



ITINERARIO DE  
INTERVENCIÓN CON  
MULLERES PARA O  
TRATAMENTO E  
PREVENCIÓN DA  
VIOLENCIA DE  
XÉNERO

CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA



A Lei Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, supón un avance na loita para a erradicación da violencia que sofren moitas mulleres e pretende atender ás recomendacións dos organismos internacionais no senso de proporcionarlles ás vítimas da violencia de género unha resposta global.

Os poderes públicos, tal e como recolle a exposición de motivos da antedita Lei, non poden ser alleos a esta violencia, que constitúe un dos ataques máis flagrantes aos dereitos fundamentais proclamados na nosa Constitución (integridade física e moral, liberdade e seguridade, igualdade e non discriminación por razóns de sexo), e teñen a obriga, de conformidade co seu artigo 9.2, de adoptar medidas de acción positiva para facer reais e efectivos ditos dereitos removendo os obstáculos que impiden ou dificultan a súa plenitude.

A información, a asistencia social integral e a asistencia xurídica ás vítimas da violencia de género, contribúen a facer reais e efectivos ditos dereitos constitucionais.

O compromiso para a erradicación da violencia de género, asumido polo Concello de Santiago, constitúe unha das pedras angulares da acción política municipal e conduce a establecer todas as actuacións necesarias que permitan modificar a situación desigualitaria de partida de mulleres e homes e garantan a ordenación das súas actuacións na prevención, asistencia e persecución dos actos de violencia de género, que deben implicar ás administracións sanitarias, á Administración de Xustiza, ás Forzas e Corpos de Seguridade, aos servizos sociais e aos organismos de igualdade.

Así, pois, este documento recolle unha abordaxe integral para favorecer a implementación de estratexias de coordinación entre os diferentes ámbitos e profesionais que interveñen ao longo do proceso como condición necesaria para proporcionarlles ás mulleres vítimas da violencia de género unha atención de calidade, sen esquecer a dimensión preventiva.

Xosé A. Sánchez Bugallo  
Alcalde de Santiago de Compostela



O complexo proceso a través do cal os efectos da violencia doméstica deterioran a vida das vítimas descompúxose en varios itinerarios teóricos (social, de saúde, xurídico, psicolóxico, laboral, socioeducativo) que sintetizan, desde seis perspectivas complementarias, os camiños que as vítimas recorren durante a súa relación de violencia, no momento da ruptura e nas fases inmediatamente posteriores a esta. Cada itinerario elaborouse, cunha metodoloxía homoxénea, por especialistas e contribuíu a unha detallada identificación dos efectos da violencia sobre as vítimas.

Os resultados obtidos con esta metodoloxía permitirannos o desenvolvemento dun sistema de indicadores sobre a violencia doméstica, estruturados en torno a varios bloques: gravidade e prevalencia do fenómeno, impacto sobre as vítimas, factores de risco, resposta institucional e social, acceso e utilización dos servizos dirixidos ás vítimas e percepción e actitudes sociais.

Este estudo permitirá establecer unha coordinación/derivación entre os distintos ámbitos, garantindo que todos e todas as profesionais involucradas na atención das mulleres vítimas de malos tratos transmitan información responsable, veraz, coherente e unificada, permitindo canles de coordinación permanente con outras instancias e servizos supramunicipais.

Esta colaboración e conxunción de esforzos non se ve limitada á elaboración do presente documento senón que vén acompañada polo compromiso de todos os axentes, de implicación no seu cumprimento e na súa avaliación permanente.

Xuño 2010

Mar Martín García  
Concelleira Delegada de Igualdade



# Índice

|                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN: DEFINICIÓNS, ANTECEDENTES E MARCO NORMATIVO-COMPETENCIAL.</b>                                 | <b>1</b>  |
| <b>2. PROCESO DE ELABORACIÓN DA DIAGNOSE.</b>                                                                     | <b>14</b> |
| <b>3. NIVEIS DE INTERVENCIÓN DOS DIFERENTES ÁMBITOS.</b>                                                          | <b>18</b> |
| <b>4. DIAGNOSE ÁMBITO SANITARIO</b>                                                                               | <b>20</b> |
| ATENCIÓN PRIMARIA                                                                                                 | 21        |
| ATENCIÓN ESPECIALIZADA                                                                                            | 21        |
| URXENCIAS, PAC E 061                                                                                              | 22        |
| ACTUACIÓN EN VIOLENCIA DE XÉNERO                                                                                  | 22        |
| PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO                                             | 29        |
| ASPECTOS FAVORABLES                                                                                               | 30        |
| MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS PROPOSTAS                                                                               | 31        |
| ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO SANITARIO | 32        |
| CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO SANITARIO                                                                              | 36        |
| <b>5. DIAGNOSE ÁMBITO POLICIAL</b>                                                                                | <b>37</b> |
| COLABORACIÓN ENTRE FORZAS E CORPOS DE SEGURIDADE                                                                  | 38        |
| PROCEDEMENTO DAS FORZAS E CORPOS DE SEGURIDADE PARA A PROTECCIÓN DAS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO               | 40        |
| PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO                                             | 43        |
| ASPECTOS FAVORABLES                                                                                               | 44        |
| MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS PROPOSTAS                                                                               | 44        |
| ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO POLICIAL  | 45        |
| CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO POLICIAL                                                                               | 49        |

|                                                                                                                   |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>6. DIAGNOSE ÁMBITO XUDICIAL</b>                                                                                | <b>50</b>     |
| ORGANIZACIÓN                                                                                                      | 51            |
| DESCRICIÓN DO PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN                                                                           | 51            |
| PRIMEIRO NIVEL. VÍA DE ENTRADA                                                                                    | 51            |
| SEGUNDO NIVEL                                                                                                     | 58            |
| PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO                                             | 61            |
| ASPECTOS FAVORABLES                                                                                               | 61            |
| MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS PROPOSTAS                                                                               | 62            |
| ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO XUDICIAL. | 63            |
| CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO XUDICIAL                                                                               | 67            |
| <br><b>7.- DIAGNOSE ÁMBITO SOCIAL</b>                                                                             | <br><b>68</b> |
| ORGANIZACIÓN E RECURSOS HUMANOS DA CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL E IGUALDADE                                     | 69            |
| CENTRO DE INFORMACIÓN Á MULLER                                                                                    | 75            |
| DESCRICIÓN DO PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN                                                                           | 76            |
| PRIMEIRO NIVEL, VÍA DE ENTRADA                                                                                    | 76            |
| SEGUNDO NIVEL                                                                                                     | 77            |
| PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO                                             | 78            |
| ASPECTOS FAVORABLES                                                                                               | 78            |
| MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS                                                                                         | 79            |
| ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO SOCIAL.   | 80            |
| CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO SOCIAL                                                                                 | 83            |





CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA



## 1.- INTRODUCCIÓN: DEFINICIÓNS, ANTECEDENTES E MARCO NORMATIVO-COMPETENCIAL

A natureza da violencia de xénero (fundamentalmente o feito de que se produza no ámbito familiar e que tradicionalmente teña existido unha ampla tolerancia social ante esas condutas), fai que as mulleres que a sofren se atopen nunha especial situación de indefensión. Por iso é fundamental a intervención coordinada e o establecemento de procedementos homoxéneos de actuación por parte dos poderes públicos, de modo que se garanta unha protección integral: policial, xudicial, sanitaria e social ás mulleres.

As características da violencia exercida contra as mulleres ten levado ás institucións a realizar unha abordaxe integral para favorecer a implementación de estratexias de coordinación entre os diferentes ámbitos e profesionais que interveñen ao longo do proceso como condición necesaria para proporcionar unha atención de calidade ás mulleres en situación de maltrato, sen esquecer a dimensión preventiva.

A Lei Orgánica 1/2004, de 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero, insta a que dende o ámbito local se adopten plans de colaboración:

### *Artigo 32. Plans de colaboración.*

*1. Os poderes públicos elaborarán plans de colaboración que garantan a ordenación das súas actuacións na prevención, asistencia e persecución dos actos de violencia de xénero, que deberán implicar á Administración Sanitaria, á Administración de Xustiza, ás Forzas e Corpos de Seguridade e aos Servizos Sociais e Organismos de Igualdade.*

*2. No desenvolvemento dos anteditos plans, articularanse protocolos de actuación que determinen os procedementos que aseguren unha actuación global e integral das distintas administracións e servizos implicados, e que garantan a actividade probatoria nos procesos que se sigan.*

*3. As administracións con competencias sanitarias promoverán a aplicación, permanente actualización e difusión de protocolos que conteñan pautas uniformes de actuación sanitaria, tanto no ámbito público como privado e, en especial, do Protocolo aprobado polo Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Tales protocolos impulsarán as actividades de prevención, detección precoz e intervención continuada coa muller sometida a violencia de xénero ou en risco de padecela.*

*Os protocolos, ademais de referirse aos procedementos a seguir, farán referencia expresa ás relacións coa Administración de Xustiza, naqueles casos en que exista constatación ou sospeita fundada de danos físicos ou psíquicos ocasionados por estas agresións ou abusos.*

*4. Nas actuacións previstas neste artigo considerárase de forma especial a situación das mulleres que, polas súas circunstancias persoais e sociais poidan ter maior risco de sufrir a violencia de xénero ou maiores dificultades para acceder aos servizos previstos nesta Lei, tales como as pertencentes a minorías, as inmigrantes, as que se atopen en situación de exclusión social ou as mulleres con discapacidade.*

Tamén a Lei 11/2007, do 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero, recolle a elaboración de acordos interinstitucionais e instrumentos de colaboración:

***Disposición Adicional Segunda.- Acordos interinstitucionais e instrumentos de colaboración.***

*1. O Goberno da Xunta de Galicia impulsará a formalización e actualización de acordos interinstitucionais de coordinación entre as diversas instancias e administracións públicas con competencias na materia obxecto desta lei, que sirvan de canle de actuación e colaboración para conseguir, nos ámbitos policial, sanitario, social, xudicial, laboral, educativo e de investigación, unha atención e asistencia integral e coordinada ás mulleres que sofren violencia de xénero.*

*2. Sen prexuízo do establecido no apartado anterior, a Xunta de Galicia habilitará os instrumentos de colaboración necesarios para a prevención e o tratamento da violencia de xénero.*

A coordinación entre profesionais de diferentes ámbitos ten como obxectivo, potenciar a actuación das Administracións Públicas responsables da prevención da violencia de xénero e a atención ás mulleres e os/as seus fillos/as conforme aos principios de **cooperación, coordinación e colaboración**.

Crear un circuíto local de actuación en casos de violencia de xénero significa estruturar un sistema articulado e homoxéneo de atención no que cada axente implicado/a sabe o que ten que facer e cales son as competencias necesarias para facelo.

Ademais supón poñer en funcionamento un método de traballo que permite a cada institución ou organismo implicado deseñar e/ou redefinir os procedementos e sistemas organizativos existentes ou de nova creación, en función de todo o sistema.

Un **Itinerario de intervención**, é un documento de traballo que ten a muller como centro, identifica o percorrido que fai para poder solucionar os seus problemas, sociais, legais e de saúde, relacionados coa violencia para poder saír dela. Explica a organización da resposta ou solución que se lle presta ante unha situación de violencia exercida contra as mulleres:

- Identifica institucións e persoas ás que recorrer, en que momento facelo, de que maneira e con que obxecto.
- Clarifica as competencias e responsabilidades de cada unha.
- Implica a posta a disposición de medios materiais e humanos por parte de cada unha das entidades que participan.
- Expresa o compromiso asumido por cada unha delas na resposta a proporcionar ante as situacións identificadas ou descritas como que desencadean a acción de resposta.

É un documento base sobre o que a partir da asunción duns mínimos, traballar de xeito conxunto para dar resposta ás mulleres en situación de violencia de xénero.

A finalidade, é a mellora das condicións de vida das mulleres e asegurar o seu dereito a unha vida sen violencia.

A flexibilidade a favor do interese das mulleres, debe ser un principio fundamental sobre o que o **Itinerario** se sustente, ao igual que o respecto ás decisións tomadas polas mulleres.



## OBXECTIVOS DA COORDINACIÓN DOS/AS PROFESIONAIS, DE DIFERENTES ÁMBITOS, CON COMPETENCIAS EN MATERIA DE VIOLENCIA DE XÉNERO:

- Incrementar a coordinación interprofesional como elemento necesario para mellorar a atención ás mulleres e aos seus fillos/as: a dimensión multicausal, as consecuencias e o mantemento do proceso da violencia de xénero necesitan unha abordaxe integral e coordinada dos diferentes ámbitos.
- Avanzar na prevención da violencia a través das actuacións e propostas proactivas que eviten a perpetuación das causas e as manifestacións da violencia.
- Evitar a vitimización secundaria facilitando aos profesionais unha formación específica sobre o fenómeno da violencia de xénero que permite, ao mesmo tempo, analizar o modelo de intervención.
- Adecuar, avanzar e innovar: reflexionar sobre proxectos e prácticas que se están desenvolvendo na atención, prevención e/ou investigación que nos permita afondar nos modelos de intervención e fundamentalmente, nos retos e nas liñas de intervención futuras.
- Identificar as disfuncións do sistema para dar unha reposta común, rápida e eficaz ás mulleres
- Contribuír a conseguir un Concello libre de violencia sobre as mulleres. Traballar na erradicación progresiva da violencia dende unha dobre dimensión: avanzar na mellora e na eficacia da atención, e facelo cunha metodoloxía baseada no diálogo dende a diferenza, a pluralidade, e a creación de espazos comúns de consenso.

O Itinerario de intervención con mulleres para o tratamento e prevención da violencia de xénero, debe respectar as leis e protocolos xa existentes:

### LEIS:

- No ámbito da violencia de xénero:

#### ESTATAIS:

- Lei 27/2003, de 31 de xullo, reguladora da Orden de Protección das vítimas de violencia de xénero.
- Lei orgánica 1/2004, de 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero.
- Lei orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes.

## AUTONÓMICAS-GALEGAS:

- Lei galega 11/2007, para a prevención e tratamento integral da violencia de xénero da Xunta de Galicia.
  - Lei galega 7/2004, de 16 de xullo, para a igualdade de mulleres e homes.
- No ámbito do reparto de competencias:
  - Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das Bases de Réxime Local.
  - Lei 13/2008, de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.
- No ámbito da protección de datos:
  - Lei orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.

## PROTOCOLOS:

- Protocolo para a implantación da orden de protección das vítimas de violencia doméstica, 2003.
- Protocolo de actuación das forzas e corpos de seguridade e de coordinación cos órganos xudiciais para a protección das vítimas de violencia doméstica e de xénero, 2004.
- Protocolo de colaboración e coordinación entre as forzas e corpos de seguridade do estado e os corpos de policía local para a protección das vítimas de violencia doméstica e de xénero, 2006.
- Convenio marco de colaboración, cooperación e coordinación entre o Ministerio do Interior e a Federación española de municipios e provincias en materia de seguridade cidadá e seguridade viaria, 2007.
- Protocolo común para a actuación sanitaria ante a violencia de xénero, 2007.
- Guía Técnica do Plan de atención integral á saúde da muller: *guía técnica do proceso de atención ás mulleres en situación de violencia de xénero*, 2009.



### O III Plan de Igualdade do Concello de Santiago de Compostela, 2009-2011, recolle a **introdución do principio de igualdade na esfera da cooperación institucional**:

*No ámbito económico, social, persoal, enfrontámonos a novos retos aos que mulleres e homes deben poder dar resposta en igualdade de condicións. Algúns destes retos precisan da cobertura da Administración local e do apoio e cooperación doutras institucións e organismos que son as entidades responsables da creación e desenvolvemento de programas e proxectos que garantan globalmente a igualdade entre mulleres e homes.*

*Programas e proxectos que necesariamente terán un carácter integrador con perspectiva de continuidade no tempo para garantir a consolidación do principio de igualdade en todos os ámbitos de vida das persoas.*

A cooperación é indispensable nos programas de emprego, nos de saúde, nos de educación, nos de **erradicación da violencia contra as mulleres**, nos de cultura, nos de benestar ou nos elaborados para a atención das persoas en situación de maior vulnerabilidade social e persoal.

Esta función ten que ser realizada desde a cooperación formulada en dúas vertentes: unha externa de **cooperación entre institucións** e outra interna que permita presentar actuacións municipais globais e coordinadas desde a perspectiva de xénero.

A colaboración interadministrativa coas institucións presentes na cidade e intraadministrativa entre todas as concellaría compostelás posibilita, aunando esforzos, establecer criterios obxectivos e válidos que sirvan para identificar e analizar calquera situación en calquera ámbito que poida supoñer un trato discriminatorio para as mulleres e suxerir e implantar medidas correctoras de longo alcance que contribúan á consolidación da igualdade real e efectiva entre mulleres e homes.

Así, recolle na esfera da cooperación institucional, que ten por obxectivo xeral consolidar canles de cooperación interinstitucional para alcanzar a igualdade real e efectiva entre mulleres e homes; o obxectivo específico de consolidar estruturas de coordinación interadministrativa para a aplicación do principio de igualdade, que se concreta nas seguintes medidas:

- Impulsar a creación dunha comisión técnica de seguimento e coordinación para abordar a violencia contra as mulleres na cidade de Santiago de Compostela.
- Establecer itinerarios cos diferentes axentes sociais e profesionais con implicación en materia de violencia de xénero para impulsar protocolos conxuntos.

## 2.- PROCESO DE ELABORACIÓN DA DIAGNOSE

Todo proceso de intervención nun campo de traballo, ten que basearse nunha análise da situación que reflecta os aspectos clave da realidade.

A realización da diagnose é clave para a obtención dunha perspectiva clara de todos os recursos e obstáculos, eivas e vantaxes e dun panorama válido da situación. É unha maneira de coñecer como se traballa, de coñecer ás persoas, e de establecer lazos entre elas..

Realizamos entrevistas a profesionais dos distintos ámbitos que intervéñ directa o indirectamente na detección e asistencia a mulleres que sofren violencia.

| ÁMBITO           | SERVIZO                                                       | CARGO                                                             |
|------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ÁMBITO SANITARIO | COMPLEXO HOSPITALARIO UNIVERSITARIO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA | TRABALLADORA SOCIAL UNIDADE MATERNO-INFANTIL                      |
|                  |                                                               | TRABALLADORA SOCIAL URXENCIAS                                     |
|                  |                                                               | COORDINADORA SERVIZO DE URXENCIAS                                 |
|                  | CENTRO DE SAÚDE DE FONTIÑAS                                   | TRABALLADORA SOCIAL                                               |
|                  |                                                               | XEFE DE SERVIZO                                                   |
|                  |                                                               | PSICÓLOGA UNIDADE DE ORIENTACIÓN FAMILIAR                         |
|                  |                                                               | ENFERMEIRA UNIDADE SAÚDE MENTAL                                   |
|                  | AMBULATORIO CONCEPCIÓN AREAL                                  | TRABALLADORA SOCIAL                                               |
|                  |                                                               | TRABALLADORA SOCIAL                                               |
|                  |                                                               | TRABALLADORA SOCIAL                                               |
|                  |                                                               | XEFA DE SERVIZO                                                   |
|                  |                                                               | PSICÓLOGA, UNIDADE SAÚDE MENTAL                                   |
|                  | PUNTO DE ATENCIÓN CONTINUADA                                  | COORDINADORA DE ENFERMARÍA DO PAC                                 |
|                  | XERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA                                 | COORDINADORA ÁREA DE CALIDADE XERENCIA ATENCIÓN PRIMARIA SANTIAGO |
|                  | 061                                                           | COORDINADORA ATENCIÓN AO USUARIO/A                                |



| ÁMBITO        | SERVIZO                                     | CARGO                                           |
|---------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| ÁMBITO SOCIAL | CONCELLARÍAS DE BENESTAR SOCIAL E IGUALDADE | COORDINADORA PROGRAMAS                          |
|               |                                             | TRABALLADORA SOCIAL DE ZONA                     |
|               |                                             | DIRECTORA-PSICÓLOGA DO CIM                      |
|               |                                             | ASESORA XURÍDICA DO CIM                         |
|               |                                             | TRABALLADORA SOCIAL DO CIM                      |
|               |                                             | COORDINADORA                                    |
|               |                                             | COORDINADORA                                    |
|               |                                             | CONCELLEIRA DE BENESTAR SOCIAL E IGUALDADE      |
|               |                                             | XEFA DE SERVIZO DA ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL        |
|               |                                             | SUBDIRECTORA XERAL PARA O TRATAMENTO DA         |
|               | UMAD-UAF                                    | VIOLENCIA DE XÉNERO                             |
|               |                                             | COORDINADORA TELEASISTENCIA MÓBIL CRUZ VERMELLA |
|               |                                             | COORDINADORA                                    |
|               | UAMI                                        |                                                 |
|               |                                             |                                                 |
|               | SGI                                         |                                                 |
|               | CRUZ VERMELLA                               |                                                 |
|               | PUNTO DE ENCONTRO                           |                                                 |



| ÁMBITO          | SERVIZO                          | CARGO                                                                 |
|-----------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| ÁMBITO POLICIAL | POLICÍA NACIONAL                 | INSPECTOR XEFE BRIGADA POLICÍA XUDICIAL                               |
|                 | POLICÍA AUTONÓ-MICA              | COMISARIO                                                             |
|                 | POLICIA LOCAL                    | XEFE DA POLICÍA LOCAL                                                 |
|                 | SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO         | Xefa da Unidade contra a violencia sobre a muller de A Coruña         |
| ÁMBITO SINDICAL | CC.OO.                           | SECRETARIA DA MULLER DA FEDERACIÓN COMARCAL DE SANTIAGO DE COMPOSTELA |
|                 | CIGA                             | SECRETARIA CONFEDERAL DE MULLER E MOCIDADE                            |
|                 | USC, Unidade psicoloxía xurídica | CATEDRÁTICA DE PSICOLOXÍA XURÍDICA DA UNIVERSIDADE DE VIGO            |
| ÁMBITO XURÍDICO | IMELGA                           | DIRECTOR                                                              |
|                 | COLEXIO DE AVOGADOS              | RESPONSABLE QUENDA DE OFICIO ESPECÍFICA DE VIOLENCIA XÉNERO           |
|                 | FISCALÍA                         | FISCAIS DE VIOLENCIA DE XÉNERO                                        |
|                 | XULGADO DE VIOLENCIA DE XÉNERO   | XUIZ MAXISTRADO DO XULGADO DE 1ª INSTANCIA E INSTRUCCIÓN Nº3          |
|                 | XULGADO DE FAMILIA               | XUIZ MAXISTRADO DO XULGADO DE 1ª INSTANCIA Nº6                        |



### 3.- NIVEIS DE INTERVENCIÓN DOS DIFERENTES ÁMBITOS.

Os servizos e recursos do sistema poden intervir en diferentes fases do proceso asistencial das mulleres que sofren violencia, segundo as funcións que realizan dentro do proceso: detección, asistencia, información e/ou derivación agrupámoslos por niveis.

