establecido por la Secretaría de Estado de Seguridad.
- Si se acordara la resolución de Orden de Protección, el acuerdo de iniciación del expediente sancionador se demorará durante un mes, con el fin de constatar si la DENUNCIANTE ha solicitado la residencia temporal por circunstancias excepcionales, en cuyo caso la continuidad del procedimiento sancionador se suspenderá a resultas de la autorización.
- La autorización de residencia temporal, dará lugar a la continuación del expediente y se sustituirá la sanción de expulsión por multa.
- Si no se concediera la autorización, continuará el expediente sancionador formulando el/la instructor/a propuesta de expulsión salvo que se aconseje sustituir por multa.

4. ACCIONES DE INTERVENCIÓN Y COORDINACIÓN EN CASO DE GRAVE PELIGRO PARA LA INTEGRIDAD DE LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

A efecto de este Protocolo se entenderá por **peligro extremo** la situación actual de sufrir un evento inminente con riesgo cierto para la vida de la mujer o la de sus hijos/as.

Por **peligro no extremo** se entiende la situación actual de violencia doméstica cuyas manifestaciones no indican riesgo inminente para la vida de la mujer o la de sus hijos/as.

Para los supuestos en los que exista un peligro cierto para la integridad de la mujer víctima de violencia de género, además de lo recogido en los apartados anteriores sobre los diferentes ámbitos de actuación, se tendrá en cuenta lo siguiente:

AMBITO POLICIAL

- Se solicitará del Turno de Oficio la designación de letrado/a de guardia para los trámites ante la policía y/o el órgano judicial, indicando el paradero de la víctima en caso de que no fuera recomendable su desplazamiento a las dependencias judiciales.
- La denuncia o atestado deberá ser comunicado al Juzgado de Violencia sobre la Mujer o de Guardia de forma urgente. Igualmente se remitirá copia al Ministerio Fiscal vía fax (Fiscalía especializada).
- Se activará la Orden de Protección solicitando las medidas adecuadas a la situación de la víctima.
- En el supuesto de que se haya activado la Orden de Protección antes de la designación del letrado/a del Turno de Violencia, se le comunicará a éste para que actúe al efecto.
- Asimismo, se utilizarán todos los *dispositivos de protección* personales que aporten más garantías a la protección de las víctimas y que así lo estimen conveniente los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, tales como dispositivos de telefonía fija o de móviles con tecnología GPS para así localizar y movilizar los recursos que sean necesarios en el menor tiempo posible.
- Si no quedara cubierta la protección por lo anteriormente descrito, se derivará a la mujer hacia los servicios sociales especializados en atención a mujeres víctimas de violencia de género a los efectos de solicitar, el Servicio de Teleasistencia Móvil para mujeres víctimas de violencia, disponible a través de las corporaciones locales.

AMBITO SANITARIO

En los supuestos de **VIOLENCIA SEXUAL**. Se contactará a través del 112 con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.M.V.G.) para poner en conocimiento el caso así como para que desde la sala Operativa se activen los recursos oportunos según las circunstancias (Policiales, sociales...)

Una vez se tenga el reconocimiento explícito por parte de la mujer de que está sufriendo violencia de género los esfuerzos de personal sanitario deberán dirigirse a valorar conjuntamente la situación de peligro en la que se encuentran ella, sus hijos e hijas. A continuación se ofrecen una serie de **indicadores útiles para la valoración**, teniendo en cuenta que el uso de estos indicadores no debe sustituir al criterio del profesional. Incluso si la paciente siente que está en peligro, ese tendría que ser el factor determinante:

INDICADORES:

- Percepción de la mujer de peligro para su vida o integridad física y/o la de sus hijos/as. Ante la presencia de este indicador, la situación queda definida directamente como de peligro extremo.
- Lesiones graves, requiriendo incluso de hospitalización.
- Amenazas o acoso a pesar de estar separados (el asesinato tras la decisión de ruptura de la mujer es seis veces más frecuente).
- Repetición del ciclo de la violencia de forma continuada.
- Aumento de la intensidad y frecuencia de la violencia.
- Agresiones durante un embarazo.
- Agresiones sexuales repetidas.
- Amenazas con armas o uso de las mismas.
- Amenazas o intentos de homicidio a ella y/o sus hijos o hijas.
- Amenazas o intentos de suicidio de la paciente a causa de los problemas en la relación (hasta cinco veces más frecuente).
- Malos tratos a hijos o hijas u otros miembros de la familia.
- Comportamiento violento fuera del hogar.

- ➔ Celos extremos, control obsesivo de sus actividades diarias, de dónde va, con quién está o cuánto dinero tiene.
- ➔ Aislamiento creciente.
- ➔ Consumo de alcohol/ drogas por parte del cónyuge.
- ➔ Disminución o ausencia de remordimiento expresado por el presunto agresor.
- ➔ Si la víctima renuncia al estatuto de protección o decide reanudar la convivencia, se produce un aumento del riesgo para la víctima.

El uso de estos indicadores no debe sustituir el criterio del profesional. Incluso **si la paciente siente que está en peligro, ese tendría que ser el factor determinante.**

Si se detecta una situación de peligro preguntar:

- ¿Se siente segura en casa?, ¿Puede ir a casa ahora?.
- ¿Están sus hijos seguros?, ¿Dónde está ahora el presunto agresor?.
- ¿Lo saben sus amigos o familiares?, ¿Le ayudarían?.

Si la situación detectada es de **peligro extremo** se contactará, a través del 112, con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género para la activación de los recursos que fuesen necesarios.

Si la situación detectada es de **peligro no extremo** debe proporcionársele información sobre los recursos y medios existentes para salir de la situación de violencia en la que se encuentra. Además se le informará de la necesidad de estar alerta y crearse un escenario de protección para ella y sus hijos e hijas, así como las medidas a tener en cuenta por si tuviera que abandonar el hogar de forma urgente.

Escenario de Protección:

- Que conozca la existencia del Teléfono de Urgencias 1-1-2 el cual podrá marcar para solicitar ayuda inmediata.
- Informar sobre la conveniencia de concertar señal con vecinos y/o familiares para un supuesto de peligro o de riesgo inminente de agresión.
- La importancia de enseñar a los hijos y las hijas a pedir ayuda y protegerse.

Plan de seguridad (para los casos en los que se deba abandonar el domicilio):

- La importancia de planificar la salida del domicilio habitual, si fuera posible.
- Procurar que cuando se abandone el domicilio, el presunto agresor no esté.
- La importancia de no dar información ni indicios de sus planes.
- No tomar tranquilizantes. Ha de estar alerta si decide irse.
- Acudir a personas de confianza y a los servicios especializados de atención a la mujer, tanto si había contactado con ellos previamente como si no.
- Recordarle a la mujer que será más efectivo tener preparado:
 - ➔ Juego adicional de llaves de la casa, del coche, etc.
 - ➔ Listado de teléfonos importantes, de familiares, colegios, médicos.
 - ➔ Hacer provisión de dinero en metálico, tarjetas de crédito y/o talonario de cheques.
 - ➔ Coger la documentación legal, como certificados de nacimiento, tarjetas sanitarias, carnet de conducir, pólizas de seguros, etc.. Así como informes médicos, denuncias, fotos de lesiones.
 - ➔ Preparar un bolso con enseres personales ropa, medicamentos y algún objeto significativo para cada niño/a (manta, libro, juguete).

ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN INMEDIATA

En los supuestos en que, por la gravedad de las agresiones u otras circunstancias, **corra peligro la integridad de la mujer**, se llamará al Teléfono Único de Urgencias **1-1-2.**, para poner en conocimiento el caso y para que desde la Sala Operativa se activen los recursos que procedan (sanitarios, policiales y sociales fundamentalmente).

El S.A.M.V.V. del 1-1-2 una vez conocido el incidente, activará al **DISPOSITIVO DE EMERGENCIA PARA MUJERES AGREDIDAS (D.E.M.A.)**, que se encontrará con la mujer para valorar la situación y prestarle asistencia social inmediata a través de los siguientes medios:

- Acompañamiento al reconocimiento médico inmediato, si fuera necesario y, en su caso, facilitación del ingreso en los centros del Servicio Canario de Salud.
- Asesoramiento jurídico sobre sus derechos con relación a la denuncia de los actos de violencia de género de que ha sido objeto, medidas de protección de su persona y de las personas que de ella dependen.

- Acompañamiento y asistencia en todos los trámites que proceda realizar para poner en conocimiento de las autoridades judiciales, fiscales y policiales los hechos de violencia de género o la situación de riesgo, previa conformidad expresa de la mujer.
- Información sobre las actuaciones y alternativas de la situación legal, conyugal, familiar o laboral de la mujer agredida, así como de las prestaciones a las que pudiera tener derecho.
- Acogimiento inmediato.