Establécense os seguintes niveis de actuación.

- **Primeiro nivel: vías de entrada.**

Son os servizos que detectan as mulleres en situacións de violencia de xénero, o aos que acoden en primeiro lugar, ben para acadar axuda específica, ben por outras demandas.

Dividimos este primeiro nivel en dous sub-niveis:

- **Detectan e derivan:** estes servizos detectan situacións de violencia de xénero, pero que non fan intervención directa en violencia, se non que unha vez detectada e identificada a situación derivan ás mulleres cara outros servizos máis especializados.
- **Detectan e interveñen:** son os servizos que detectan situacións de violencia de xénero e teñen as competencias para intervir nesta materia.

- **Segundo nivel:**

Definimos este nivel, aos servizos aos que as mulleres acoden derivadas dos servizos do primeiro nivel. Trátase de servizos dotados de persoal especializado e desde onde se habilitan recursos específicos para a atención das mulleres.

No cadro que segue a continuación, sintetízase a información aquí presentada.

| PRIMEIRO NIVEL: VÍAS DE ENTRADA |                                                  |                                                          | SEGUNDO NIVEL                                                                                                                        |
|---------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | DETECTAN E DERIVAN                               | DETECTAN E INTERVEÑEN                                    |                                                                                                                                      |
| ÁMBITO SOCIAL                   | UNIDADE MUNICIPAL DE ATENCIÓN A DROGODEPENDENTES | CENTRO DE INFORMACIÓN Á MULLER, CONCELLERÍA DE IGUALDADE | SERVIZO GALEGO DE IGUALDADE, SECRETARÍA XERAL DE IGUALDADE: Centros de recuperación integral, casas de acollida, teléfono da muller. |
|                                 | UNIDADE DE ATENCIÓN ÁS FAMILIAS                  |                                                          | TELEASISTENCIA MÓBIL CRUZ VERMELLA                                                                                                   |
|                                 | UNIDADE DE ATENCIÓN ÁS MIGRACIÓNS                |                                                          |                                                                                                                                      |
|                                 | SERVIZOS SOCIAIS                                 |                                                          | PUNTO DE ENCONTRO                                                                                                                    |
| ÁMBITO XURÍDICO                 | XULGADO DE FAMILIA                               | XULGADO DE VIOLENCIA DE XÉNERO                           | IMELGA                                                                                                                               |
|                                 |                                                  | FISCALÍA                                                 | USC, UNIDADE DE PSICOLOXÍA FORENSE                                                                                                   |
|                                 |                                                  | COLEXIO DE AVOGADOS                                      |                                                                                                                                      |
| ÁMBITO POLICIAL                 | POLICÍA LOCAL                                    | POLICÍA NACIONAL (SAF, Servizo de Atención á Familia)    | Policia Nacional, UPAP (Unidade de Prevención, Asistencia e Protección contra os malos tratos á muller)                              |
| ÁMBITO SANITARIO                | CENTROS DE SAÚDE                                 | CENTROS DE SAÚDE                                         | UNIDADES DE SAÚDE MENTAL                                                                                                             |
|                                 | URXENCIAS-PAC-061, Urxencias Sanitarias          | UNIDADES DE SAÚDE MENTAL                                 |                                                                                                                                      |
|                                 |                                                  | UNIDADE DE ORIENTACIÓN FAMILIAR                          |                                                                                                                                      |



## 4. DIAGNOSE ÁMBITO SANITARIO

1.- ATENCIÓN PRIMARIA.

2.- ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

3.- URXENCIAS, PAC E 061.

4.- ACTUACIÓN EN VIOLENCIA DE XÉNERO.

4.1.- Actuación en atención primaria e especializada.

4.1.1.- Actuación en atención primaria.

4.1.1.1.- Plan de atención á muller que presenta indicadores de sospeita pero non recoñece sufrir malos tratos.

4.1.1.2.- Plan de atención á muller que recoñece sufrir malos tratos pero non se atopa en perigo extremo.

4.1.1.3.- Plan de atención á muller que recoñece sufrir malos tratos e se atopa en perigo extremo.

4.2.- Actuación en urxencias.

4.2.1.- Actuación de detección de violencia.

4.2.2.- Actuación asistencial.

4.2.3.- Valoración da seguridade.

4.2.4.- Información e derivación.

4.3.- Actuación legal.

4.4.- Aspectos éticos e legais.

4.5.- Actuación co maltratador.

5.- PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO.

6.- ASPECTOS FAVORABLES.

7.- MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS PROPOSTAS.

8.- ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO SANITARIO.

9.- CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO SANITARIO.

## 1.- ATENCIÓN PRIMARIA:

A **atención primaria** constitúe o primeiro nivel de acceso da poboación ao Sistema Sanitario Galego e caracterízase por un enfoque global que presta unha asistencia próxima, persoal e continuada. Bo coñecemento, por parte do/a facultativo/a, das características persoais, familiares, laborais e do entorno do/a doente.

A atención primaria conta cun persoal multidisciplinar que inclúe pediatras, médicos/as xerais, enfermería, traballadoras/es sociais.

Os labores de atención primaria tamén inclúen actividades de promoción da saúde, educación sanitaria e prevención, e a aplicación de protocolos e programas de atención específicos por idades, sexo e grupos de risco, con actividades tanto no ámbito domiciliario como comunitario.

**Unidades Auxiliares:** son servizos de apoio especiais.

Os/as profesionais destas unidades dependen de atención primaria agás os/as xinecólogos/as e psicólogos/as dos COF, e psiquiatras das unidades de saúde mental, que están adscritos á atención especializada.

Poden dar apoio a varios servizos de atención primaria ou unidades de atención primaria.

Na cidade, temos 4 centros de saúde:

- Centro de saúde de Conxo.
- Centro de saúde de Vite.
- Ambulatorio Concepción Arenal.
- Centro de Saúde Fontiñas.

## 2.- ATENCIÓN ESPECIALIZADA:

A **atención especializada** é o segundo nivel de acceso á atención sanitaria. Por tanto, ofrece apoio ao nivel de atención primaria mediante os seus recursos profesionais, tecnolóxicos e estruturais.

A atención especializada comprende:

- a atención hospitalaria,
- a atención ambulatoria,
- a atención de saúde mental,
- a atención a dependencias e condutas aditivas
- atención de urxencias.



Conta con recursos de internamento de pacientes agudos e crónicos, consultas ambulatorias especializadas, hospitais de día, urxencias e hospitalización a domicilio, e conta co soporte de outros recursos específicos, tales como as unidades de coidados paliativos.

Nos hospitais hai traballadoras sociais, punto de referencia para as situacións de violencia.

### 3.- URXENCIAS, PAC E 061

Os Complexos hospitalarios e hospitais dispoñen de **Servizos de Urxencias** para a asistencia de pacientes que requiren unha atención sanitaria inmediata.

### 4.- ACTUACIÓN EN VIOLENCIA DE XÉNERO.

A actuación sanitaria en violencia de xénero en Galicia enmárcase no Protocolo común para a actuación sanitaria ante a violencia de xénero, Ministerio de Sanidade e Consumo, 2007; e na Guía técnica do proceso de atención ás mulleres en situación de violencia de xénero que atopamos dentro do Plan de Atención Integral á Saúde da Muller.

O obxectivo do *Protocolo común para a actuación sanitaria ante a violencia de xénero* é proporcionar aos profesionais sanitarios unhas pautas de actuación homoxéneas nos casos de violencia dirixida de forma específica contra as mulleres, tanto na detección precoz, como na atención e seguimento e na prevención. A finalidade última é ofrecer orientacións ao persoal sanitario do Sistema Nacional de Saúde para a atención integral (física, psicolóxica, emocional e social) ás mulleres que sofren violencia de xénero e que acoden a un centro sanitario.

Ademais ten os seguintes obxectivos secundarios:

- Sensibilizar ao persoal sanitario do Sistema Nacional de Saúde sobre a gravidade da violencia contra as mulleres como problema de saúde;
- Promover a capacitación das mulleres que sofren maltrato para o recoñecemento da súa situación e para a busca de solucións;
- Contribuír dende o Sistema Nacional de Saúde á sensibilización da poboación xeral sobre este problema.

O diagnóstico e a atención á violencia de xénero, tanto no ámbito da asistencia primaria como na de especializada, están incluídas no Real Decreto 1030/2006, de 15 de setembro, polo que se establece a carteira de servizos comúns do Sistema Nacional de Saúde, e o procedemento para a súa actualización.

Os servizos sanitarios desempeñan un papel crucial para a detección e intervención coas mulleres que sofren violencia, xa que a maioría delas entran en contacto co sistema nalgún momento da súa vida (embarazo, parto, coidado médico de fillos e fillas, de persoas maiores, etc.). Ademais a situación de violencia afecta á saúde das mulleres polo que estas acoden aos servizos sanitarios.

A detección deste tipo de patoloxías vinculadas á violencia require da busca activa, por parte do persoal dos servizos sanitarios, que deberá ter en conta que a resolución do problema sanitario, está na resolución da violencia.

En moitas ocasións se require de intervencións interdisciplinares con profesionais que non sempre se atopan en cada centro de atención primaria, polo que se fai necesaria a coordinación entre todas as institucións implicadas coa finalidade de dar unha resposta integral e integrada a este tipo de situacións.

A OMS, define que as funcións mínimas a desenvolver neste tema dende o sistema sanitario son as seguintes:

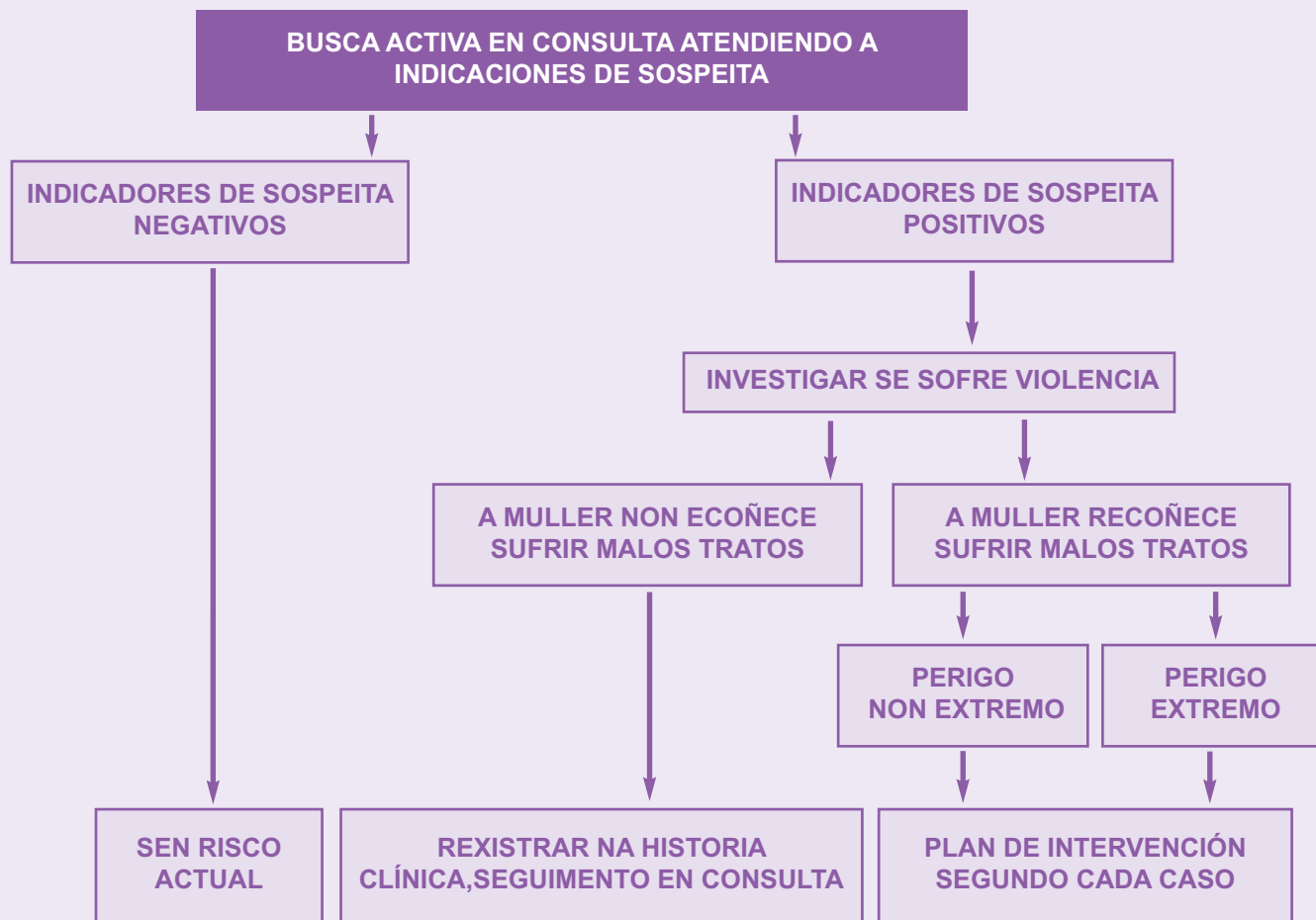
- Preguntar con regularidade, cando sexa factible, a todas as mulleres sobre a existencia de violencia doméstica, como tarefa habitual dentro das actividades preventivas.
- Estar alerta a posibles signos e síntomas de maltrato e facer o seu seguimento.
- Ofrecer atención sanitaria e rexistrala na historia de saúde ou historia clínica.
- Axudar a entender o seu malestar e os seus problemas de saúde como unha consecuencia da violencia e do medo.
- Informar e remitir ás pacientes aos recursos dispoñibles da comunidade.
- Manter a privacidade e a confidencialidade da información obtida.
- Estimular e apoiar ás mulleres ao longo de todo o proceso, respectando a súa propia evolución.
- Evitar actitudes insolidarias ou culpabilizadoras xa que poden reforzar o illamento, minar a confianza nelas mesmas e restar a probabilidade de que busquen axuda.
- Establecer unha coordinación con outros e outras profesionais e institucións.
- Colaborar en dimensionar e investigar o problema mediante o rexistro de casos.

*“Non facer” é permitir que a violencia continúe e que a saúde das mulleres empeore. Actuar contribúe, ademais de poder resolver o caso, a facer desaparecer os mitos e crenzas que acompañan á violencia de xénero. Frecuentemente non se intervén por medo a non saber que facer, a facer mais dano..., pero é importante sinalar que o só feito de escoitar con respecto é un acto terapéutico. Con frecuencia a consulta é o único espazo que a muller ten para falar do que lle pasa. Ao falar coa muller pódese descubrir en que se lle pode axudar e como.*



#### 4.1.- ACTUACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA E ESPECIALIZADA

##### 4.1.1.- ACTUACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA



**DETECCIÓN E VALORACIÓN**, Primeira visita: apertura da historia clínica, preguntas de abordaxe psicosocial: como van as cousas na casa? Está vostede contenta en relación coa súa parella e cos seus familiares?

A confirmación dunha sospeita de malos tratos a unha muller non pon fin á actuación do persoal sanitario se non que a partir dese momento se debe desenvolver un labor de información ás mulleres, de atención e traballo na consulta así como derivación cando as características do caso o requiran.

A actuación do persoal sanitario será distinta se a muller recoñece ou non o maltrato e segundo a situación de perigo na que se atopa.



## **4.1.1.1.- Plan de atención á muller que presenta indicadores de sospeita pero non recoñece sufrir malos tratos:**

- Rexistrar na historia clínica a sospeita e a actuación realizada.
- Informar da nosa sospeita e vicular os síntomas coa violencia.
- Traballo na consulta- seguimento:
  - Atención dos problemas físicos/psíquicos/sociais atopados.
  - Programar seguimento.
  - Ofertar recursos de apoio.

## **4.1.1.2.- Plan de atención á muller que recoñece sufrir malos tratos pero non se atopa en perigo extremo:**

- Rexistrar na historia clínica.
- Informar á muller da relación do síntoma físico o psíquico coa violencia
- Traballo na consulta – seguimento:
  - Atención integral/interdisciplinar.
  - Atención dos problemas físicos/psíquicos/sociais atopados.
  - Establecer un plan de consultas de seguimento para:
    - Favorecer a toma de decisións.
    - Acompañar á muller.
    - Previr novas situacións de violencia.
    - Ofertar, se é posible, a participación en intervencións grupais (grupos de mulleres no centro ou en recursos da zona).



- Derivar previo consentimento da muller e de acordo coa súa demanda.
  - Ao persoal de traballo social para informala dos dereitos e recursos sociais que existen na comunidade.
  - Ao Centro de Información á Muller: asesoramento xurídico, apoio psicolóxico e atención social.
  - Quenda de oficio específica de violencia de xénero do Colexio de Avogados, se quere presentar denuncia.
  - Recoméndase comunicar á Fiscalía dita situación, tal e como establece o precepto legal. A Fiscalía decidirá en base aos indicios que se poidan achegar ou ampliar, cal é a situación procesal adecuada.
- Emitir parte de lesións cando proceda.
- Actuación cos fillos e fillas e outras persoas dependentes se houbese.

#### 4.1.1.3.- Plan de atención á muller que reconece sufrir malos tratos e se atopa en perigo extremo:

- Informala da situación de perigo na que se atopa e formularlle as posibles estratexias a seguir. Transmitirlle que non está soa.
- **Acadar protección: policía nacional, xulgado de violencia**
- Derivar con carácter urxente aos servizos de apoio de emerxencia social para mulleres maltratadas.
- Rexistrar na historia clínica o episodio e as actuacións realizadas. Este rexistro pode servir como proba no proceso xudicial.
- Emitir o parte de lesións e informe médico, entregando unha copia á muller e informándoa das súas implicacións.
- Coñecer a situación familiar, persoas dependentes e os recursos cos que conta.
- Chamar ao 112.

## **4.2.- ACTUACIÓN EN URXENCIAS:**

### **4.2.1.- Actuación de detección de violencia:**

Os servizos de urxencias, son en casos de violencia física, unha das principais portas de entrada das mulleres.

- Manter unha actitude de alerta e prestar atención aos signos e síntomas que poden facer pensar que a paciente sofre malos tratos.
- Nos casos en que se sospeite que é así, realizar unha entrevista clínica específica, sen a presenza da parella, para detectar se sofre violencia.
- Atender á muller nun clima de confianza adecuado.

### **4.2.2.- Actuación asistencial:**

En primeiro lugar, deberase atender ao estado de saúde da muller, tanto físico como psicológico, e establecer un diagnóstico e atención adecuados.

A atención á paciente estará en función das lesións e síntomas presentados, e no caso de que non precise ingreso, deberase valorar a necesidade dunha actuación urxente de profesionais da psicoloxía/psiquiatría e traballo social.

Igualmente, se ten que indagar acerca da existencia de menores ou persoas dependentes que tamén poidan estar padecendo a violencia, por se houbese que tomar medidas inmediatas.

O informe de alta que se lle facilite á muller debe detallar as lesións que esta presenta e o seu estado psicológico. Débeselle entregar á muller sempre que non comprometa a súa seguridade; indicándolle, se é o caso, que se teme levar a copia consigo, pódesele entregar a algún familiar ou persoa de confianza.