ORDEN DE PROTECCIÓN Y MEDIDAS CAUTELARES

La Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la violencia doméstica, configura la Orden como la concesión de un estatuto integral de protección que concentra de forma coordinada una acción cautelar de naturaleza civil y penal.

Además supone, que las distintas Administraciones Públicas, estatal, autonómica y local, activen inmediatamente los instrumentos de protección social establecidos en sus respectivos sistemas jurídicos (artículo 544 ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal).

En aquellos supuestos de *delitos o faltas contra la vida o integridad física y moral de la mujer, libertad sexual o libertad y seguridad*, cometidos presuntamente por quien sea o haya sido su cónyuge o análoga relación de afectividad, aún sin convivencia, y resulte una situación objetiva de riesgo para la víctima que requiera la adopción de alguna medida de protección, se deberá *solicitar ante* la autoridad judicial, el Ministerio Fiscal o los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Oficinas de Atención a la Víctima, servicios sociales u otras instituciones dependientes de las Administraciones Públicas, por la propia víctima, sus representantes legales, personas de su entorno familiar más inmediato, o acordarse de oficio (por el propio juez/a) una ORDEN DE PROTECCIÓN.

La petición de Orden deberá *remitirse de inmediato* al/a Juez/a competente. En todo caso, si la víctima de violencia de género careciera de abogado que le asista, se contactará con el Turno Específico de Abogados, para la designación inmediata y personación en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer (o Juzgado de Guardia, en su caso) antes de la celebración de la audiencia para decidir sobre la Orden de Protección.

Deberán ponerse a disposición de la víctima *formularios* de solicitud de Orden de Protección en todas las instituciones en las que pueda solicitarse.

En el plazo máximo de 72 horas el/la Juez/a celebrará una audiencia para decidir la adopción de las medidas, y tomará declaración separadamente al presunto agresor y a la víctima.

Tras la celebración de la “audiencia” el/la Juez/a dictará auto sobre la solicitud de la orden de protección y dictará las medidas oportunas penales y civiles solicitadas por la víctima o su representante legal, teniendo éstas últimas una vigencia de 30 días.

La Orden de Protección también podrá contener medidas de asistencia social, sanitaria, psicológica, o de cualquier otra índole. Concretamente, para hacer efectivo el derecho de las

mujeres víctimas de violencia de género con Orden de Protección a la asistencia social integral y a determinadas ayudas de tipo económico reconocidas en la ley, la Orden deberá ser puesta en conocimiento del Punto de Coordinación Social establecido para tal fin, observando que se hayan recogido los datos de identificación de la mujer, junto con un teléfono y/o dirección de contacto.

En caso de que el presunto agresor ingresara en prisión, la Orden de Protección será comunicada a la Administración Penitenciaria, la cual deberá tener informada a la víctima. El Juzgado le facilitará a la víctima un número de teléfono para obtener dicha información. También podrá la víctima dirigirse a la Oficina de Asistencia a la Víctima o al Instituto de la Mujer, u otros servicios especializados, para la realización de tales gestiones.

El *seguimiento* de la Orden de Protección se hará por la *Fiscalía* especializada en violencia sobre la mujer en colaboración con la policía judicial y la Oficina de Atención a la Víctima, a cuyo efecto facilitarán un número de teléfono donde la víctima pueda contactar, así como por el Punto de Coordinación Social.

En los supuestos graves valorados por la Policía Judicial podrán activarse dispositivos de protección de la víctima (teléfonos móviles, pulseras, etc.).

Como norma general, los servicios vinculados a este protocolo deberán disponer de los modelos de solicitud de la Orden de Protección para facilitarlos a la mujer cuando sea preciso, y deberán ayudarla en la redacción o cumplimentación del formulario si fuera necesario.

Las Palmas de Gran Canaria, 18 de marzo de 2009

Delegada del Gobierno en
Canarias

Consejero de Presidencia,
Justicia y Seguridad

Vocal del Consejo General del
Poder Judicial

Carolina Darías San
Sebastián

José Miguel Ruano León

Inmaculada Montalbán
Huertas

Fiscal Superior de la
Comunidad Autónoma de
Canarias

Decana del Consejo Canario
de Colegios de Abogados

Vicente Garrido García

Milagros Fuentes González