### **4.2.3.- Valoración da seguridade:**

Sempre que se atenda un caso de violencia de xénero en urxencias é necesario realizar unha valoración da seguridade e o risco no que se atopa a muller.

### **4.2.4.- Información e derivación:**

Unha vez proporcionada a atención e coidados asistenciais. Informaráselle dos recursos do sistema para poder ser atendida o informada en función das súas demandas ou necesidades.



#### **4.3.- ACTUACIÓN LEGAL:**

O Parte de lesións: Existe a obriga legal de poñer en coñecemento da autoridade xudicial a existencia de lesións ante a constatación de malos tratos, obriga que se cumpre mediante a notificación ao xulgado do parte de lesións e do informe médico que lle acompaña, informando previamente á muller afectada da remisión do mesmo e rexistrándoo na historia clínica.

#### **4.4.- ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS:**

No proceso de atención á muller que pode estar sufrindo violencia de xénero é importante respectar a autonomía da paciente e o compromiso de confidencialidade respecto á información coñecida en virtude do exercicio profesional. Tamén o é velar pola vida e o beneficio da saúde das pacientes (principio de beneficencia) e evitar prexuízos para a súa saúde (principio de non maleficiencia).

No caso de confirmar a situación de maltrato, comunicarase ao xulgado de violencia de xénero mediante o parte de lesións e o informe médico, informando previamente á muller. A información do feito ás autoridades xudiciais permite poñer en marcha as medidas legais dirixidas á protección da muller e evitar que o delito quede impune.

#### **4.5.- ACTUACIÓN CO MALTRATADOR:**

As competencias de intervención e tratamento dos maltratadores para a súa posible recuperación e reinserción corresponden ao Ministerio do Interior e ás correspondentes institucións e organismos a este vinculados.

Naqueles casos nos que el mesmo como paciente solicitara axuda dos servizos sanitarios para modificar a súa conduta violenta, ofreceráselle información dos recursos dispoñibles.

## 5.- PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN Á VIOLENCIA DE XÉNERO:

- Dificultade para identificar violencia de xénero:
  - Por parte da muller.
  - Por parte do persoal sanitario:
    - Están inmersos no mesmo proceso de socialización que o resto da sociedade.
    - Non consideran a violencia como un problema de saúde.
    - Cren que a violencia non é tan frecuente.
    - Medo a ofender á muller, a empeorar a situación.
    - Descoñecemento das estratexias para o manexo destas situacións.
    - Formación fundamentalmente bioloxicista (non abordaxe dos problemas psicosociais).
  - No contexto da consulta:
    - Falta de privacidade e intimidade.
    - A muller vén acompañada da súa parella.
    - Sobrecarga asistencial.
    - Escasa formación en habilidades de comunicación na entrevista clínica.
  - No ámbito sanitario:
    - Falta de coñecemento e coordinación entre os distintos recursos.
    - Ausencia de traballo en equipo.
- Baixo grao de implicación e sensibilización por parte do persoal sanitario (médicos/as), en temas relacionados coa violencia de xénero.
- Dificultade á hora de denunciar e detectar os casos de violencia psicolóxica.
- Dilema á hora de emitir o parte de lesións en contra da vontade da muller.
- Descoñecemento dos recursos e servizos existentes en materia de violencia de xénero.



- Falta de formación especializada do persoal sanitario na detección e intervención en situacións de violencia de xénero.
- Nos servizos de atención primaria son máis reacios a realizar partes de lesións que nos servizos de urxencia.
- Dificultade na forma de derivar e comunicar por parte dos facultativos aos servizos especializados e servizos sociais os casos de violencia de xénero. A derivación é interna, a traballo social.
- Non existe un plan de actuación conxunto interprofesional, con derivación e seguimento dos casos.

#### 6.- ASPECTOS FAVORABLES.

- Existencia do Protocolo común para a actuación sanitaria ante a violencia de xénero.
- Existencia do Plan de Atención Integral á Saúde da Muller, e dentro deste a Guía técnica do proceso de atención ás mulleres en situación de violencia de xénero.
- Presenza de traballadoras sociais nos centros de saúde e nos centros hospitalarios.
- Existencia nos centros de saúde de atención primaria de recursos e servizos especializados: unidades de saúde mental e unidade de orientación familiar.
- Plan de formación en violencia de xénero para profesionais sanitarios da Consellería de Sanidade
- Boa comunicación en xeral das traballadoras sociais tanto dos centros de saúde, como do CHUS, co Centro de Información á Muller e coas traballadoras sociais de Servizos Sociais do Concello.

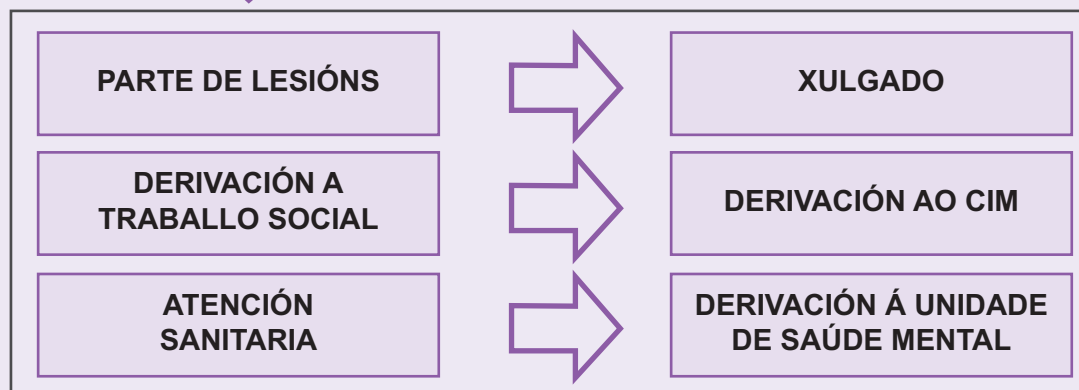
## 7.- MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS PROPOSTAS.

- Impulsar na formación continua do persoal sanitario, aspectos sobre a prevención, detección precoz e atención integral.
- Implantación de formación en violencia de xénero no *Plan de formación de MIR e PIR*.
- Realización de sesións clínicas multidisciplinares sobre casos reais que teñan sido abordados no centro ou servizo.
- Realización de sesións con outros e outras profesionais e con outras institucións.
- Coordinación de todos/as os/as profesionais que interveñen no circuíto polo que pasa a muller nunha situación de violencia de xénero.
- Necesidade de establecer un plan de actuación, intervención e seguimento conxunto en materia de violencia de xénero.
- Facer un circuíto de derivación sinxelo, que coñeza todo o persoal dos centros sanitarios.
- Dar a coñecer os recursos existentes, persoal que os compón e funcións.
- Seguir o protocolo sanitario de actuación existente.
- Envío da información dos partes de lesións e dos partes de asistencia que se realizan no PAC e/ou urxencias aos médicos/as de atención primaria, á historia da muller.
- Crear unha comisión mixta de profesionais de todos os ámbitos na que se valorasen os casos e a súa solución.
- Necesidade de canalizar as sospeitas de casos de violencia de xénero cara a algún recurso que puidese traballar coas mulleres sen que isto tivese consecuencias legais inmediatas.
- Accesibilidade rápida aos servizos, que a muller non teña que esperar.
- Establecer profesionais de referencia-expertos/as na materia no ámbito sanitario, e tamén na atención á muller.
- Implantación do *screening* en atención primaria para a detección de casos.
- Incorporar o papel das traballadoras sociais e dos/as profesionais especializados/as do ámbito sanitario, nos itinerarios e nas actuacións en violencia de xénero.

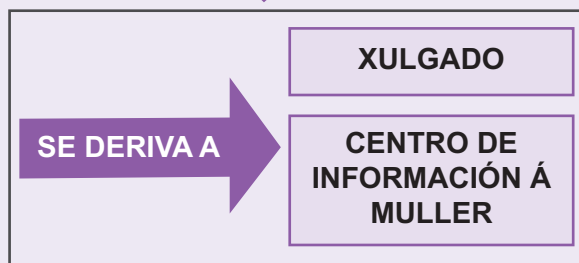


## 8.- ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO SANITARIO.

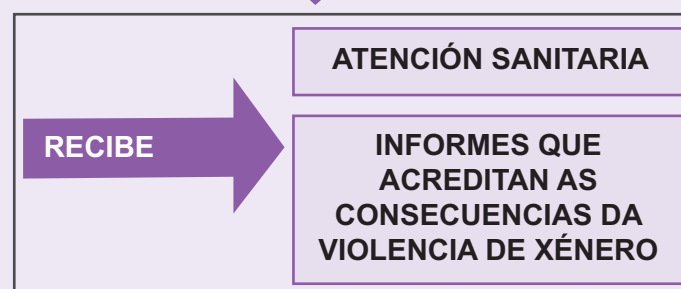
**DETECCIÓN DE VIOLENCIA DE XÉNERO EN CONSULTA (Centro de Saúde) POR PARTE DO PERSOAL**



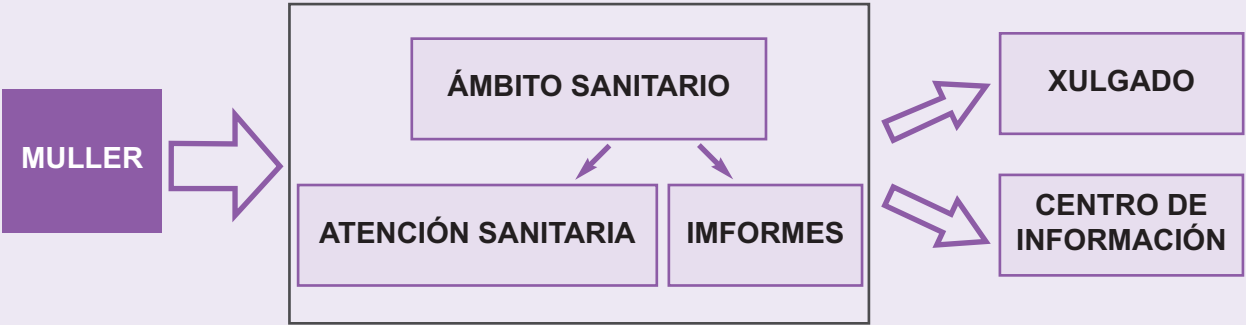
**A MULLER ENTRA NO ITINERARIO DE ATENCIÓN DO ÁMBITO SANITARIO**



**A MULLER NO ÁMBITO SANITARIO**







| SERVICIOS QUE INTERVEÑEN |                                 | ACTUACIÓNS /INTERVENCIÓNS                                                                         | DERIVACIÓNS/ RELACIÓNS                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ATENCIÓN PRIMARIA        | 4 CENTROS DE SAÚDE              | ATENCIÓN SANITARIA.<br><br>ATENCIÓN SOCIO SANITARIA.<br><br>INFORMES MÉDICOS E PARTES DE LESIÓNS. | DO PERSOAL SANITARIO A TRABALLO SOCIAL DO ÁMBITO SANITARIO.                                        |
|                          | PAC                             |                                                                                                   |                                                                                                    |
| ATENCIÓN ESPECIALIZADA   | UNIDADES DE SAÚDE MENTAL        |                                                                                                   | DE TRABALLO SOCIAL DO ÁMBITO SANITARIO A TRABALLO SOCIAL DO ÁMBITO SOCIAL: CIM e SERVIZOS SOCIAIS. |
|                          | UNIDADE DE ORIENTACIÓN FAMILIAR |                                                                                                   |                                                                                                    |
|                          | URXENCIAS                       |                                                                                                   | XULGADO (informes e partes de lesións).                                                            |

## ITINERARIO ÁMBITO SANITARIO: CENTROS DE SAÚDE



Itinerario da muller unha situación de violencia de xénero dende que chega ao Centro de Saúde

CENTRO DE SAÚDE CONCEPCIÓN ARENAL  
CENTRO DE SAÚDE DE CONXO  
CENTRO DE SAÚDE DE FONTIÑAS  
CENTRO DE SAÚDE DE VITE

VALORACIÓN DA SITUACIÓN DA MULLER E DERIVACIÓN

Necesita traslado ao Centro Hospitalario (Urxencias)?

SI

Hai unha situación de perigo?

SI

NON

POLICÍA NACIONAL

POLICÍA LOCAL

061

POLICÍA NACIONAL  
Interposición da denuncia

Derivación ao CENTRO DE INFORMACIÓN Á MULLER

Traslado ao Centro hospitalario por medios propios da muller

Quere interpoñer denuncia?

Rexistro na historia clínica da muller  
Emisión do parte de lesións

Envío do parte de lesións á Xerencia e de aí ao Xulgado de violencia de xénero, copia para a muller e outra para a historia

Non quere interpoñer denuncia?

Derivación ao CENTRO DE INFORMACIÓN Á MULLER

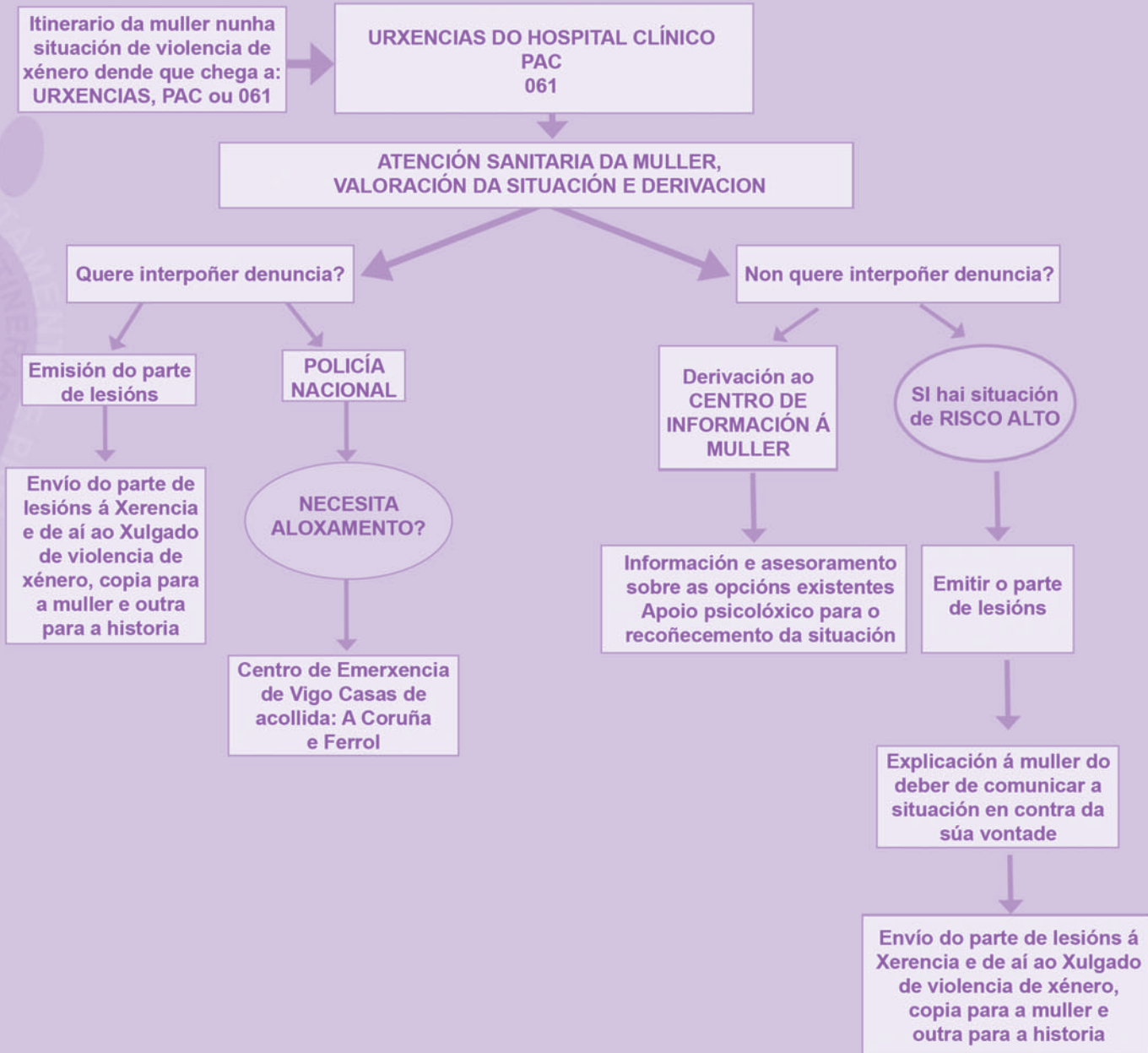
Rexistro na historia clínica da muller e seguemento da situación

Si hai situación de RISCO ALTO

Emitir o parte de lesións

Explicación á muller do deber de comunicar a situación en contra da súa vontade

## ITINERARIO ÁMBITO SANITARIO: URXENCIAS





9.-CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO SANITARIO.

|                                 | PROBLEMAS DIFICULTADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ASPECTOS FAVORABLES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MELLORAS PROPOSTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROPIOS DO ÁMBITO SANITARIO     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Dificultade para identificar violencia de xénero por parte do persoal sanitario, no contexto da consulta; agravada nos casos de violencia psicolóxica.</li><li>• Baixo grao de implicación e sensibilización en temas relacionados coa violencia de xénero.</li><li>• Dilema á hora de emitir parte de lesións en contra da vontade da muller.</li><li>• Falta de formación especializada do persoal sanitario na detección e intervención en situacións de violencia de xénero.</li><li>• Non existe un plan de actuación conxunto interprofesional, con derivación e seguimento dos casos.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Existencia do <i>Protocolo común para a actuación sanitaria ante a violencia de xénero</i>.</li><li>• Existencia do <i>Plan de Atención Integral á Saúde da Muller</i>, e dentro deste a <i>Guía técnica do proceso de atención ás mulleres en situación de violencia de xénero</i>.</li><li>• Presenza de traballadoras sociais nos centros de saúde e nos centros hospitalarios.</li><li>• Existencia nos centros de saúde de atención primaria de recursos e servizos especializados: unidades de saúde mental e unidade de orientación familiar.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inclusión na formación continua do persoal sanitario e na formación dos/as MIR e PIR, de aspectos sobre prevención, detección precoz e atención integral.</li><li>• Realización de sesións clínicas multidisciplinares sobre casos reais que teñan sido abordados no centro ou servizo.</li><li>• Seguir o protocolo sanitario de actuación existente.</li><li>• Envío da información dos partes de lesións e dos partes de asistencia que se realizan no PAC e/ou urxencias aos médicos/as de atención primaria, á historia clínica da muller.</li><li>• Accesibilidade rápida aos servizos, que a muller non teña que esperar.</li><li>• Establecer profesionais de referencia-expertos/as na materia no ámbito sanitario, e tamén na atención á muller.</li><li>• Implantación do screening en atención primaria para a detección de casos.</li><li>• Incorporar o papel das traballadoras sociais e dos/as profesionais especializados/as do ámbito sanitario, nos itinerarios e nas actuacións en violencia de xénero.</li></ul> |
| RELACIONADAS CON OUTROS ÁMBITOS | <ul style="list-style-type: none"><li>• Descoñecemento dos recursos e servizos existentes en materia de violencia de xénero.</li><li>• Dificultade na forma de derivar e comunicar por parte dos facultativos aos servizos especializados e servizos sociais os casos de violencia de xénero. A derivación é interna, a traballo social.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Boa comunicación en xeral das traballadoras sociais tanto dos centros de saúde, como do CHUS, co Centro de Información á Muller e coas traballadoras sociais de Servizos Sociais do Concello.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Realización de sesións multidisciplinares con outros e outras profesionais e con outras institucións.</li><li>• Coordinación de todos/as os/as profesionais que interveñen no circuíto polo que pasa a muller nunha situación de violencia de xénero.</li><li>• Establecemento dun plan de actuación, intervención e seguimento conxunto en materia de violencia de xénero.</li><li>• Facer un circuíto de derivación sinxelo, que coñeza todo o persoal dos centros sanitarios.</li><li>• Dar a coñecer os recursos existentes, persoal que os compón e funcións.</li><li>• Crear unha comisión mixta de profesionais de todos os ámbitos na que se valorasen os casos e a súa solución.</li><li>• Necesidade de canalizar as sospeitas de casos de violencia de xénero cara a algún recurso que puidese traballar coas mulleres sen que isto tivese consecuencias legais inmediatas.</li></ul>                                                                                                                                      |

## 5. DIAGNOSE ÁMBITO POLICIAL

### 1.- COLABORACIÓN ENTRE FORZAS E CORPOS DE SEGURIDADE.

1.1. Criterios xerais de colaboración entre as forzas e corpos de seguridade.

1.2.- Criterios de participación da Policía Local.

### 2.- PROCEDEMENTO DAS FORZAS E CORPOS DE SEGURIDADE PARA A PROTECCIÓN DAS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO.

2.1.- Actuación na fase de investigación policial.

2.2.- Recollida da denuncia e elaboración do atestado.

2.3.- Actuación no control e seguimento das medidas xudiciais de protección ou aseguranza.

2.4.- Asesoramento da vítima en dependencias xudiciais

### 4.- PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO.

### 5.- ASPECTOS FAVORABLES.

### 6.- MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS PROPOSTAS.

### 7.- ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO POLICIAL.

### 8.- CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO POLICIAL.



En Santiago de Compostela, a Policía Nacional, é o corpo de seguridade que ten competencias en materia de violencia de xénero; a Policía Autonómica, está pendente da autorización do Ministerio do Interior para poder acceder ás bases de datos *viogen*, para actuar en materia de violencia de xénero. A Policía Local, tampouco ten competencias directas na materia.

## 1.- COLABORACIÓN ENTRE FORZAS E CORPOS DE SEGURIDADE.

### 1.1.- Criterios xerais de colaboración entre as forzas e corpos de seguridade.

A colaboración entre as forzas e corpos de seguridade (Policía Nacional, Policía Autonómica, Policía Local e Garda Civil) nesta materia guíase polos seguintes criterios:

- Proporcionarlles ás vítimas unha **resposta policial de maior rapidez e eficacia** nas situacións de risco.
- Proporcionarlles unha **resposta policial da máxima sensibilidade, calidade e eficiencia** na atención e protección das vítimas, e evitar as actuacións que supoñen un incremento da vitimización, especialmente a duplicidade de intervencións.
- Proporcionar á vítima información clara e accesible sobre os dereitos recoñecidos na Lei Orgánica 1/2004 e na Lei 11/2007, do 27 de xullo galega, para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero, así como os recursos existentes para a efectividade de tales dereitos no ámbito territorial correspondente, no noso caso, o Concello de Santiago de Compostela.
- Facilitar a transmisión entre as forzas e corpos de seguridade e os órganos xudiciais de toda a información relevante para a protección da vítima.
- Garantir a coordinación e colaboración policial cos recursos públicos e non gobernamentais dedicados ao apoio xurídico e psicosocial ás vítimas.

### 1.2.- Policía Local.

A Policía Local participa na execución e seguimento das medidas xudiciais de protección terá en conta os seguintes criterios:

- Respecto ao marco de competencias establecido na *Lei Orgánica de Corpos e Forzas de Seguridade*.
- O contido do Protocolo de Actuación das Forzas e Corpos de Seguridade e de Coordinación cos Órganos Xudiciais para Protección das Vítimas de Violencia Doméstica e de Xénero aprobado pola Comisión Técnica da Comisión Nacional de Coordinación da Policía Xudicial o 28 de xuño de 2005.

- O estipulado no Convenio Marco de Colaboración entre o Ministerio do Interior e a Federación Española de Municipios e Provincias en Materia Policial, do 19 de setembro de 2002, e nos acordos subscritos cos concellos en execución e desenvolvemento deste.
- A casuística e o volume de medidas xudiciais de protección ditadas no respectivo ámbito territorial, no noso caso, Santiago de Compostela.
- A existencia ou non no termo municipal de unidades territoriais do correspondente corpo de seguridade do Estado: no caso de Santiago de Compostela, Policía Nacional.
- A capacidade do correspondente corpo de Policía Local para asumir maiores responsabilidades neste ámbito ou exceder determinadas funcións e tarefas, de acordo cos seguintes factores:
  - nivel de formación especializada dos seus efectivos en materia de violencia de xénero,
  - a participación en programas integrais de actuación
  - e os recursos materiais e operativos de que dispoña.

En Santiago de Compostela, a Policía Local, realiza as primeiras intervencións nunha situación de perigo, atende a vítima e derivaa ao sistema sanitario ou á Policía Nacional, informa ao CIM. Identifica e detén ao agresor, etc. Na actualidade non realiza funcións de seguimento das medidas xudiciais, a no ser que se produza unha denuncia concreta do seu incumprimento.



## 2.- PROCEDEMENTO DAS FORZAS E CORPOS DE SEGURIDADE PARA A PROTECCIÓN DAS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO.

As actuacións dos corpos e forzas de seguridade réxense polo Protocolo de Actuación das Forzas e Corpos de Seguridade e de Coordinación cos Órganos Xudiciais para a Protección das Vítimas de Violencia Doméstica e de Xénero, aprobado pola Comisión de Seguimento da Orde de Protección e pola Comisión Nacional de Coordinación da Policía Xudicial o 10 de xuño de 2004

### 2.1.- Actuación na fase de investigación policial.

Dende o mesmo momento en que a Policía Nacional ten coñecemento de feitos que puidesen ser constitutivos de infracción penal en materia de violencia de xénero e doméstica, realiza as seguintes actuacións:

1. Establecer as medidas policiais e xudiciais que deban adoptarse en cada caso, así como a orde de prioridade que deba asignarse ao seguimento destas, realizan accións de pescuda para **determinar a existencia e a intensidade da situación de risco para a vítima**. En concreto:
  - a. Informan á vítima do seu dereito a recibir asesoramento xurídico previo a ser asistida por avogado/a de oficio, sen prexuízo do dereito á asistencia de avogado/a de libre designación.
  - b. Proceden á inmediata toma de declaración á vítima e ás testemuñas, se existen, e obteñen os informes periciais acreditativos das lesións físicas e/ou psíquicas.
  - c. Recollen todas as prendas e obxectos da vítima que poidan evidenciar os malos tratos sufridos para a súa utilización como proba no xuízo.
  - d. Recadan de xeito urgente, toda a información precisa relacionada coa situación actual e verifica a existencia de antecedentes anteriores. En ocasiónes e preciso a interrelación con outras administracións o servizos.
  - e. Comproban a existencia de medidas de protección establecidas con anterioridade pola autoridade xudicial en relación coas persoas implicadas.
  - f. En todos os casos, proceden a consultar os datos existentes no Rexistro Central para a Protección das Vítimas da Violencia Doméstica.
  - g. Establecen mecanismos de comunicación fluída e permanente entre a vítima e o corpo ou forza de seguridade correspondente, co obxecto de dispoñer de xeito inmediato dos datos necesarios para valorar a situación de risco en cada momento.
  - i. Asignan esa función ao persoal con formación especializada na asistencia e protección das vítimas de violencia machista (SAF (servizo de atención á familia) e UPAP (Unidade de Prevención, Asistencia e Protección contra os malos tratos á muller).



- ii. Facilitan á vítima un teléfono de contacto directo e permanente co persoal funcionario asignado para a súa atención individualizada.
  - iii. Facilitan á vítima mecanismos ou dispositivos técnicos que permitan unha comunicación rápida, fluída e permanente entre a vítima e o corpo ou forza de seguridade correspondente nos supostos en que, atendidas as circunstancias do caso e da propia vítima, iso sexa necesario.
2. Unha vez valorados os feitos e a situación de risco existente, determinan a conveniencia de adoptar **medidas específicas dirixidas a protexer a vida, a integridade física e os dereitos e intereses lexítimos da vítima e familiares**, entre outras:
- a. Protección persoal que, segundo o nivel de risco que concorra, poderá comprender ata a protección permanente as 24 horas do día.
  - b. Información/formación sobre a adopción de medidas de autoprotección.
  - c. Información a vítima de xeito claro e accesible sobre o contido, tramitación e efectos da orde de protección, e sobre as demais medidas de protección e seguridade previstas na **Lei 11/2007, do 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero**, así como dos servizos sociais, Centro de Información á Muller, que se atopan á súa disposición.
  - d. No caso de que se trate dunha **muller estranxeira en situación irregular**, proporciónanlle información sobre o dereito a regularizar a súa situación por razóns humanitarias, nos termos dispostos no artigo 45.4a) e 46.3 do Real Decreto 2393/2004, de 30 de decembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei Orgánica 4/2000, de 11 de xaneiro, sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social.
3. Proceden á **incautación das armas e/ou instrumentos perigosos** que puideran estar no domicilio familiar ou en poder do presunto agresor, para que os deposite voluntariamente nas dependencias policiais xunto coa documentación asociada. En caso de que se negue, dan conta de inmediato á autoridade xudicial para que adopte as medidas oportunas.
4. Cando a entidade dos feitos e/ou situación de risco o aconselle, proceden á **detención e posta a disposición xudicial** do presunto agresor.



## 2.2.- Recollida da denuncia e elaboración do atestado.

Todas as forzas e corpos de seguridade deberán recoller no atestado as dilixencias e **contidos mínimos** (especificados no anexo do *Protocolo de Actuación das Forzas e Corpos de Seguridade e de Coordinación cos Órganos Xudiciais para a Protección das Vítimas de Violencia Doméstica e de Xénero*).

No atestado fan constar, cantos datos e probas existan, incluídos os **antecedentes** que fagan referencia a calquera maltrato por parte do presunto agresor, obtidos como resultado das pescudas practicadas.

Durante a tramitación do atestado, recadan datos que poidan levar á **identificación, localización e control do presunto agresor**.

## 2.3.- Actuación no control e seguimento das medidas xudiciais de protección ou aseguranza.

Unha vez recibida a comunicación da resolución e a documentación que a acompaña polo órgano xudicial, a unidade operativa responsable do seguimento e control das medidas acordadas (UPAP), atende aos seguintes criterios:

- **Exame individualizado do risco existente en cada caso.**
- **Análise do contido da resolución xudicial.** Para determinar que elementos poden contribuír a incrementar a seguridade das vítimas,
- **Adopción das medidas de protección adecuadas á situación de risco** que concorran no suposto concreto: custodia policial 24 horas, vixilancia electrónica do imputado, asignación de teléfonos móbiles, vixilancia policial non continuada, etc.
- **Elaboración de informes de seguimento** para o seu traslado á autoridade xudicial competente, sempre que o órgano xudicial o solicite ou cando o consideren necesario as forzas e corpos de seguridade.
- Nos supostos de **continuación da convivencia, traslado de residencia ou renuncia da vítima ao estatuto de protección**, que eventualmente puideran producirse, as forzas e corpos de seguridade porán inmediatamente tales feitos en coñecemento do órgano xudicial para que proceda á adopción das medidas que considere oportunas.

## 2.4.- Asesoramento da vítima en dependencias policiais.

Nas dependencias policiais, a primeira actuación consistirá en asesorar á vítima sobre os dereitos básicos que a amparan:

- Que a ausencia do domicilio por temor á súa integridade física ou psíquica, ou a dos seus fillos/as non supón abandono de fogar se denuncia antes de trinta días dende que se produciu a agresión.
- A conveniencia de dirixirse a un centro sanitario para ser atendida e dispoñer dunha proba documental (parte de lesións).
- Que poden denunciar tanto as lesións físicas como psíquicas.
- Que no caso de que exista unha reiteración nas agresións imporáselle ao maltratador unha pena máis grave.
- Que pode solicitar unha orde de protección e se poden adoptar medidas por parte do xuíz/a competente sobre a utilización da vivenda familiar, a custodia dos/as fillos/as, etc.
- Se a vítima manifesta temor a presentar denuncia, polas consecuencias posteriores que puideran existir para ela, ofreceráselle a posibilidade de que sexan os/as axentes actuantes os que a presenten.
- Finalmente, facilitaráselle información dos recursos (casa de acollida, asesoramento xurídico e psicosocial, etc) que están á súa disposición.

## 4.- PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO.

- Falta de coordinación e comunicación co Centro de Información á Muller e/ou Servizos Sociais, sobre todo na fase policial de investigación; maior coordinación co traballo da UPAP, nos seguimentos posteriores da muller.
- Dificultade para recibir informes sociais e dos servizos especializados, para poder achegalos ao atestado e posterior envío ao xulgado.
- Necesidade de ter un trato máis personalizado coa muller.
- Falta de espazos adecuados tanto de espera como de presentación da denuncia.
- Falta de recursos de acollida na cidade, para mulleres vítimas de violencia de xénero (teñen que ser trasladadas a A Coruña ou Vigo).
- Inexistencia dun centro permanente (como o teléfono do Menor), para dar solucións para o caso de solicitude de acollemento nunha casa ás vítimas de malos tratos.



- Inexistencia dun apoio psicológico inmediato ás mulleres e/ou orientación á forza policial actuante.
- Descoñecemento dos recursos existentes na cidade de atención ás mulleres en situación de violencia.
- Descoñecemento do funcionamento dos recursos e dos servizos existentes no Concello.

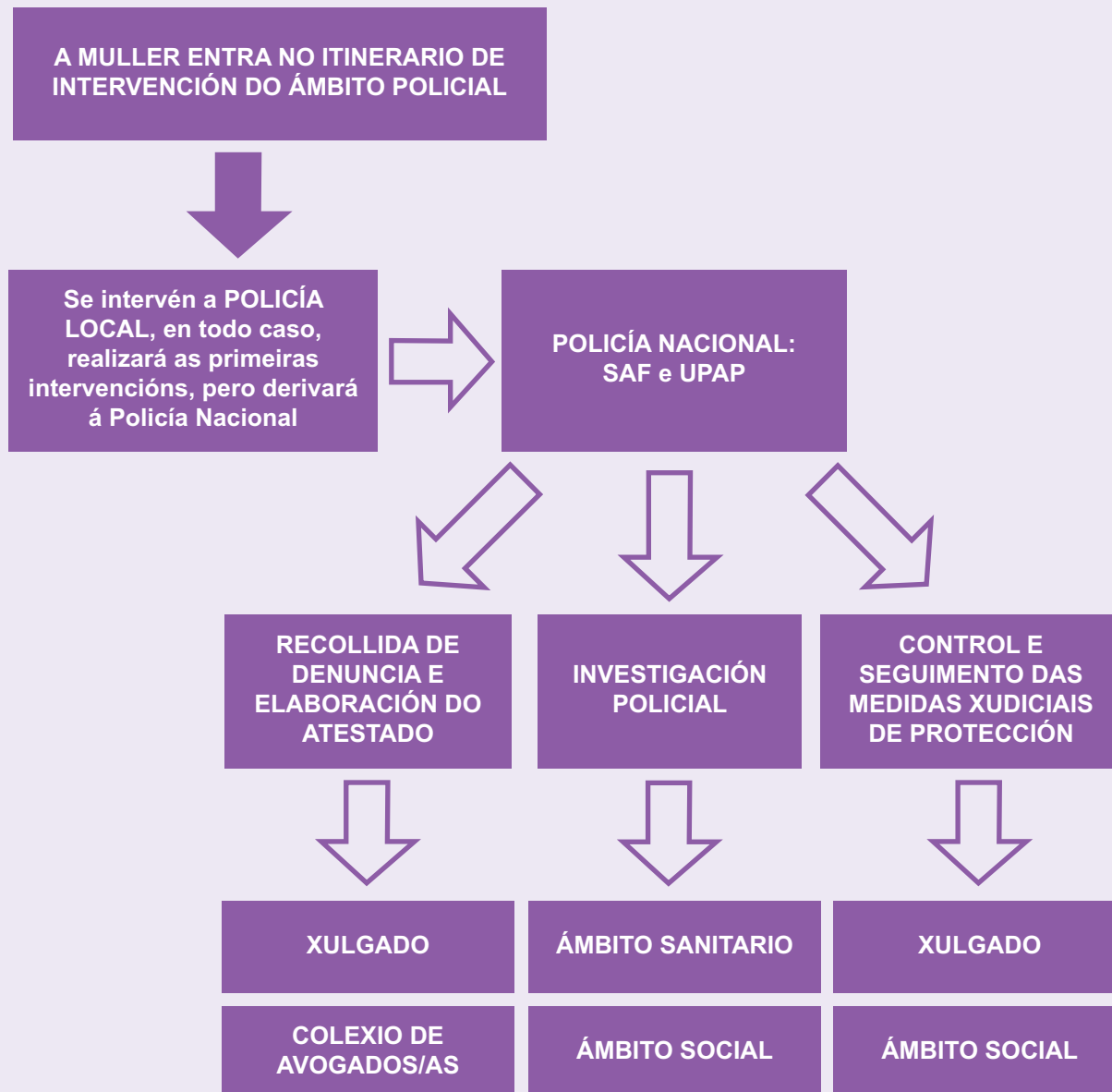
#### 5.- ASPECTOS FAVORABLES.

- Protocolo de actuación implantado dende hai anos, en materia de violencia de xénero.
- Base de datos *viogen*.
- Existencia do servizo de atención especializada en temas de violencia de xénero, na Policía Nacional: SAF e UPAP, con persoal específico.

#### 6.- MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS PROPOSTAS:

- Mellorar a coordinación e colaboración co Centro de Información á Muller e/ou Servizos Sociais de cara a poder dar unha atención integral á muller dende o primeiro momento.
- Maior interacción dos Servizos Sociais coa Policía, nomeando se fose posible un enlace permanente para facilitar informes, suxestións, vías de solución, etc.
- Establecer persoas de referencia no Centro de Información á Muller para poder coordinarse.
- Acompañamento por parte do persoal do Centro de Información á Muller e/ou Servizos Sociais a aquelas vítimas que derivan á Policía Nacional para denunciar.

## 7.- ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO POLICIAL.





| SERVIZOS QUE INTERVEÑEN |      | ACTUACIÓNS /INTERVENCIÓNS                                                                                                                                                            | DERIVACIÓNS/ RELACIÓNS                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| POLICÍA LOCAL           |      | <ul style="list-style-type: none"><li>• PRIMEIRAS ACTUACIÓNS.</li><li>• ACTUACIÓN EN SITUACIÓNS DE PERIGO NAS QUE ESTEAN PRESENTES, CHAMADAS TELEFÓNICA DA VECIÑANZA, etc.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• POLICÍA NACIONAL.</li><li>• CIM e SERVIZOS SOCIAIS.</li><li>• SERVIZOS DE SAÚDE:<ul style="list-style-type: none"><li>o Centros de saúde.</li><li>o PAC.</li><li>o Urgencias.</li></ul></li></ul> |
| POLICÍA NACIONAL        | SAF  | <ul style="list-style-type: none"><li>• RECOLLIDA DA DENUNCIA.</li><li>• ELABORACIÓN DO ATESTADO.</li><li>• INVESTIGACIÓN POLICIAL.</li></ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• SERVIZOS DE SAÚDE.</li><li>• CIM E SERVIZOS SOCIAIS.</li><li>• XULGADO</li></ul>                                                                                                                  |
|                         | UPAP | <ul style="list-style-type: none"><li>• CONTROL E SEGUIMENTO DAS MEDIDAS XUDICIAIS DE PROTECCIÓN.</li></ul>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• CIM.</li><li>• XULGADO.</li></ul>                                                                                                                                                                 |

# ITINERARIO POLICÍA NACIONAL



Itinerario da muller  
dende que chega á  
Policía Nacional

POLICÍA NACIONAL

VALORACIÓN DA SITUACIÓN DA  
MULLER E DERIVACIÓN

Necesita traslado ao  
Centro de saúde?

SI

Acompañamento

CENTRO  
DE SAÚDE  
PAC

Necesita  
aloxamento?

Traslado a centro de  
emerxencia de Vigo  
ou Casas de Acolida:  
A Coruña, Ferrol.

Necesita, apoio  
psicolóxico

Traslado a centro de  
Derivación ao CENTRO  
DE INFORMACIÓN Á  
MULLER

Quere interpoñer denuncia?

SI

Recollida da  
denuncia  
e elaboración  
do atestado

XULGADO DE  
VIOLENCIA  
DE XÉNERO E  
DOMÉSTICA

FISCALÍA

NON

Denuncia de oficio  
por parte da Policía  
ao ter coñecemento  
da comisión dun  
delito

Ten dereito a xustiza  
gratuíta?

SI

NON

Letrado/a de oficio

Letrado/a de parte

CONCESIÓN  
ORDE DE  
PROTECCIÓN

Seguemento da  
muller por parte  
da UPAP

## ITINERARIO POLICÍA LOCAL



Itinerario da muller dende que chega á Policía Local

Itinerario da muller dende que a Policía Local intervéñ por chamadas da veciñanza, etc.

POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

ACOMPÑAR Á MULLER AO CENTRO DE SAÚDE PAC ou URXENCIAS

ACOMPÑAR Á MULLER Á POLICÍA NACIONAL

DETENCIÓN DO AGRESOR

COORDINACIÓN COA POLICÍA NACIONAL E CO CENTRO DE INFORMACIÓN Á MULLER

Traslado a Policía Nacional

COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

POLICÍA NACIONAL

CENTRO DE INFORMACIÓN



8.-CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO POLICIAL.

|                                 | PROBLEMAs<br>DIFICULTADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ASPECTOS<br>FAVORABLES                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | MELLORAS PROPOSTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROPIOS DO ÁMBITO POLICIAL      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidade de ter un trato máis personalizado coa muller.</li><li>• Falta de espazos adecuados tanto de espera como de presentación da denuncia.</li><li>• Descoñecemento dos recursos existentes na cidade de atención a mulleres en situación de violencia, do seu funcionamento e competencias.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Protocolo de actuación implantado dende fai anos, en materia de violencia de xénero.</li><li>• Base de datos viogen.</li><li>• Existencia servizo de atención especializada en temas de violencia de xénero, na Policía Nacional: SAF e UPAP, con persoal específico.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| RELACIONADAS CON OUTROS ÁMBITOS | <ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de coordinación e comunicación co Centro de Información á Muller e/ou Servizos Sociais, sobre todo na fase policial de investigación; maior coordinación co traballo da UPAP, nos seguimentos posteriores da muller.</li><li>• Dificultade para recibir informes sociais e dos servizos especializados, para poder axuntalos ao atestado e posterior envío ao xulgado.</li><li>• Falta de recursos de acollida na cidade, para mulleres vítimas de violencia de xénero (teñen que ser trasladadas a A Coruña ou Vigo).</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mellorar a coordinación e colaboración co Centro de Información á Muller e/ou Servizos Sociais de cara a poder dar unha atención integral á muller dende o primeiro momento.</li><li>• Establecer persoas de referencia no Centro de Información á Muller para poder coordinarse.</li><li>• Acompañamento por parte do persoal do Centro de Información á Muller e/ou Servizos Sociais a aquelas vítimas que derivan á Policía Nacional para denunciar.</li></ul> |



## 6. DIAGNOSE ÁMBITO XUDICIAL

### 1.- ORGANIZACIÓN

### 2.- DESCRICIÓN DO PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN

#### 2.1.- PRIMEIRO NIVEL. VÍA DE ENTRADA

2.1.1.-XULGADO DE PRIMEIRA INSTANCIA E INSTRUCIÓN Nº 3 DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

2.1.2.- FISCALÍA

2.1.3.- XULGADO DE PRIMEIRA INSTANCIA Nº6 DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

2.1.4.- COLEXIO DE AVOGADOS/AS

2.1.5.- DERIVACIÓN E COORDINACIÓN CON OUTROS RECURSOS

#### 2.2.- SEGUNDO NIVEL

2.2.1.- IMELGA

2.2.2.- USC, UNIDADE DE PSICOLOXÍA FORENSE

### 3.-PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO

### 4.- ASPECTOS FAVORABLES

### 5.- MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS PROPOSTAS

### 6.- ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO XUDICIAL.

### 7.- CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO XUDICIAL.

## 1.- ORGANIZACIÓN

Santiago de Compostela pertence ao partido xudicial nº 2 da Coruña, partido xudicial de Santiago de Compostela, que comprende os municipios de: Santiago de Compostela, Ames, Boqueixón, Teo e Vedra.

O edificio dos xulgados atópase na Rúa Viena da cidade.

O **xulgado de primeira instancia/instrución nº3** é o que se ocupa da violencia de xénero, e aínda que non se trata dun xulgado exclusivo de violencia e xénero, é o que **ostenta as competencias civís e penais nesta materia**.

No partido xudicial de Santiago hai ademais tres **fiscais** encargadas dos temas de violencia de xénero.

Dentro das mesmas instalacións do edificio dos xulgados, atópanse outros servizos que interveñen ou poden intervir con vítimas de violencia de xénero e que son:

- **IMELGA** (Instituto de Medicina Legal de Galicia), que presta asistencia técnica aos tribunais, fiscalías e xulgados en materia de medicina e psicoloxía forense.
- **Colexio de avogados/as**: nas dependencias dos xulgados hai dispoñible unha oficina do colexio de avogados/as onde se presta, entre outros servizos, o Servizo de Orientación Xurídica, e tramítanse as solicitudes de xustiza gratuíta.

Xa fóra das instalacións do xulgado desenvólvense, a través dun convenio da Dirección Xeral de Xustiza coa Universidade de Santiago de Compostela, o **Programa Galicia de reeducación de maltratadores**, que se realiza na Estrada, e o **Programa de Peritación Psicolóxica da credibilidade da testemuña, a huella psíquica e a simulación: sistema de avaliación global**, que se desenvolve nas instalacións habilitadas na Facultade de Psicoloxía da USC.

## 2.- DESCRICIÓN DO PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN

### 2.1.- PRIMEIRO NIVEL. VÍA DE ENTRADA

#### 2.1.1.-XULGADO DE PRIMEIRA INSTANCIA E INSTRUCIÓN Nº 3 DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

Tal e como se comentou no punto anterior, este é o xulgado que ostenta as competencias en materia de violencia de xénero e resolve sobre os procedementos civís e penais que se deriven desta problemática.

O acceso ao xulgado, por parte das mulleres nun caso de violencia de xénero, prodúcese principalmente por dúas vías:

- Por denuncia de parte,
- Ou de oficio, se hai unhas dilixencias e/ou parte de lesións que chegan ao xulgado.



A actuación que se realiza no xulgado está marcada polo establecido no Protocolo de actuación de forzas e corpos de seguridade e de coordinación cos órganos xudiciais para a protección das vítimas de Violencia Doméstica e de Xénero, pola Lei de Axuizamento Criminal e a demais lexislación aplicable.

Unha vez que chegan ao Xulgado por calquera das dúas vías comentadas (denuncia de parte ou de oficio), o procedemento que se segue é tomar declaración primeiramente á vítima, despois ás testemuñas (se as houbese) e por último ao agresor.

A partir de aí, ábreanse dous camiños:

1. **Que se teña solicitada orde de protección:** Neste caso, e unha vez que o xuíz recibe a orde de protección (pode suceder que esta petición chegue ao xulgado de garda, que deberá seguir os mesmos trámites que se describen a continuación) convocará, a unha **audiencia urxente**, á vítima e ao seu representante legal, á persoa solicitante e ao agresor, asistido, no se caso de avogado. Así mesmo se convocará ao Ministerio Fiscal.

Esta audiencia terá que se celebrar nun **prazo máximo de 72 horas** dende a presentación da solicitude. Celebrada a audiencia, o xuíz de garda resolverá mediante auto o que proceda sobre a solicitude da orde de protección, así como sobre o contido e vixencia das medidas que incorpore.

A orde de protección poderá facerse valer ante calquera administración pública

#### A quen se notifica?

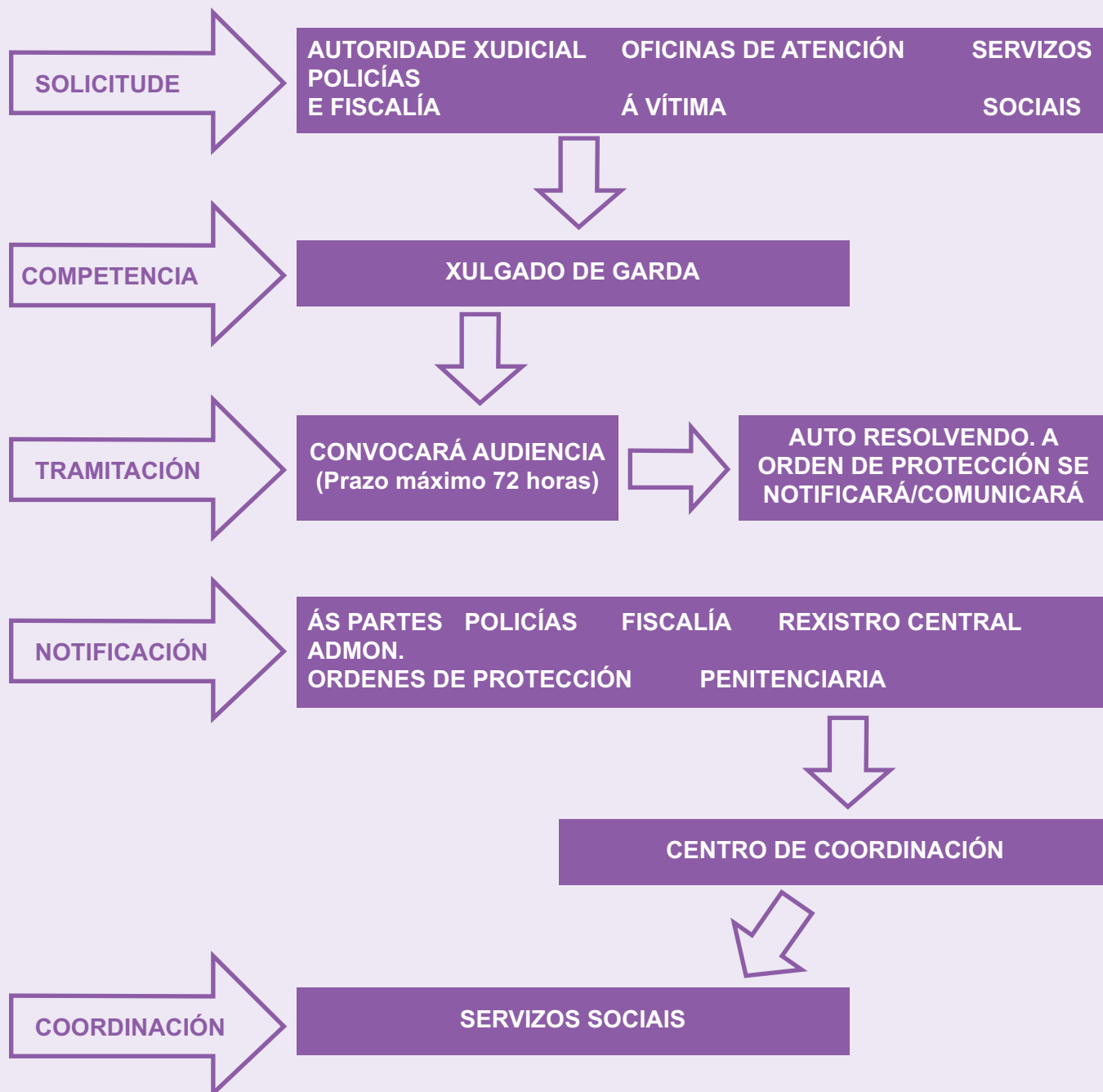
A orde de protección **notificaráselle ás partes** e comunicarase polo xuíz, de xeito inmediato, mediante testemuña íntegra, **á vítima e ás administracións públicas competentes para a adopción de medidas de protección**, sexan estas de seguridade ou de asistencia social, xurídica, sanitaria, psicolóxica ou de calquera outra índole.

A orde de protección implica o **deber de informar permanentemente á vítima** sobre a situación procesual do imputado así como sobre o alcance e vixencia das medidas cautelares adoptadas. En particular, a vítima será informada en todo momento da situación penitenciaria do agresor.

A orde de protección inscribírase no Rexistro Central para a Protección das Vítimas da Violencia Doméstica. No caso de Santiago, envíase tamén copia da resolución ao Punto de Coordinación das Ordes de Protección (PCOP), dependente da Xunta de Galicia.

2. **Que non se teña solicitada orde de protección:** Neste caso o xuíz ditará orde de protección nos casos en que, existindo indicios fundados da comisión dun delito ou falta contra a vida, a integridade física ou moral, liberdade sexual, liberdade ou seguridade, resulte unha situación obxectiva de risco para a vítima que requira a adopción dalgunha das medidas de protección reguladas neste artigo.

Por tanto a orde de protección pode ser acordada polo xuíz de oficio, a instancia de parte ou do Ministerio Fiscal.





A partir da adopción das medidas cautelares, o procedemento tramitarase por **xuízo rápido ou por procedemento abreviado**, neste último caso se se considera que son necesarias máis probas, ábrese unha instrución para recadar os informes e probas necesarias.

O que ofrece o xulgado á muller nunha situación de violencia de xénero, é a resolución inmediata sobre a **ORDE DE PROTECCIÓN** establecendo as medidas penais que se consideren oportunas e resolvendo sobre as medidas civís solicitadas, e os procedementos xudiciais civís e penais que se deriven da situación de violencia de xénero.

A información que requira a vítima venlle dada a través do seu avogado/a e/ou do Ministerio Fiscal nos casos que así proceda.

O xulgado pode funcionar tanto como vía de entrada para as vítimas de violencia de xénero, como de saída, no caso de que vexan cumpridas todas as súas necesidades nas resolucións que alí se adopten.

### 2.1.2.- FISCALÍA

É un dos órganos tamén de primeiro nivel, en canto é a que detecta e intervén nos casos de violencia de xénero. A fiscalía especializada en violencia de xénero, está composta por tres fiscais que cobren todo o partido xudicial de Santiago.

**As portas de entrada na fiscalía habitualmente son dúas:**

- Por interposición de denuncia de parte, ou de oficio, ábreanse dilixencias de oficio por denuncia da policía e/ou pola remisión, por parte dos servizos sanitarios, do parte de lesións que chegan ao xulgado (non todo parte de lesión implica a apertura de dilixencias).

O labor que se realiza dende a fiscalía ten como **obxectivo a protección da vítima**. Así realizan actuacións tanto no procedemento civil como no penal: supervisan o labor de instrución do xulgado, instan as dilixencias que sexan necesarias para o esclarecemento dos feitos, valoran, califican e poñen fin á instrución para que se inicie a fase de xuízo.

Por tanto, a fiscalía ofrécelle asistencia á muller vítima e realiza un labor de información sobre todo o procedemento xudicial ao que se enfronta e as fases polas que vai pasar, aínda que o seu papel está moi xudicializado.

Ao igual que no caso do xulgado, a súa actuación vén marcada polo establecido no Protocolo de Actuación de Forzas e Corpos de Seguridade e de Coordinación cos Órganos Xudiciais para a protección das Vítimas de Violencia Doméstica e de Xénero, pola Lei de Axuízamento Criminal e a demais lexislación aplicable.

## 2.1.3.- XULGADO DE PRIMEIRA INSTANCIA NÚMERO 6. XULGADO DE FAMILIA.

O acceso a este xulgado realízase a través dun procedemento de familia, ben iniciado de parte, ben iniciado de oficio no caso das incapacidades.

Na tramitación do procedemento pódese detectar algún caso de violencia de xénero. Actúan como un **órgano detector** de casos de violencia de xénero, pero a diferenza dos servizos anteriormente expostos, **non realizan intervención**. De feito, no momento en que descubren algún caso de violencia de xénero neste xulgado, a actuación pode seguir as seguintes canles:

- No xulgado de familia, detéctase un caso de posible violencia de xénero, no escrito de demanda ou na contestación e non hai solicitada orde de protección nin denuncia por violencia. Neste caso cítase á presunta vítima, ao presunto agresor e ao ministerio fiscal. Se desta comparecencia se extrae que hai violencia e a vítima non interpón denuncia sería o Ministerio Fiscal o que inicie o procedemento e o caso pasaría ao xulgado de instrución número 3, encargado de violencia de xénero.
- As partes xa estaban citadas para comparecencia. Neste caso, se desa comparecencia se extrae que hai violencia, o xulgado de familia coñece das medidas provisionais da separación e/ou divorcio de carácter civil e inhíbese a favor do xulgado de violencia para a continuación do procedemento. O propio xulgado de violencia será o encargado de executar esas medidas ditadas polo xulgado de familia.
- Aínda habendo un procedemento penal aberto no xulgado de violencia, interponse a demanda de separación e/ou divorcio no xulgado de familia, debido a que é moito máis rápido o procedemento. Se o xuíz descobre isto, as actuacións realizadas ata ese momento son nulas.

Ao ser un órgano xudicial a súa actuación está marcada polo establecido na lexislación vixente na materia, tendo xa moi pautado o procedemento a seguir e as actuacións que se deben realizar en cada momento procesual.

No xulgado de familia, os servizos que se ofrecen á muller son fundamentalmente:

- Procedemento xudicial de familia e/ou incapacitación.
- Derivación ao xulgado competente en materia de violencia de xénero en caso de detección desta problemática.
- Se non hai violencia de xénero, posibilidade de acceso ao sistema de mediación intraxudicial.



#### 2.1.4.- COLEXIO DE AVOGADOS/AS

A súa actuación en materia de violencia de xénero é principalmente a través da **quenda específica de violencia de xénero** que ten o Colexio de Avogados/as de Santiago de Compostela e que funciona en todo o partido xudicial.

Esta quenda está composta por 34 avogados/as con formación específica na materia e que realizan as gardas cubrindo as 24 horas dos 365 días do ano.

A muller accede ao colexio principalmente por dúas vías de entrada:

- A través dunha chamada ao móbil de garda, que se produce habitualmente dende a Policía, a Garda Civil ou o Xulgado. Normalmente a muller atópase alí para presentar denuncia e o traslado é inmediato para prestar asesoramento.
- A través da personación da muller nas propias dependencias do Colexio. Neste caso a atención derívase ao despacho do avogado/a que estea de garda nese momento.

No momento que os/as avogados/as da quenda específica de violencia de xénero, reciben á muller, manteñen unha entrevista con ela para orientala e informala sobre a súa problemática, explicarlle o que se pode facer, a calificación dos feitos, o procedemento xudicial, etc.

Ofrecen asesoramento xurídico sobre todas as cuestións derivadas da súa problemática, información legal e información tamén sobre os recursos existentes e aos que pode acudir.

Non teñen ningún protocolo de actuación, pero si unhas premisas nas que fan moito fincapé:

- Inmediatez absoluta na atención, á maior brevidade posible.
- Asistencia inmediatez sexa a hora que sexa.
- Debe ser a muller a que tome as decisións, fomentar a autonomía da muller.

Insisten moito na necesidade de que esta asistencia xurídica se realice dende o primeiro momento para evitar a desinformación e desorientación da muller no momento en que se inicia o trámite xudicial.



## 2.1.5.- DERIVACIÓN E COORDINACIÓN CON OUTROS RECURSOS:

### Derivación:

Dende o Xulgado de Instrución nº3, ao igual que dende a Fiscalía, non se realiza derivación a ningún servizo, a excepción do IMELGA ou dos Programas de reeducación de maltratadores e Programa de veracidade da testemuña (USC), pero sempre dentro do procedemento xudicial e como unha parte máis do mesmo, ben para recollida de informes necesarios para axuizar o caso, (IMELGA e Programa de Veracidade da Testemuña), ou como substitución de pena de prisión no caso do agresor (Programa de Reeducación de Maltratadores).

O **Colexio de Avogados/as** tampouco realiza derivacións. Informan á muller dos recursos que existen e é ela a que toma a decisión ou non de acudir.

No caso do **Xulgado de Familia**, se se detecta algún caso de violencia de xénero, realiza unha derivación ao Xulgado de Instrución 3, aínda que non é unha derivación en si senón unha **inhibición** a favor doutro xulgado.

### Coordinación con outros servizos:

En canto á coordinación con outros recursos, o **Xulgado de Instrución 3 e a Fiscalía** están coordinados co:

- **IMELGA**, ista coordinación vense facilitada por estar emprazado no mesmo edificio dos xulgados.
- Coas **Forzas e Corpos de Seguridade** a pesares de botar en falta a figura do coordinador/a policial que xa existe nas dependencias doutros xulgados.
- Obsérvase descoñecemento do funcionamento e servizos que prestan outros recursos do sistema: **Centro de Información á Muller, servizos sociais, centros sanitarios. Polo que non existe coordinación entre eles**
- No caso das ordes de protección, comunícase co Punto **de Coordinación das Ordes de Protección (PCOP)**, no senso de que se lle notifican todas as ordes de protección ditadas no xulgado.

O **Colexio de Avogados/as** mantén tamén comunicación fúida coas Forzas e Corpos de Seguridade e co xulgado. Descoñecen as función dos outros recursos do sistema

En canto ao **Xulgado de Familia**, coordínase con outros servizos, derivado do tipo de procedementos que tramita: Punto de encontro, Servizos Sociais Municipais e Sanitarios e coa FUNGA, cos que se manteñen xuntanzas para intentar chegar a unha coordinación nas actuacións, internamento psiquiátrico, centros e residencias públicas e privadas. Non manteñen ningunha relación co Centro de Información á Muller.



## 2.2.- SEGUNDO NIVEL

Son servizos aos que a muller accede derivada do primeiro nivel. Non poderían acceder se non é por derivación.

### 2.2.1.- IMELGA

A **Subdirección territorial de Santiago de Compostela** leva os partidos xudiciais de Arzúa, A Estrada, Lalín, Muros, Negreira, Noia, Ordes, Padrón, Ribeira e Santiago de Compostela.

Está composto por un director, 10 médicos/as forenses, 2 psicólogos/as, auxiliares de autopsias, auxiliares administrativos/as e unha traballadora social e dependen da Administración de Xustiza da **Xunta de Galicia**.

Ao tratarse dun recurso de segundo nivel, tal e como se indicou anteriormente, as vítimas acceden ao **IMELGA** por **valoración/derivación xudicial**. A muller non accede directamente a este servizo.

Unha vez que chega ao servizo, a primeira intervención realízaa o médico/a forense. Se hai parte de lesións tamén o valoran nese momento. En momentos posteriores, é o equipo psicosocial do IMELGA o que realiza a valoración.

Hai catro tipos de valoracións:

- Valoración forense integral.
- Valoración forense específica.
- Valoración forense global.
- Cribado de riscos e datos complexos.

A actuación do *equipo forense* susténtase na necesidade de valoración dos seguintes elementos:

- Determinación da existencia do maltrato e das súas consecuencias.
- Achea de elementos para a elaboración dun plan de protección da vítima.
- Valoración do risco.
- Valor probatorio da pericia.

A súa actuación está protocolizada, dende a acollida ata todo o proceso que se desenvolve. Este *protocolo de actuación*, téñeno recollido no **Manual de valoración forense integral**.

Os servizos que o IMELGA ofrece á muller son a investigación medicolegal nos casos de morte ou sospeita de criminalidade, intervención no control periódico da evolución das persoas lesionadas e a valoración dos danos corporais que sexan obxecto de actuacións procesuais e o estudo e emisión de informes que lle sexan requiridos polas autoridades xudiciais e fiscais en todos os aspectos medicolegais.

Ao non tratarse dun recurso asistencial, non realizan derivacións a ningún outro servizo; aínda que si recomendacións dende o equipo psicosocial.

A coordinación/derivación realízase entre xulgado-IMELGA.

Realizan informes para a fiscalía e o xulgado e dende o equipo psicosocial, se é necesario, solicitan informes ao CIM e/ou servizos sociais se a muller é usuaria dos mesmos.

Todos os datos da súa intervención son recollidos. Así con respecto á tipoloxía das vítimas recollen datos sobre idade, estado civil, nivel de estudos, traballo, antecedentes médicos psíquicos, tipo de relación, fillos/as, outros/as convivintes, anos de relación da parella, situación de convivencia no momento da denuncia, comezo do maltrato con relación ao inicio da parella, frecuencia das agresións, tipo de maltrato previo referido e a súa gravidade, asistencia recibida- reclamada previamente, tipo de agresión actual denunciada, localización corporal máis frecuente, asistencia recibida-reclamada no xulgado, denuncia e nacionalidade.

## **2.2.2.- USC. UNIDADE DE PSICOLOXÍA FORENSE**

É tamén un recurso de segundo nivel. En temas relacionados coa violencia de xénero, teñen en funcionamento neste momento dous programas.

- Programa Galicia de reeducación de maltratadores.
- Servizo de Asistencia Psicolóxica-Forense á Administración de Xustiza.
- Programa de Peritación psicolóxica da credibilidade da testemuña, a huella psíquica e a simulación: sistema de avaliación global.

### **1.- Programa Galicia de reeducación de maltratadores:**

É un programa que se desenvolve a través dun convenio da USC coa Consellería de Presidencia (Dirección Xeral de Xustuza), II.PP. e o Ministerio de Igualdade.

As vías de entrada no programa son:

- O xulgado envía directamente as sentenzas ao programa.
- A través dos CIS (Servizos Sociais Penitenciarios).



Unha vez que o penado accede ao programa faise unha avaliación e valoración de cara a adaptar os contidos do programa a súa formación e capacidades.

Desenvólvese na Estrada (ASGP), para os penados de toda Galicia. Cada un deles ten que levar a cabo como mínimo, en función da evolución no programa e das carencias do penado, 52 sesións, 26 de carácter individual e outras 26 de carácter grupal. Se o penado non se adhire ao tratamento, non evoluciona nel ou incumpre as obrigas do programa, dase de baixa para que o xulgado tome as medidas correspondentes (por exemplo, ingreso en prisión).

O programa ten protocolos internos de actuación onde está pautado todo o procedemento a seguir no programa.

En canto á coordinación con outros servizos, realízase principalmente:

- Co xulgado e con Institucións penitenciarias, aos que envían informes cada tres meses.
- Protocolos de coordinación para casos de risco coas Unidade de Violencia da Subdelegación do Goberno e derivacións a outros servizos sanitarios (por exemplo, UADs, UTAs, USMs).

## **2.- Servizo de Asistencia Psicolóxica-Forense á Administración de Xustiza.**

Este servizo de asistencia psicolóxica forense á Administración de Xustiza, préstase por mandato xudicial.

Desenvólvese en Santiago, nas instalacións da Facultade de Psicoloxía da USC, e nos Xulgados de Santiago de Compostela. Ten por obxectivo axudar a demostrar a violencia que sufriron a través da pegada psicolóxica e da veracidade da testemuña. Estas probas baséanse en coñecementos xerados pola investigación propia da Unidade de Psicoloxía Forense, que se plasma a nivel de transferencia de coñecemento no Sistema de Avaliación Global, cuxa propiedade intelectual correspóndelles. Tamén se aplica a menores que foron obxecto de abuso sexual.

Os casos chegan á Unidade de Psicoloxía Forense directamente dende o Xulgado.

## 3.-PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO.

- Saturación dos servizos xudiciais (Xulgado, Fiscalía, IMELGA)
- Necesidade de contar con maior número de persoal.
- Falta de instalacións adecuadas para que a muller, e os/as fillos/as, se é o caso, poidan esperar antes da celebración das vistas.
- Desinformación da muller cando chega ao xulgado. Consideran que previamente debería haber un traballo psicosocial.
- Descoñecemento dos recursos que atenderon á muller antes de iniciar os trámites xudiciais que poderían elaborar informes e facilitar as decisións xudiciais.
- Inexistencia dun equipo de atención ás vítimas no Xulgado que as oriente e informe.

## 4.- ASPECTOS FAVORABLES

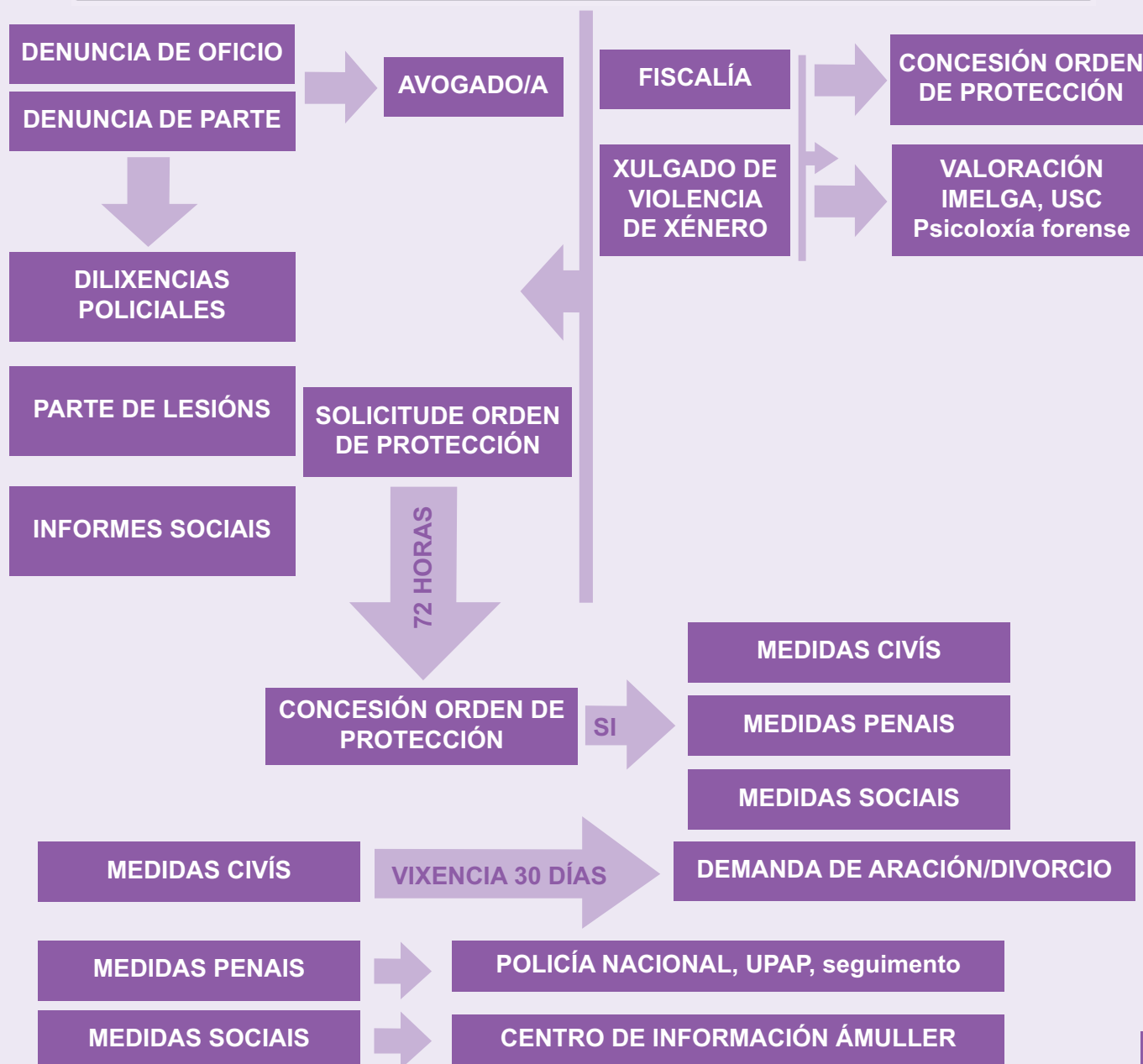
- Actuacións procedimentadas na lexislación específica para cada caso.
- Persoal formado e especializado en violencia de xénero.
- Dispoñer da quenda de avogados/as de oficio especializados/as en violencia de xénero.



## 5.- MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS PROPOSTAS

- Que as mulleres acudisen ao Xulgado con maior información e acompañadas de profesionais. Que as mulleres saiban como é o percorrido que están iniciando no Xulgado e as súas consecuencias.
- Creación dun Xulgado Comarcal específico e exclusivo de violencia de xénero.
- Dar a coñecer os recursos existentes tanto a nivel local como autonómico establecendo profesionais de referencia en cada un deles.
- Posta en marcha dun equipo de atención ás vítimas no Xulgado que as oriente e axude.
- Crear un itinerario no caso de que a muller sexa vítima de malos tratos e non queira interpoñer denuncia.
- Mellorar a coordinación e intercambio de información entre os/as profesionais principais na atención á muller vítima de violencia.
- Posibilidade de que o PCOP (Punto Coordinador das Ordes de Protección) funcione como órgano coordinador encargado de notificar as ordes de protección ditadas a todos os servizos e recursos implicados no servizos.
- Creación de bases de datos que poidan compartir os/as profesionais que interveñen nos casos de violencia de xénero.
- Creación de salas específicas para as mulleres e fillos.
- Necesidade, en todo o proceso, de acompañamento profesional e asistencia xurídica á muller desde o primeiro momento.
- Necesidade do traballo psico-social coa muller, previo á chegada ao xulgado.

## 6.- ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO XUDICIAL.

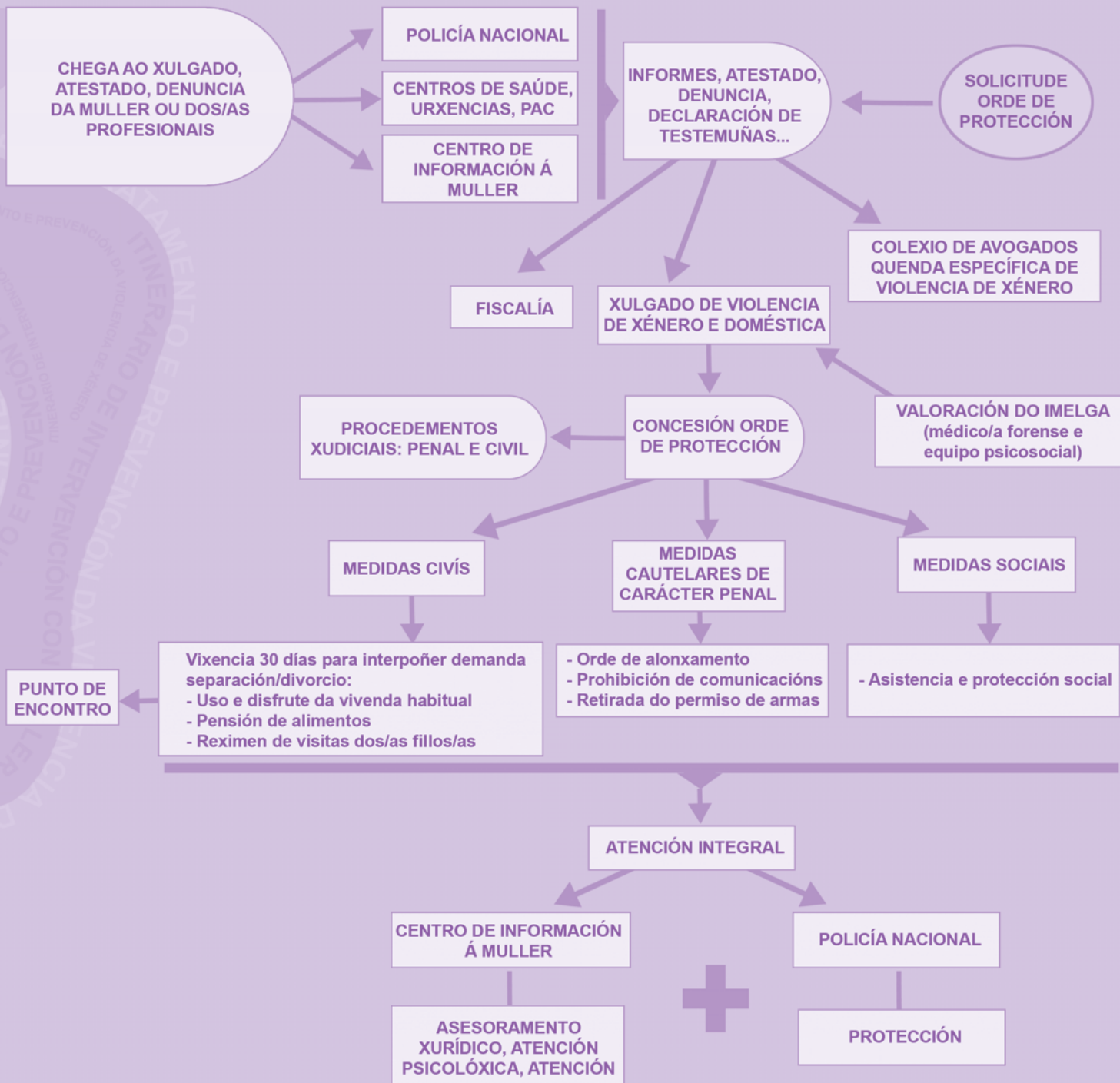




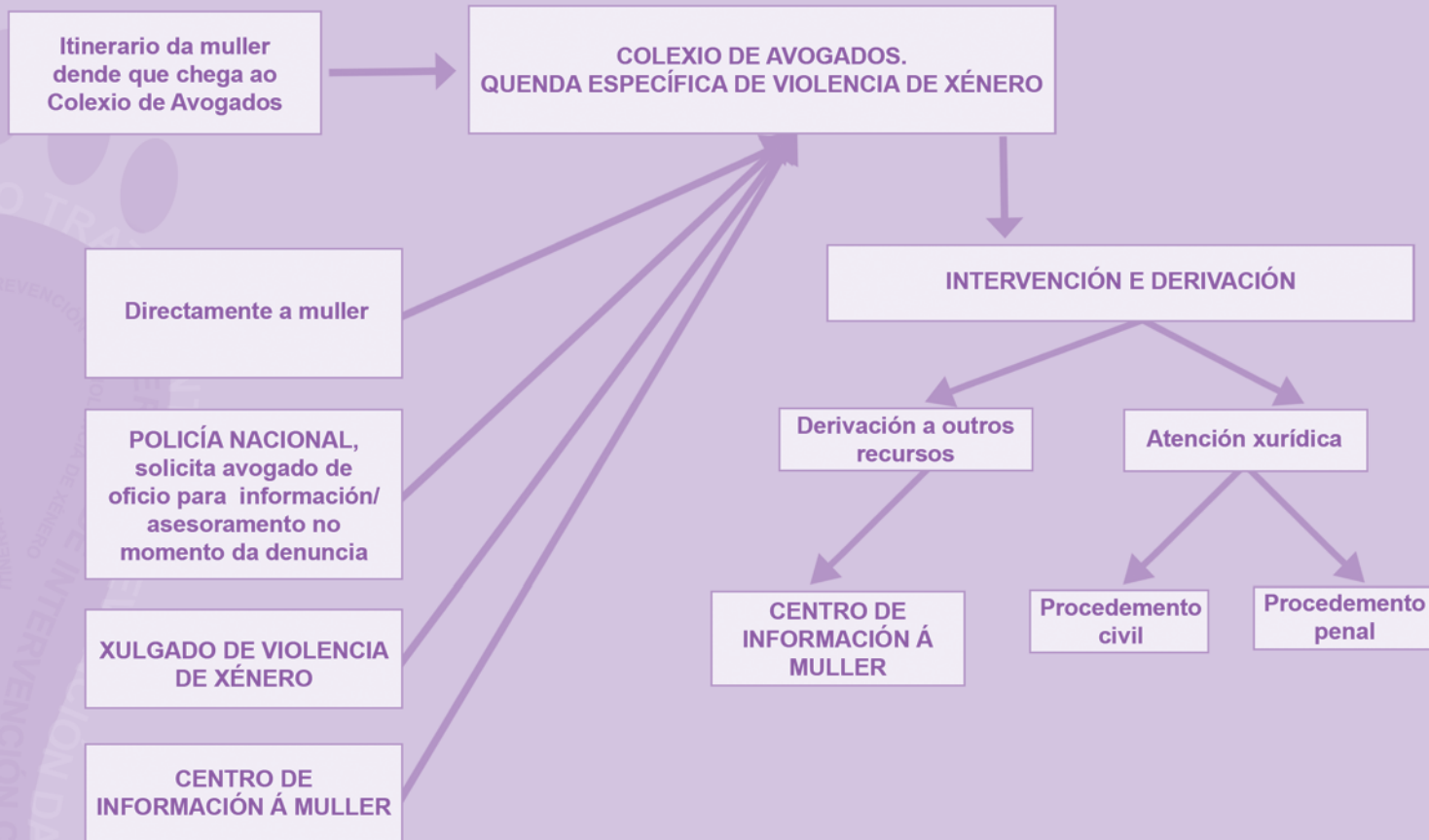
| SERVIZOS QUE INTERVEÑEN                                                           | ACTUACIÓNS /INTERVENCIÓNS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | DERIVACIÓNS/ RELACIÓNS                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>XULGADO DE VIOLENCIA DE XÉNERO</b>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instrúe e resolve sobre os procedementos, penais e civís derivados da situación de violencia de xénero.</li> </ul>                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Policía Nacional.</li> <li>IMELGA.</li> <li>Psicoloxía forense USC.</li> <li>CIM, Servizos Sociais.</li> </ul>                                     |
| <b>XULGADO DE FAMILIA</b>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inhíbese a favor do Xulgado de violencia de xénero.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Xulgado de Violencia de xénero.</li> </ul>                                                                                                         |
| <b>FISCALÍA</b>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Defensa e protección dos dereitos da vítima.</li> <li>Supervisar a labor de instrución do Xulgado de violencia de xénero.</li> <li>Instan as dilixencias necesarias para o esclarecemento dos feitos.</li> <li>Valoran, califican e poñen fin á instrución para que se inicie a fase de xuízo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centros de Saúde, urxencias e PAC.</li> <li>CIM e Servizos Sociais.</li> <li>Xulgado de violencia de xénero.</li> <li>Policía Nacional.</li> </ul> |
| <b>QUENDA DE OFICIO ESPECIAL DE VIOLENCIA DE XÉNERO DO COLEXIO DE AVOGADOS/AS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar e asesorar sobre as cuestións legais da situación de violencia de xénero, no momento da denuncia.</li> <li>Representar á muller no procedemento.</li> </ul>                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Xulgado de violencia de xénero.</li> <li>Fiscalía.</li> </ul>                                                                                      |
| <b>IMELGA</b>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación médico-legal da situación de violencia de xénero.</li> <li>Remisión de informes ao Xulgado de violencia de xénero.</li> </ul>                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Xulgado de violencia de xénero.</li> <li>Centros de saúde, PAC e urxencias.</li> <li>CIM e Servizos Sociais.</li> </ul>                            |
| <b>PSICOLOXÍA FORENSE, USC</b>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia psicolóxica forense á Administración de Xustiza.</li> <li>Reeducación de maltratadores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Xulgado de violencia de xénero.</li> </ul>                                                                                                         |



## ITINERARIO ÁMBITO SANITARIO: CENTROS DE SAÚDE



## ITINERARIO ÁMBITO XURÍDICO: COLEXIO DE AVOGADOS



7.-CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO XUDICIAL.

|                                 | PROBLEMAS DIFICULTADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ASPECTOS FAVORABLES                                                                                                                                                                                                                                                                      | MELLORAS PROPOSTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROPIOS DO ÁMBITO XUDICIAL      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Saturación dos servizos xudiciais (Xulgado, Fiscalía, IMELGA)</li><li>• Falta de persoal nos órganos xudiciais.</li><li>• Falta de instalacións adecuadas para que a muller, e os/as fillos/as, se é o caso, poidan esperar antes da celebración das vistas.</li><li>• Inexistencia dun equipo de atención ás vítimas no Xulgado que as oriente e informe.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Actuacións procedimentadas na lexislación específica para cada caso.</li><li>• Persoal formado e especializado en violencia de xénero.</li><li>• Dispoñer da quenda de avogados/as de oficio especializados/as en violencia de xénero.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Creación dun Xulgado Comarcal específico e exclusivo de violencia de xénero.</li><li>• Posta en marcha dun equipo de atención ás vítimas no Xulgado que as oriente e axude.</li><li>• Creación de salas específicas para as mulleres e fillos.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| RELACIONADAS CON OUTROS ÁMBITOS | <ul style="list-style-type: none"><li>• descoñecemento dos recursos que atenderon á muller antes de iniciar os trámites xudiciais que poderían elaborar informes e facilitar as decisións xudiciais.</li><li>• Desinformación da muller cando chega ao xulgado. Consideran que previamente debería haber un traballo psicosocial.</li></ul>                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Que as mulleres acudan ao Xulgado con maior información e acompañadas de profesionais. Que as mulleres saiban como é o percorrido que están iniciando no Xulgado e as súas consecuencias.</li><li>• Necesidade, en todo o proceso, de acompañamento profesional e asistencia xurídica á muller desde o primeiro momento.</li><li>• Necesidade do traballo psico-social coa muller, previo á chegada ao xulgado.</li><li>• Posibilidade de que o PCOP (Punto Coordinador das Ordes de Protección) funcione como órgano coordinador encargado de notificar as ordes de protección ditadas a todos os servizos e recursos implicados no servizo.</li><li>• Crear un itinerario no caso de que a muller sexa vítima de malos tratos e non queira interpoñer denuncia.</li><li>• Dar a coñecer os recursos existentes tanto a nivel local como autonómico establecendo profesionais de referencia en cada un deles.</li><li>• Mellorar a coordinación e intercambio de información entre os/as profesionais principais na atención á muller vítima de violencia.</li><li>• Creación de bases de datos que poidan compartir os/as profesionais que interveñen nos casos de violencia de xénero.</li></ul> |

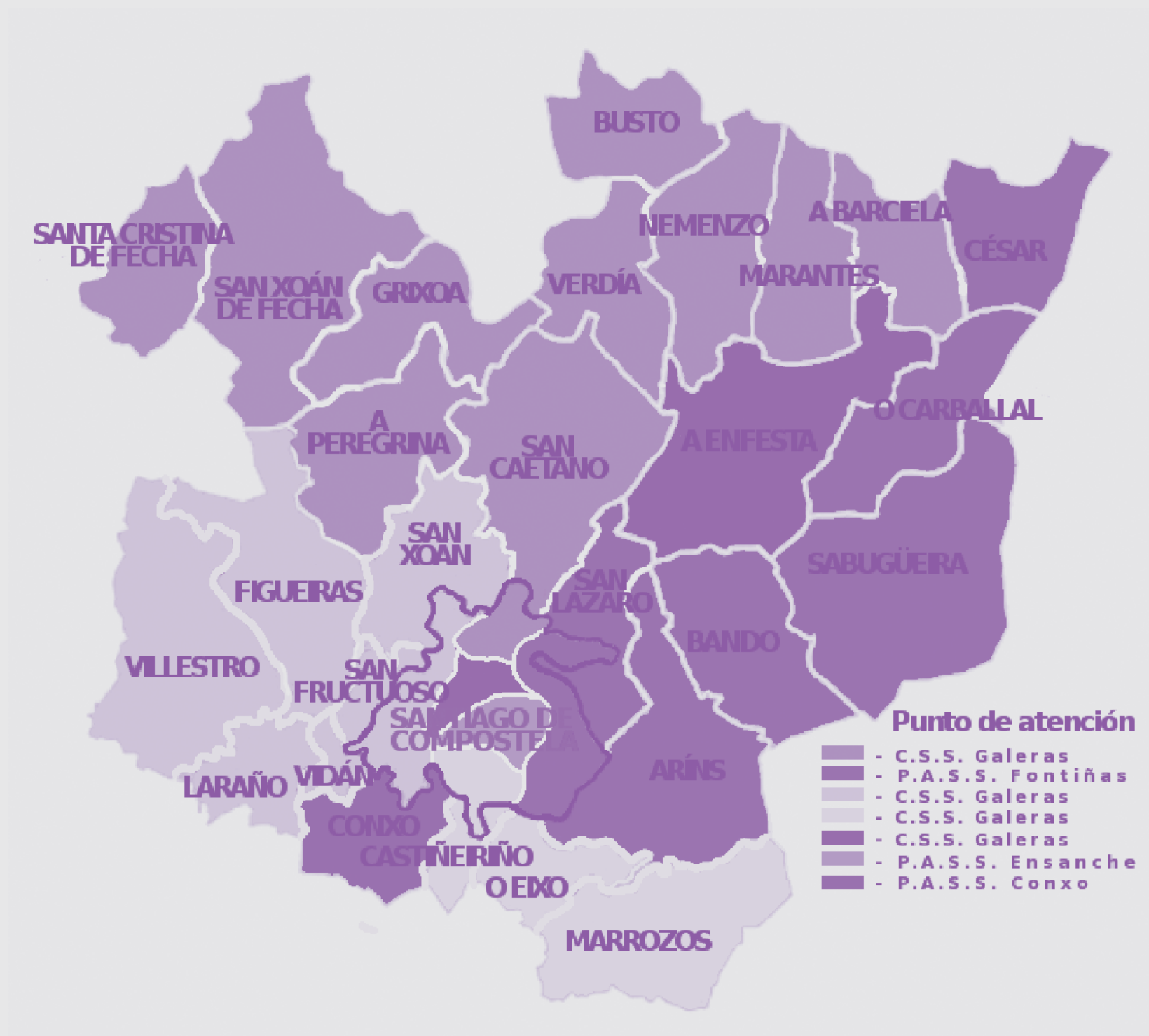


## 7. DIAGNOSE ÁMBITO SOCIAL

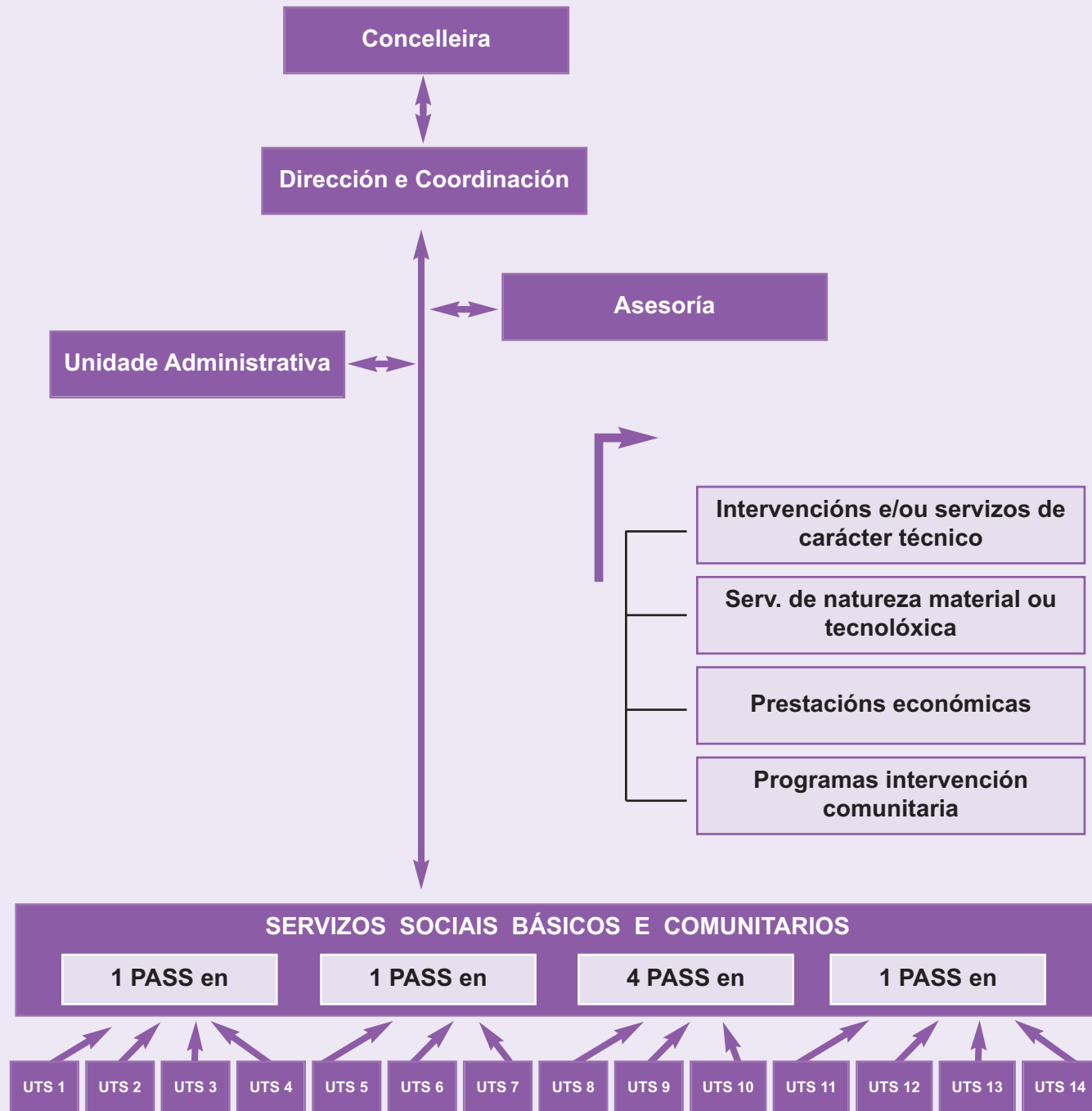
- 1.- ORGANIZACIÓN, RECURSOS HUMANOS DA CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL E IGUALDADE.
- 2.- CENTRO DE INFORMACIÓN Á MULLER.
- 3.- DESCRICIÓN DO PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN
  - 3.1.- PRIMEIRO NIVEL, VÍA DE ENTRADA.
  - 3.2.- SEGUNDO NIVEL.
- 4.- PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO.
- 5.- ASPECTOS FAVORABLES.
- 6.- MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS.
- 7.- ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO SOCIAL.
- 8.- CADRO DE SÍNTESE DO ÁMBITO SOCIAL.

## 1.-ORGANIZACIÓN, RECURSOS HUMANOS DA CONCELLERÍA DE BENESTAR SOCIAL E IGUALDADE.





# CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA





Os Servizos Sociais municipais son o sistema de protección social máis preto da cidadanía e do seu ambiente familiar e social, que desenvolve programas e presta axudas que favorecen a participación, integración e benestar social das persoas ou grupos dentro do seu contorno comunitario, especialmente daqueles que están ou corren o risco de estar en situación de carencia ou marxinación.

Os Servizos Sociais municipais teñen por obxecto:

- A detección e análise das necesidades e carencias sociais dos/as composteláns/ás.
- A información, a orientación e o asesoramento á cidadanía sobre os seus dereitos sociais e os procedementos para o seu exercicio.
- A prevención de problemáticas sociais no ámbito da comunidade.
- A mellora da autonomía persoal.
- A inserción social dos membros marxinados e excluídos da comunidade.
- A animación e o desenvolvemento comunitario.
- A mellora da cooperación e solidariedade expresada no voluntariado social.

A Concellería de Benestar Social do Concello de Santiago de Compostela, organízase a través do Centro Municipal de Servizos Sociais e doutros equipamentos, nos que equipos interdisciplinares de profesionais do ámbito social integrados por traballadores/as sociais, avogada, administrativo, auxiliares administrativas, educadores sociais e auxiliares de axuda no fogar realizan proxectos e programas dirixidos a toda a cidadanía, con especial incidencia naquelas persoas ou colectivos que, por calquera circunstancia, están en situación de desvantaxe social, pero son as necesidades da poboación e o tipo de atención que se lles deba prestar o que determina cales son os/as técnicos/as que se fan cargo da execución dos programas de acción social municipal.

Esta Concellaría ostenta tamén as competencias en inmigración. A integración social e laboral dos/as inmigrantes é tamén unha cuestión de primeira orde para o grupo de goberno de Santiago. Para conseguir este obxectivo o Concello convoca axudas asistenciais e bolsas de estudo e organiza programas de formación de adultos de minorías étnicas. Do mesmo xeito, os/as inmigrantes poderán concursar nun programa de bolsas específicas para a realización de estudos universitarios. As axudas fanse extensivas, mediante a convocatoria de subvencións, tamén para aqueles organismos ou asociacións dedicadas a prestarlle atención social aos inmigrantes.

Tamén se ocupa da Unidade Municipal de Drogodependencias, un servizo de tratamento ambulatorio que desenvolve actividades terapéuticas en materia de adición a estupefacientes. Realiza programas dirixidos a todas as persoas con problemas de consumo de drogas ou con familiares nese colectivo (programa de orientación e acollida, programa libre de drogas, programa de mantemento con naltrexona ou metadona, programa de reinserción...).



Pola súa parte, a Concellaría de Igualdade, delegación que ostenta tamén a concelleira de Benestar Social, ten o propósito de atender as demandas da poboación feminina e, en concreto, articular os mecanismos necesarios para facer valer os dereitos das mulleres e implicar a comunidade, no seu conxunto, na consecución dunha plena igualdade entre mulleres e homes.

Ten, xa que logo, a responsabilidade de promover a igualdade de oportunidades, a través da detección e eliminación das discriminacións directas e indirectas, desenvolvendo accións positivas destinadas a facer realidade esta igualdade; e tamén mediante a incorporación da perspectiva de xénero en todas as actuacións que se realizan dende o Concello, isto é, a súa integración transversal nas políticas municipais.

Os obxectivos fundamentais son:

- Favorecer o desenvolvemento integral das mulleres, para mellorar a súas calidade de vida e o benestar social.
- Promover a participación activa das mulleres na sociedade, para enriquecela coas súas achegas.
- Contribuír a previr e eliminar factores que orixinan e manteñen as desigualdades entre mulleres e homes.
- Potenciar a cooperación e participación social na eliminación dos obstáculos que dificultan a igualdade entre mulleres e homes.

A área de Benestar Social, está conformada por (BOP de A Coruña, nº 61, 5 de abril de 2010):

- 1.- IGUALDADE E BENESTAR SOCIAL.
  - 1.1.- SERVIZOS SOCIAIS:
  - 1.2.- ASESORÍA XURÍDICA.
  - 1.3.- DEPARTAMENTO DE IGUALDADE.
- 2.- INMIGRACIÓN E EMIGRACIÓN.
- 3.- UNIDADE MUNICIPAL DE ASISTENCIA AO DROGODEPENDENTE.



A Área de Benestar Social, estrutúrase en:

- Servizos Sociais Comunitarios Básicos: 14 Unidades de Traballo Social (UTS), agrupadas en 5 puntos de atención (PASS).
- Servizos Comunitarios Específicos:
  - Unidade Técnica de Inclusión Social.
  - Unidade Técnica de Atención ás Familias.
- Servizos Sociais Especializados:
  - Unidade de Atención ás Migracións.
  - Unidade Municipal de Atención a Drogodependentes.
  - Centro de Información á Muller.

Os horarios de atención do Departamento de Igualdade son:

- De luns a venres das 9:00 ás 11:30 horas para o servizo de información e das 12:00 ás 14:00 horas para solicitar cita.

As funcións do Departamento de Igualdade son:

- Asesora e orienta a muller sobre os seus dereitos e formas de inserción laboral.
- Presta información e asesoramento xurídico, así como atención psicolóxica ás mulleres que a demanden.
- Dispón dun servizo de atención domiciliaria da infancia.
- Desenvolve programas de promoción e participación social, de prevención e intervención para colectivos de mulleres de alto risco.

## 2.- O CENTRO DE INFORMACIÓN Á MULLER.

O **Centro de Información ás mulleres (CIM)**: é un servizo de información ás mulleres, dependente da Concellería de Igualdade, que proporciona con carácter permanente:

- Asesoramento xurídico
- Atención psicolóxica.
- Orientación profesional.
- Información en materia de recursos.
- Calquera outra información encamiñada á consecución da igualdade das mulleres que de forma individualizada o demanden.
- Información e asesoramento en materia de igualdade de oportunidades aos grupos de mulleres que de forma colectiva o demanden.

Os principios de actuación do CIM son:

- anonimato na identidade das usuarias, salvo decisión contraria destas.
- O respecto á vontade das usuarias na busca das posibles solucións e alternativas ás consultas expostas.
- A gratuidade de todos os servizos que se houberan de prestar, e todo iso atendendo á vocación de servizo público.
- O respecto ao principio de confidencialidade por parte do persoal do CIM, que garantirá a privacidade das comunicacións, salvo vontade en contra das usuarias.

Os horarios de atención do CIM son:

- Horario de atención ao público das 8:00 ás 15:00 horas.
- Horario de atención xurídica, psicolóxica e social: martes e xoves das 9:00 ás 14:00 horas.

O persoal que compón o CIM é:

- 1 psicóloga.
- 1 asesora xurídica.
- 1 traballadora social.
- 1 administrativa.



### 3.- DESCRIPCIÓN DO PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN

#### 3.1.- PRIMEIRO NIVEL, VÍA DE ENTRADA.

No ámbito social, calquera dos recursos que se citan a continuación aos que acude unha muller, poden ser vía de entrada da mesma no circuito, no *itinerario de intervención con mulleres para o tratamento e prevención da violencia de xénero*:

- Servizos sociais.
- Unidade Municipal de Axuda ao Drogodependente.
- Unidade de Atención ás Familias.
- Unidade de Atención ás Migracións.

Todos estes servizos, e os/as profesionais que neles interveñen poden detectar situacións de violencia de xénero, e tamén a muller, nunha situación de violencia de xénero, pode poñelo de manifesto nestes servizos pola especial vinculación que teña con eles.

Estes servizos, cando detectan unha situación de violencia de xénero, ou ben cando a muller lles informa da situación, deben informar á muller da existencia dun recurso especializado de intervención nesa situación de violencia de xénero, o Centro de Información á Muller (CIM).

Así, deben derivar á muller a este recurso especializado, no que atopará unha atención integral a súa situación: atención psicolóxica, asesoramento xurídico e atención social.

O CIM, pode actuar tamén como vía de entrada, porque a muller acuda directamente a este servizo, ou intervir nun segundo momento, cando a muller chega ao servizo derivada doutros recursos.

Así, ao CIM a muller pode chegar:

- Por iniciativa propia.
- Derivada doutros servizos:
  - Do ámbito social:
    - Servizos Sociais.
    - UMAD.
    - UAF.
    - UAMI.
    - Teléfono da muller.

- Do ámbito policial:
  - Policía Local.
  - Policía Nacional.
- Do ámbito xudicial:
  - Xulgado
  - Fiscalía.
- Do ámbito sanitario:
  - Centros de saúde.
  - PAC e urxencias.

Cando a muller chega ao CIM, é atendida en primeiro lugar pola psicóloga, que realiza unha primeira entrevista na que se realiza unha escoita activa, identificando as necesidades da muller e as súas demandas. En función destas, a psicóloga deriva ás outras profesionais do equipo (asesora xurídica e traballadora social). É primordial o respecto polas decisións da muller.

No CIM, a muller recibe:

- Atención psicolóxica.
- Atención social.
- Asesoramento xurídico.

En diferentes esferas que cobren as súas necesidades: vivenda, emprego, formación, recursos económicos, asistencia domiciliaria á infancia, etc.



### 3.2.- SEGUNDO NIVEL.

Atopámonos neste segundo nivel do ámbito social, con recursos aos que a muller non accede por vontade propia nun primeiro momento, senón que é derivada a eles por outros/as profesionais. Así temos:

- Teleasistencia móbil de Cruz Vermella.
- Punto de encontro.

O recurso de Teleasistencia móbil, é utilizado por aquelas mulleres que tendo unha Orden de Protección, así o solicitan ou así establece no auto da mesma.

O Punto de encontro, é o recurso que utilizan, por auto xudicial, cando os/as fillos/as teñen visitas co proxenitor non custodio, que teñen que ser controladas e realizadas por profesionais.

### 4.- PROBLEMAS, DIFICULTADES DETECTADAS NA ATENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO.

- Dificultade para que a muller recoñeza na súa situación de parella a existencia de violencia de xénero.
- Tardanza na concesión de axudas económicas á muller.
- Falta de información por parte do xulgado das ordes de protección e dos procesos xudiciais aos axentes sociais.
- Falta de formación especializada dos/as profesionais do ámbito social en xeral, e de ferramentas para detectar situacións de violencia de xénero.
- Múltiples exclusións á muller e dificultades na intervención se ademais, ten unha problemática de abuso de drogas, é inmigrante, etc.
- Maior dificultade nas zonas rurais, tanto pola identificación de situacións de violencia, como pola dificultade de acceso aos recursos.
- Maior detección da violencia física, pero maior tolerancia social da violencia psicolóxica, e menor detección da mesma.
- Pouco respecto ás decisións tomadas polas mulleres dende outros ámbitos de intervención.

## 5.- ASPECTOS FAVORABLES.

- Implantación do expediente único no ámbito dos Servizos Sociais Municipais.
- Persoal especificamente formado e especializado en violencia de xénero.
- Existencia dun servizo de atención ás mulleres con profesionais especializadas no ámbito social, asesoría xurídica e atención psicolóxica.

## 6.- MELLORAS E BOAS PRÁCTICAS

- Maior comunicación entre profesionais doutros servizos e o CIM para poder traballar de xeito coordinado e complementario.
- Necesidade de comunicación segura entre os/as profesionais para que non sexa a muller a responsable de transmitirles as actuación dos/as mesmos/as.
- Valorar a posibilidade de elaborar un documento de derivación entre profesionais.
- Delimitación da información que se facilita ás mulleres, que profesional debe facelo, como e cando, dentro do proceso polo que pasa a muller.
- Dar prioridade á muller e a súa seguridade.
- Necesidade de contextualizar os casos antes de darlle toda a información á muller.
- Necesidade de que as campañas de prevención de violencia de xénero, se centren máis nos homes, que son nos que reside o problema.
- Deixar claras ao persoal, funcións e funcionamento do CIM ao resto de profesionais doutros ámbitos.
- Necesidade de elaboración dun documento único cos recursos que a nivel local ten unha muller que sofre violencia de xénero, persoal, funcións e funcionamento.
- Realizar itinerarios de coordinación dotados de contido onde se establezan profesionais de referencia en todos os servizos.
- Maior coordinación entre os corpos e forzas de seguridade.
- Mellorar o proceso de inserción socio-laboral das mulleres.



## 7.- ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO DO ÁMBITO SOCIAL.

### VÍAS DE ENTRADA DO ÁMBITO SOCIAL:

- SERVIZOS SOCIAIS
- UMAD
- UAF

### OUTROS ÁMBITOS:

- POLICÍA LOCAL E NACIONAL.
- XULGADO E FISCALÍA.
- SAÚDE, PAC E URXENCIAS

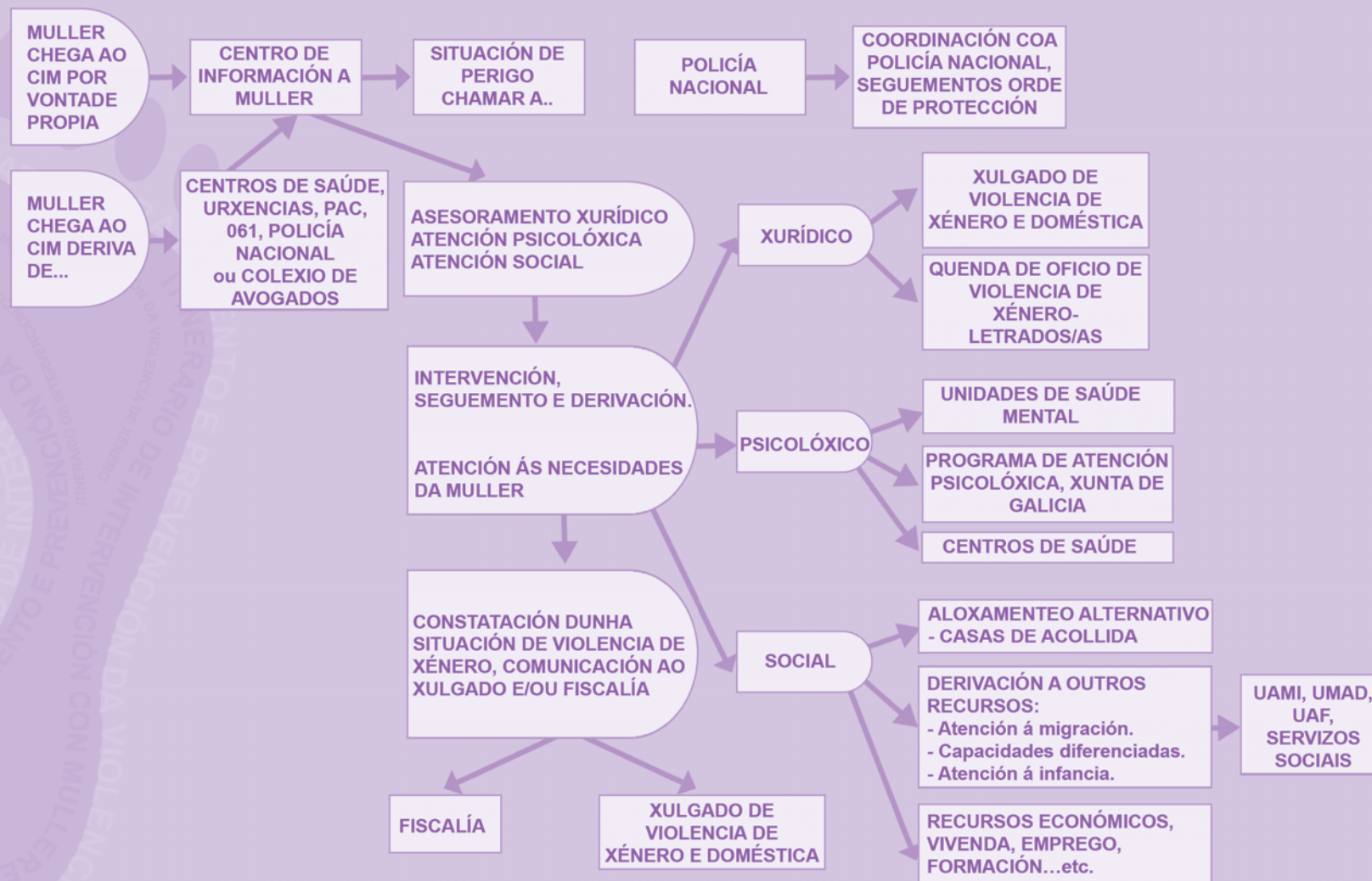
### INICIATIVA DA PROPIA MULLER





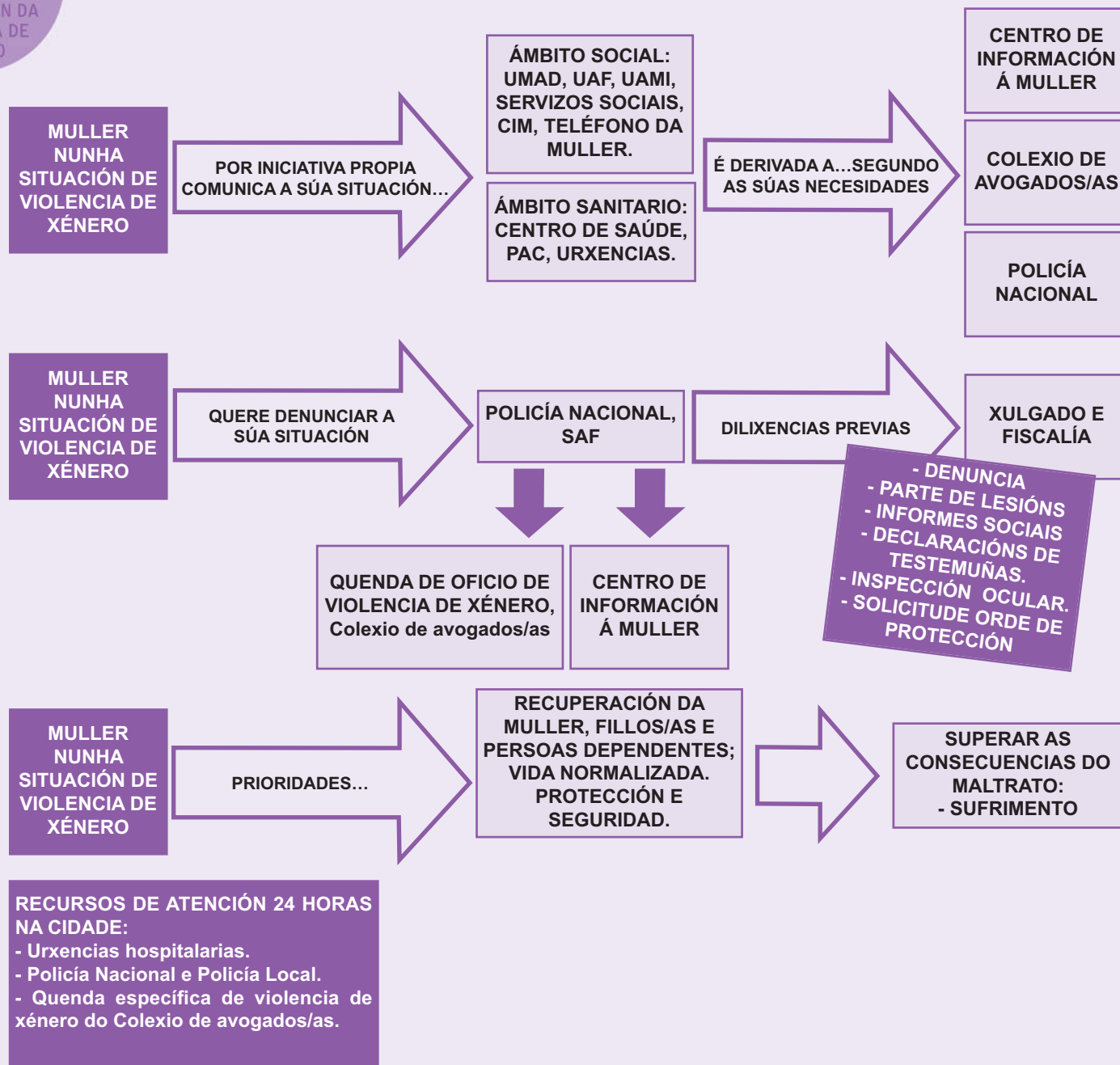
| SERVIZOS QUE INTERVEÑEN                          | ACTUACIÓNS /INTERVENCIÓNS                                                                                                           | DERIVACIÓNS/ RELACIÓNS                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CENTRO DE INFORMACIÓN Á MULLER                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Asesoramento xurídico.</li><li>• Atención psicolóxica.</li><li>• Atención social.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Policía Local e Nacional.</li><li>• Centros de Saúde.</li><li>• Servizos Sociais.</li><li>• UMAD, UAF e UAMI.</li><li>• Xulgado de violencia de xénero.</li><li>• Quenda de oficio específica de violencia de xénero do Colexio de avogados/as.</li></ul> |
| SERVIZOS SOCIAIS                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Derivación ao CIM.</li></ul>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UNIDADE MUNICIPAL DE ATENCIÓN AO DROGODEPENDENTE | <ul style="list-style-type: none"><li>• Derivación ao CIM</li></ul>                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UNIDADE DE ATENCIÓN ÁS FAMILIAS                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Derivación ao CIM</li></ul>                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UNIDADE DE ATENCIÓN ÁS MIGRACIÓNS                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Derivación ao CIM</li></ul>                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# ITINERARIO CENTRO DE INFORMACIÓN Á MULLER



SÍNTESE DO 7.-CADRO DE ÁMBITO SOCIAL.

|                                 | PROBLEMAS<br>DIFICULTADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ASPECTOS<br>FAVORABLES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | MELLORAS PROPOSTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROPIOS DO ÁMBITO SOCIAL        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Dificultade para que a muller recoñeza na súa situación de parella a existencia de violencia de xénero.</li><li>• Falta de formación especializada dos/as profesionais do ámbito social en xeral, e de ferramentas para detectar situacións de violencia de xénero.</li><li>• Múltiples exclusións á muller e dificultades na intervención se ademais de muller, ten unha problemática de abuso de drogas, é inmigrante, etc.</li><li>• Maior dificultade nas zonas rurais, tanto pola identificación de situacións de violencia, como pola dificultade de acceso aos recursos.</li><li>• Maior detección da violencia física, pero maior tolerancia social da violencia psicolóxica, e menor detección da mesma.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Implantación do expediente único no ámbito dos Servizos Sociais Municipais.</li><li>• Persoal especificamente formado e especializado en violencia de xénero.</li><li>• Existencia dun servizo de atención ás mulleres con profesionais especializadas no ámbito social, asesoría xurídica e atención psicolóxica.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Delimitación da información que se facilita ás mulleres, que profesional debe facelo, cómo e cándo, dentro do proceso polo que pasa a muller.</li><li>• Dar prioridade á muller e a súa seguridade.</li><li>• Necesidade de contextualizar os casos antes de darlle toda a información á muller.</li><li>• Necesidade de que as campañas de prevención de violencia de xénero, se centren máis nos homes, que son nos que reside o problema.</li><li>• Deixar claras, funcións, funcionamento e persoal do CIM ao resto de profesionais doutros ámbitos.</li><li>• Mellorar o proceso de inserción socio-laboral das mulleres.</li></ul>                                                                                                                                |
| RELACIONADAS CON OUTROS ÁMBITOS | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tardanza na concesión de axudas económicas á muller.</li><li>• Falta de información por parte do xulgado das ordenes de protección e dos procesos xudiciais aos axentes sociais.</li><li>• Pouco respecto ás decisións tomadas polas mulleres dende outros ámbitos de intervención.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Maior comunicación entre profesionais doutros servizos e o CIM para poder traballar de xeito coordinado e complementario.</li><li>• Establecemento dunha comunicación segura entre os/as profesionais para que non sexa a muller a responsable de transmitir as actuación dos/as mesmos/as.</li><li>• Valorar a posibilidade de elaborar un documento de derivación entre profesionais.</li><li>• Elaboración dun documento único cos recursos que a nivel local ten unha muller que sofre violencia de xénero, persoal, funcións e funcionamento.</li><li>• Realizar itinerarios de coordinación dotados de contido onde se establezan profesionais de referencia en todos os servizos.</li><li>• Maior coordinación entre os corpos e forzas de seguridade.</li></ul> |



## ÁMBITO SANITARIO:

- Atención psicolóxica.
- Atención sociosanitaria.
- Parte de lesións e informes médicos.

## ÁMBITO XUDICIAL:

- Protección da muller.
- Resolución xudicial, medidas civís, penais e sociais.

## MULLER NUNHA SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE XÉNERO

## ÁMBITO POLICIAL:

- Investigación dos feitos.
- Recollida de denuncia e elaboración de atestado.
- Protección da muller, fillos/as e persoas dependentes.

## ÁMBITO SOCIAL:

- Información, atención e asesoramento durante todo o proceso.
- Recuperación das secuelas da violencia de xénero:
  - atención psicolóxica.
  - emprego, vivenda, recursos económicos, etc.
  - relación sociais.



CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA



Departamento de Igualdade-Centro de Información á Muller. Concello de Santiago 981 542 465

016 teléfono contra o maltrato. Noutros sitios chámanlle teléfono de información e asesoramento xurídico en materia de violencia de xénero.

900400273 Teléfono da Muller

112 Servizo de Atención de Urgencias.

Xulgado de Violencia de Xénero. Xulgado de 1ª Instancia e Instrución nº 3 de Santiago de Compostela.  
Tfno: 981540433

Fiscalía. Tfno: 981540438

Colexio de Avogados/as. Tfno: 981581713

Policía Nacional. Tfno: 981551104 e 091

Policía Local. Tfno: 981542323 e 092

Programa de Atención Psicolóxica a Mulleres Víctimas de Violencia de Xénero. Tfno: 629777595

Abramos o Círculo. Tfno: 630170140



ITINERARIO DE  
INTERVENCIÓN CON  
MULLERES PARA O  
TRATAMENTO E  
PREVENCIÓN DA  
VIOLENCIA DE  
XÉNERO

CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA





# ITINERARIO DE INTERVENCIÓN CON MULLERES PARA O TRATAMENTO E PREVENCIÓN DA VIOLENCIA DE XÉNERO

MULLER EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE XÉNERO, SI QUERE DENUNCIAR

POLICÍA NACIONAL  
Interposición da denuncia

CENTRO DE INFORMACIÓN MULLER  
Información, asesoramento, atención xurídica, psicolóxica e social

COLEXIO DE ABOGADOS QUENDA ESPECÍFICA VIOLENCIA DE XÉNERO  
Asesoramento, acompañamento e representación nos tribunais xudiciais

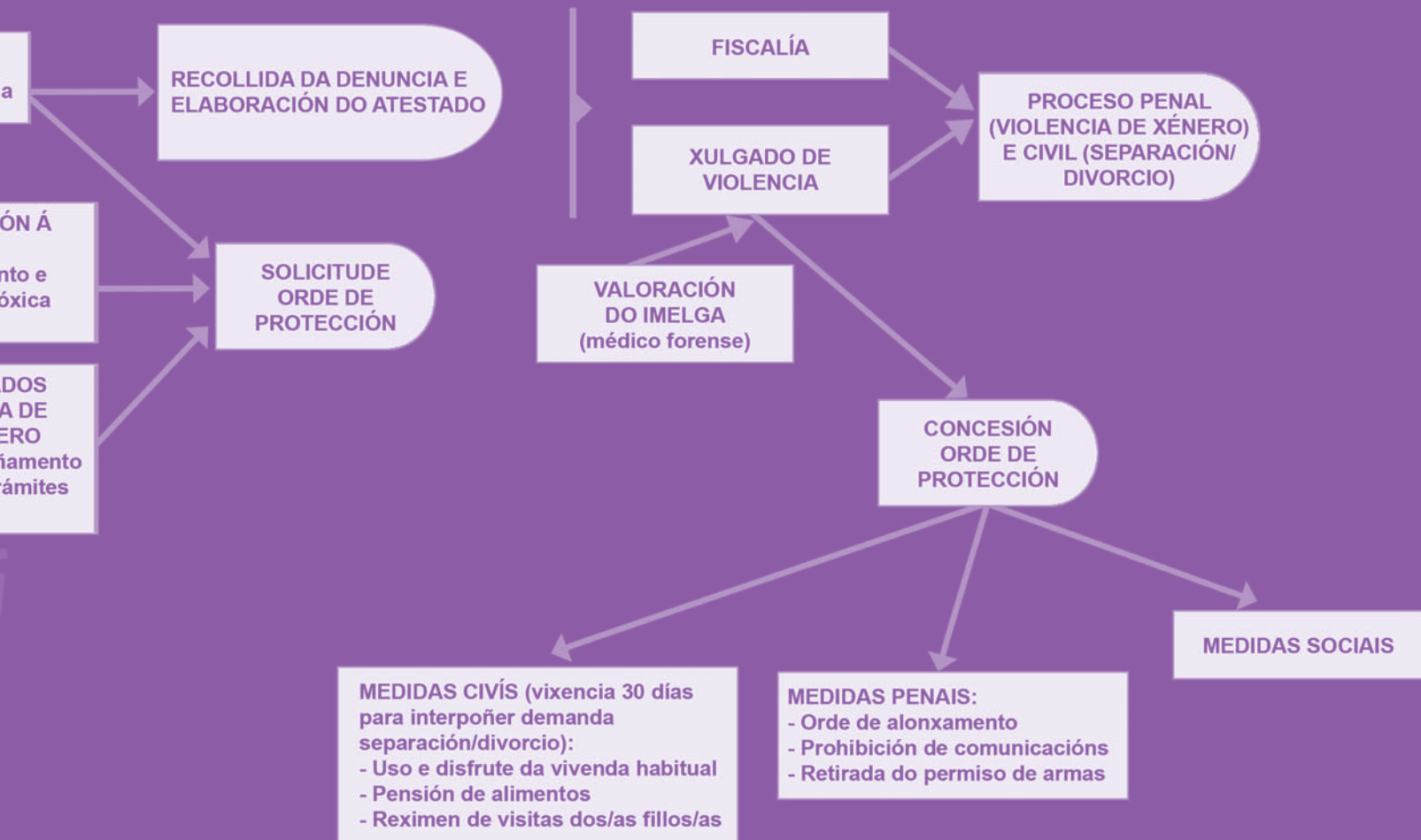
PRECISA ATENCIÓN SANITARIA? DE XÉNERO

PRECISA ALOXAMENTO?

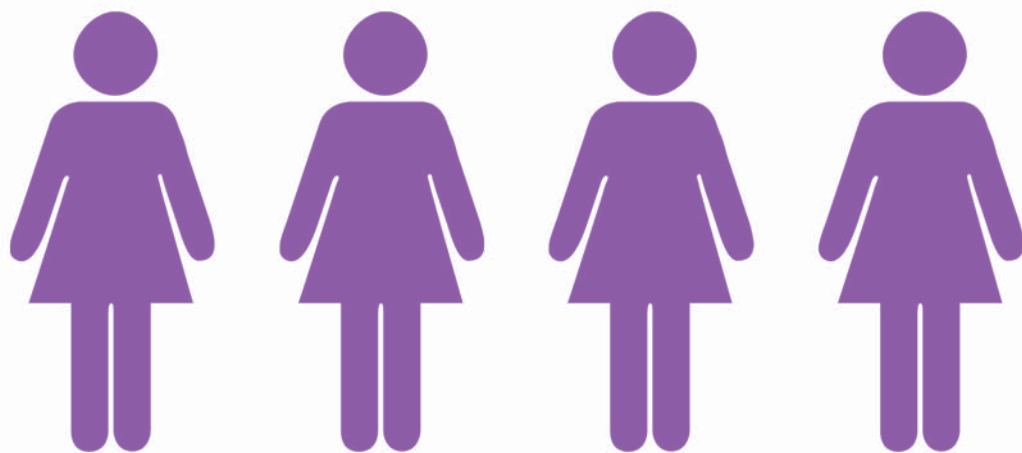
CENTRO DE SAÚDE, PAC, URXENCIAS

CASAS DE ACOLLIDA

EMISIÓN PARTE DE LESIÓNS:  
- Xerencia-Xulgado  
- Historia clínica  
- Muller







CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA