



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

PROPOSTA ACORD DE PLE DEL 29 D'OCTUBRE RELATIU A L'APROVACIÓ DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ ENVERS LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE PER TAL DE GARANTIR UN ABORDATGE INTERGRAL A LA VIOLÈNCIA MASCLISTA.

Vist que els drets de les dones són drets humans i, per tant, la violència de gènere és una greu vulneració d'aquests drets i un impediment perquè les dones puguin assolir la plena ciutadania, l'autonomia i la llibertat. En qualsevol cas, la violència contra les dones és la conseqüència de les relacions desiguals de poder existents entre dones i homes.

Atès que l'ajuntament de Sant Climent de Llobregat manté un ferm compromís envers la defensa dels drets de les dones i treballa, des de l'any 2000 per aconseguir unes relacions igualitàries entre homes i dones, en les quals la violència no hi tingui cabuda.

Atès que l'any 2007, des de Serveis Socials de Sant Climent de Llobregat, es va elaborar un Protocol d'actuació contra la violència de gènere, però la seva posta en marxa no es va mantenir en el temps.

Atès que els Cossos de Seguretat municipals i autonòmics disposen de documents que recullen les actuacions a realitzar en situació de violència contra les dones, són els anomenats *Procediments Normalitzats de Treball*.

Atès que l'any 2013, des del Pla de Polítiques de dones de Sant Climent de Llobregat, es va veure la necessitat de donar un nou impuls a la tasca que realitzem des del municipi en relació a la violència masclista, amb l'objectiu d'unificar tots els esforços, revisar i sistematitzar les nostres actuacions, i millorar la necessària coordinació entre els diferents àmbits d'intervenció i serveis implicats.

Atès que d'acord amb la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista "Els protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista han d'incloure un conjunt de mesures i mecanismes de suport, coordinació i cooperació destinats a les institucions públiques i altres agents implicats, que defineixen les formalitats i la successió d'actes que s'han de seguir per a executar-los correctament".

Vist que aquest impuls es concreta amb la definició i posta en marxa d'aquest nou Protocol, que esdevé una eina clau per a que les nostres intervencions siguin coherents i eficaces, i per a que la violència de gènere sigui cada vegada menys present en el nostre poble.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat
Baix Llobregat - Barcelona



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

**PROTOCOL D'ACTUACIÓ ENVERS LA
VIOLENCIA DE GÈNERE**

2015



ÍNDEX

PRESENTACIÓ

1. EL PROTOCOL I EL CIRCUIT D'ACTUACIÓ

1.1 OBJECTIUS DEL PROTOCOL

1.2 EL TREBALL EN XARXA

1.3 LA COMISSIÓ DE SEGUIMENT

2. EL FENOMEN DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

2.1 MARC NORMATIU

2.2 MARC CONCEPTUAL

2.3 MODEL D'INTERVENCIÓ INTEGRAL

3. ÀMBITS I RECURSOS DE LA XARXA D'ATENCIÓ I RECUPERACIÓ INTEGRAL

4. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ DELS DIFERENTS ÀMBITS IMPLICATS

4.1 SERVEIS SOCIALS

4.2 SISTEMA SANITARI

4.3 POLICIA LOCAL

4.4 JUSTÍCIA

4.5 ENSENYAMENT

5.- CIRCUIT



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

PRESENTACIÓ

Les Nacions Unides defineixen la violència contra les dones com *qualsevol acte de violència basat en el gènere que tingui o pugui tenir com a resultat un dany o sofriment físic, sexual o psicològic per a una dona, així com les amenaces d'aquests actes, la coacció o la privació arbitrària de la llibertat, tant si es produeixen a la vida pública com a la privada.*

Els drets de les dones són drets humans i, per tant, la violència de gènere és una greu vulneració d'aquests drets i un impediment perquè les dones puguin assolir la plena ciutadania, l'autonomia i la llibertat. En qualsevol cas, la violència contra les dones és la conseqüència de les relacions desiguals de poder existents entre dones i homes.

És per això, que l'ajuntament de Sant Climent de Llobregat manté un ferm compromís envers la defensa dels drets de les dones i treballa, des de l'any 2000 per aconseguir unes relacions igualitàries entre homes i dones, en les quals la violència no hi tingui cabuda.

L'any 2007, des de Serveis Socials de Sant Climent de Llobregat, es va elaborar un Protocol d'actuació contra la violència de gènere, però la seva posta en marxa no es va mantenir en el temps.

Per altra banda, els Cossos de Seguretat municipals i autonòmics disposen de documents que recullen les actuacions a realitzar en situació de violència contra les dones, són els anomenats *Procediments Normalitzats de Treball*.

L'any 2013, des del Pla de Polítiques de dones de Sant Climent de Llobregat, es va veure la necessitat de donar un nou impuls a la tasca que realitzem des del municipi en relació a la violència masclista, amb l'objectiu d'unificar tots els esforços, revisar i sistematitzar les nostres actuacions, i millorar la necessària coordinació entre els diferents àmbits d'intervenció i serveis implicats.

Aquest impuls es concreta amb la definició i posta en marxa d'aquest nou Protocol, que esdevé una eina clau per a que les nostres intervencions siguin coherents i eficaces, i per a que la violència de gènere sigui cada vegada menys present en el nostre poble.

1.- EL PROTOCOL I EL CIRCUIT D'ACTUACIÓ

El Protocol és l'instrument que orienta les persones professionals sobre com han d'actuar davant les situacions de violència i quina és la funció de cada servei implicat. És una eina fonamental per a una intervenció coordinada contra la violència de gènere.

D'acord amb la *Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista* "Els protocols per a una intervenció coordinada contra la violència masclista han d'incloure un conjunt de mesures i mecanismes de suport, coordinació i cooperació destinats a les institucions públiques i altres agents implicats, que defineixen les formalitats i la successió d'actes que s'han de seguir per a executar-los correctament".

L'activació i el bon funcionament d'un protocol es basa en la capacitat de coordinació dels recursos que integren el circuit i en la relació de cooperació i flexibilitat que les persones professionals implicades tenen amb aquest instrument.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

Així, per tal que aquest protocol sigui operatiu, cal que tots els agents implicats comparteixin els següents **principis**:

- Participació i consens en la definició de criteris únics i coherents amb relació a la intervenció en l'àmbit de la violència contra les dones.
- Voluntat de cooperació interdepartamental i interinstitucional necessària per poder organitzar les actuacions des dels diferents àmbits d'intervenció.
- Compromís formal per part de tots els agents implicats de conèixer, difondre i aplicar el protocol.
- Reconeixement i comprensió dels circuits específics i del circuit general, com a mapes orientadors i facilitadors d'itineraris d'intervenció.
- Compromís de prestar un bon servei a les dones.
- Compromís d'entendre l'actuació de cada servei com a part d'un tot.

1.1 OBJECTIUS DEL PROTOCOL

L'objectiu general del Protocol és garantir un abordatge integral de la violència masclista, oferint assistència i atenció personalitzada a les dones i els/les menors que en són testimonis i/o víctimes, fins a la seva recuperació, i treballant també per prevenir el problema i avançar cap a la seva eradicació.

Els objectius específics són:

1. Establir un marc de referència teòric i metodològic que orienti la intervenció dels diferents serveis.
2. Definir uns criteris d'actuació compartits i delimitar les competències dels diferents àmbits d'actuació.
3. Establir mecanismes de coordinació i cooperació que permetin una transmissió d'informació continuada i fluïda entre tots els agents implicats.

En definitiva, aquest protocol d'actuació contra la violència de gènere té una doble finalitat: garantir una atenció integral, personalitzada, eficaç i no victimitzadora de les dones, i ser una eina de suport a les persones professionals, que contribueixi a definir les seves responsabilitats i competències i a evitar, o disminuir, els processos d'esgotament i de desgast professional.

1.2 EL TREBALL EN XARXA

Per tal de portar a terme una intervenció integral és indispensable la implicació de diferents professionals, serveis i institucions que han de cooperar i actuar de forma coordinada per tal d'oferir respostes eficaces i de qualitat, optimitzar els recursos, evitar la victimització secundària¹ de les done-

¹ **Victimització secundària o revictimització:** maltractament addicional exercit contra les dones que es troben en situacions de violència masclista com a conseqüència directa o indirecta dels dèficits –quantitatius i qualitatius– de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, i també per les actuacions desencertades provinents dels agents implicats.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

contribuir a la sensibilització ciutadana i a la prevenció de la violència de gènere, evitant la seva normalització i naturalització.

Aquest abordatge integral i interdisciplinari implica adoptar un model de treball en xarxa i definir un circuit d'actuació que representa un sistema articulat on cada agent implicat sap què cal fer i qui té les competències per fer-ho.

Pel que fa a l'atenció, el Circuit representa el recorregut que pot fer una dona que es troba en una situació de violència de gènere. El coneixement del Circuit per part de totes les persones professionals permet unificar la informació que s'ofereix a la dona i procurar que l'atenció i els recursos als què accedeixi siguin els més adients.

Així, el Circuit suposa que cada agent implicat ha de dissenyar o redefinir els seus procediments i sistemes organitzatius en funció de tot el sistema; és a dir, cada agent forma part d'un tot que treballa conjuntament d'acord amb un model global.

Perquè aquest treball en xarxa sigui efectiu, cal tenir en compte algunes consideracions:

- **Els principis** en els quals se sustenta aquest model són la transversalitat i la complementarietat entre tots els serveis implicats.
- **Les regles bàsiques** per a la seva aplicació són la definició dels àmbits implicats, les competències, la delimitació de les funcions i la concreció de les tasques de cada servei.
- **Els requisits de funcionament** són la continuïtat en el temps, el desenvolupament de mecanismes de coordinació i comunicació, i el traspàs d'informació que garanteixi que totes les persones participants de la xarxa tinguin coneixement actualitzat de les actuacions dutes a terme per la resta de persones integrants. L'accés a la informació relativa al seguiment de l'atenció i tractament a les dones es restringeix als/a les professionals directament implicats/des.
- **Participació activa** dels diferents àmbits professionals, per tal de contribuir a millorar l'atenció a les dones, o qualsevol altre aspecte relacionat amb l'abordatge de la violència de gènere, incorporant objectius comuns per a una actuació global i integral.

1.3 LA COMISSIÓ DE SEGUIMENT

A fi de garantir l'adequada implementació del protocol i el bon funcionament del circuit o xarxa d'actuació, es crea una **Comissió de Seguiment**, com a òrgan tècnic que assumeix les funcions de:

- Ser el nucli impulsor i organitzatiu de la xarxa, mantenint la voluntat de cooperació interdepartamental i interinstitucional.
- Vetllar pel compliment dels objectius del protocol, avaluar-ne l'aplicació i promoure les millores i les actualitzacions que es deriven de l'avaluació.
- Consensuar i aplicar les estratègies i els instruments que contribueixin a fer més efectiu el tractament integral de la violència masculista.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

- Difondre i aplicar el protocol, tant entre els i les professionals dels serveis implicats, com entre altres agents clau de la comunitat i a tota la ciutadania.

Per tal d'acomplir aquestes funcions, la Comissió ha de desenvolupar les següents **actuacions**:

- Mantenir **espais de coordinació periòdics**, tenint en compte els recursos disponibles i el diferent grau d'implicació de serveis i institucions en el tractament de les situacions de violència masclista.
- Promoure la **utilització de formularis de derivació** i d'altres instruments que es puguin consensuar, a fi de facilitar la transmissió de la informació entre professionals.
- Proporcionar la **formació específica** necessària i la capacitat dels i de les professionals dels equips per garantir l'òptima aplicació del protocol.
- Desenvolupar, en funció de les necessitats detectades, els plans, programes o **circuits d'atenció específics** que complementin els protocol.

La Comissió Tècnica es reunirà **dues vegades l'any**, en reunió plenària, destinada a avaluar el funcionament de la xarxa i l'aplicació del protocol, i les vegades que es considerin necessàries per tal de treballar els casos que presentin major complexitat, així com per treballar els aspectes abans esmentats. A les reunions assisteix, almenys, una persona representant de cadascun dels serveis i institucions de la xarxa, tot i que en funció de les temàtiques que s'hi tractin, i per tal que el treball sigui operatiu, no sempre serà necessària la participació de tots els serveis.

La Comissió Tècnica estarà coordinada per la Tècnica Coordinadora de l'Àrea de Serveis Personals i per la Tècnica de Serveis Socials.

D'altra banda, per tal que la Comissió Tècnica compleixi amb les seves funcions i que l'aplicació del protocol sigui eficaç es requereix un compromís institucional que permeti legitimar les competències dels i les representants del circuit d'actuació perquè puguin executar les actuacions corresponents.

2. EL FENOMEN DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

2.1 MARC NORMATIU

Nivell internacional

- Declaració Universal dels Drets Humans. ONU 19 desembre 1948.
- CEDAW, 19 de desembre del 1979.
- Declaració 48/104 de l'Assemblea General de les Nacions Unides sobre l'eliminació de la violència contra la dona. 20 desembre 1993 a Viena.
- Conferències mundials sobre la dona (Mèxic 1975, Copenhaguen 1980, Nairobi 1985 i Beijing 1995).
- Resolució de la Comissió dels Drets Humans de les Nacions Unides 1997, que exhorta a tots els estats a condemnar la violència contra les dones.
- Resolució de la Comissió de Drets Humans 2001/49 sobre l'eliminació de la violència contra es dones.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

Nivell europeu

- Resolució A-44, del Parlament Europeu, 1986..
- Resolució del Parlament Europeu, 1997, obliga els estats a tenir una política adequada per prevenir i perseguir la violència contra les dones.
- Recomanació núm. 5, 2002, sobre la protecció de les dones contra la violència

Nivell estatal

- Constitució espanyola, 1978.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica.
- Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers.
- Llei orgànica 15/2003, de 25 de novembre de reforma del Codi Penal - Reial Decret 355/2004, pel qual es crea un registre central per la protecció de les víctimes de violència domèstica.
- Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Nivell autonòmic

- Estatut d'Autonomia de Catalunya, 2006. Atribueix a la Generalitat de Catalunya la competència exclusiva per regular mesures d'assistència social necessàries per protegir les víctimes de violència de gènere.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Protocol marc per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, Generalitat de Catalunya, any 2009.

2.2 MARC CONCEPTUAL

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, considera la violència contra les dones com l'expressió més greu de la cultura patriarcal que impedeix el desenvolupament dels drets, la igualtat i les llibertats de les dones. En concret, la defineix com:

La violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, tingui com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.

Aquesta violència es concreta en una diversitat d'abusos que pateixen les dones. Així, d'acord amb la llei catalana, podem distingir diferents formes de violència que poden tenir lloc en el marc d'unes relacions afectives o en altres àmbits com el laboral i el sociocomunitari.

Formes de violència masclista

a) Violència física: comprèn qualsevol acte o omissió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.

b) Violència psicològica: comprèn tota conducta o omissió intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaces, d'humiliació, de vexacions, d'exigència



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

d'obediència o submissió, de coerció verbal, d'insults, d'aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.

c) Violència sexual i abusos sexuals: comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de violència, d'intimidació, de prevalença o de manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.

d) Violència econòmica: consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, de llurs filles o fills, i la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

Àmbits de la violència masclista

- **Violència en l'àmbit de la parella:** consisteix en la violència física, psicològica, sexual o econòmica exercida contra una dona i perpetrada per l'home que n'és o n'ha estat el cònjuge o per la persona que hi té o hi ha tingut relacions similars d'afectivitat.
- **Violència en l'àmbit familiar:** consisteix en la violència física, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i les menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família, en el marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar. No s'hi inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella, definida en l'apartat primer.
- **Violència en l'àmbit laboral:** consisteix en la violència física, sexual o psicològica que es pot produir en el centre de treball i durant la jornada laboral, o fora del centre de treball i de l'horari laboral si té relació amb la feina, i que pot adoptar dues tipologies:
 - **Assetjament per raó de sexe:** el constitueix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona en ocasió de l'accés al treball remunerat, la promoció en el lloc de treball, l'ocupació o la formació, que tingui com a propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat de les dones i de crear-los un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.
 - **Assetjament sexual:** el constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una dona o de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.
- **Violència en l'àmbit social o comunitari:** comprèn les manifestacions següents:
 - **Agressions sexuals:** consisteixen en l'ús de la violència física i sexual exercida contra les dones i les menors d'edat que està determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per a demostrar poder i abusar-ne.
 - **Assetjament sexual.**
 - **Tràfic i explotació sexual de dones i nenes.**
 - **Mutilació genital femenina o risc de patir-la:** inclou qualsevol procediment que impliqui o pugui implicar una eliminació total o parcial dels genitals femenins o hi produeixi lesions, encara que hi hagi consentiment exprés o tàcit de la dona.
 - **Matrimonis forçats.**



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

- **Violència derivada de conflictes armats:** inclou totes les formes de violència contra les dones que es produeixen en aquestes situacions, com ara l'assassinat, la violació, l'esclavatge sexual, l'embaràs forçat, l'avortament forçat, l'esterilització forçada, la infecció intencionada de malalties, la tortura o els abusos sexuals.
- **Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones,** com ara els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

2.3 MODEL D'INTERVENCIÓ INTEGRAL

Aquesta perspectiva multidimensional i complexa de la violència que s'exerceix sobre les dones obliga a incorporar un model de comprensió que tingui en compte no només les característiques individuals i familiars de les persones (història de vida, violència en la infància, baixa autoestima, aprenentatge de models relacionals de dominació o de submissió...), sinó també les de l'entorn social i cultural. Per això, una intervenció integral ha de preveure, a més del treball directe amb les dones víctimes (i els seus fills i filles), accions adreçades a desvetllar els mites i estereotips culturals que sostenen aquesta violència i a promoure la igualtat de dones i homes. Es tracta, doncs, d'impulsar mesures que contemplin la prevenció, la detecció dels casos, i l'atenció i recuperació de les dones.

La Llei 5/2008, defineix aquestes actuacions de la següent manera:

- **Sensibilització:** conjunt d'accions pedagògiques i comunicatives encaminades a generar canvis i modificacions en l'imaginari social que permetin avançar cap a l'eradicació de la violència masclista.
- **Prevenció:** conjunt d'accions adreçades a evitar o reduir la incidència de la problemàtica de la violència masclista per mitjà de la reducció dels factors de risc, i impedir-ne així la normalització, i les encaminades a sensibilitzar la ciutadania, especialment les dones, en el sentit que cap forma de violència no és justificable ni tolerable.
- **Detecció:** posada en funcionament de diferents instruments teòrics i tècnics que permetin identificar i fer visible la problemàtica de la violència masclista, tant si apareix de forma precoç com de forma estable, i que permetin també conèixer les situacions en les quals s'ha d'intervenir, per tal d'evitar-ne el desenvolupament i la cronicitat.
- **Atenció:** conjunt d'accions destinades a una persona perquè pugui superar les situacions i les conseqüències generades per l'abús en els àmbits personal, familiar i social, tot garantint-ne la seguretat i facilitant-li la informació necessària sobre els recursos i els procediments perquè pugui resoldre la situació.
- **Recuperació:** etapa del cicle personal i social d'una dona que ha viscut situacions de violència en què es produeix el restabliment de tots els àmbits danyats per la situació viscuda.
- **Reparació:** conjunt de mesures jurídiques, econòmiques, socials, laborals, sanitàries, educatives i similars, preses pels diversos organismes i agents responsables, que contribueixen al restabliment de tots els àmbits danyats per la situació viscuda.

Aquest model d'intervenció integral permet entendre que superar una situació de violència requereix d'un procés, de durada indeterminada, que les dones han de fer per restablir els àmbits danyats per la violència i reorientar les seves vides. En aquest sentit, el principal objectiu de la intervenció professional és el d'acompanyar les dones en aquest procés de presa de decisions, potenciant la seva autonomia i apoderament, i activant els recursos que calguin per garantir la seva protecció i l'accés efectiu als seus drets.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

3. ÀMBITS I RECURSOS DE LA XARXA D'ATENCIÓ I RECUPERACIÓ INTEGRAL

Ates els diferents nivells d'actuació necessaris per portar a terme una intervenció integral, i la dificultat de preveure on s'adreçarà una víctima per demanar informació o ajut quan és objecte de maltractaments o violència de gènere, es crea un sistema que garanteixi que les institucions i professionals que rebin aquesta petició sàpiguen en tot moment què han de fer, com han d'actuar i a on s'ha d'adreçar a la víctima.

El Protocol d'actuació contra la violència de gènere de Sant Climent de Llobregat contempla la intervenció dels següents àmbits i recursos:

Serveis Socials

- Serveis Socials Municipals

Sistema Sanitari

- Centre d'Atenció Primària (CAP)
- Àrea Bàsica de Salut (ABS)
- Hospital de Viladecans
- Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA)
- Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ)
- Centre d'Atenció i Seguiment (CAS)

Cossos de seguretat

- Policia Local
- Mossos d'Esquadra

Justícia

- Col·legi d'advocats
- Jutjats

Ensenyament

- Professorat de l'educació primària i secundària
- Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP)

4. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ DELS DIFERENTS ÀMBITS IMPLICATS

4.1 SERVEIS SOCIALS

Funcions

- Rebre i atendre a les dones.
- Identificar la problemàtica de les dones.
- Informar sobre quines opcions té la víctima en cas de violència de gènere.
- Adreçar les dones que ho demanin a altres sistemes de la xarxa.
- Acompanyar les dones en els tràmits que hagin de realitzar.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

- Oferir recursos d'acolliment a les víctimes i infants en els casos necessaris.
- Garantir un abordatge integral a la víctima.
- Elaborar, conjuntament amb les dones i amb la resta de serveis implicats, un pla individualitzat de recuperació.
- Oferir i derivar a recursos que ajudin a la recuperació de les dones.
- Realitzar el seguiment social del cas.
- Donar suport a les iniciatives ciutadanes en relació amb la prevenció i les companyes de sensibilització social sobre la violència vers les dones.
- Formar part de la Comissió de seguiment.

Descripció de les actuacions

A. Dona que vol denunciar qualsevol forma de violència de gènere.

- Entrevista urgent amb la tècnica de Serveis Socials (dins de l'horari habitual de Serveis Socials, però amb una espera no major de 24 hores, i els dilluns, en cas que la dona s'hagi adreçat a un altre servei el cap de setmana).
- Acompanyament a l'ABS de referència per reconeixement i emissió del certificat de lesions.
- Tramitació de la denúncia a la Policia Local o Mossos d'Esquadra. En cas d'hospitalització de la dona, posar la denúncia segons els protocols interns del cos de seguretat.
- Acompanyament de la treballadora familiar, si la dona ho accepta.
- Actuació de protecció adient al cas: família extensa, Casa d'Acollida, acolliment d'urgència, SOJ, CIE.
- Elaboració d'un informe social per a la policia i/o el Jutjat.
- Coordinació amb la resta de serveis de la Xarxa per tal de tenir una valoració global de la situació de la dona i fer el diagnòstic.
- Elaboració, amb la dona, i a partir del diagnòstic fet des de la Xarxa, d'un Pla personalitzat de recuperació, incloent-hi els fills i filles menors.
- Seguiment de les actuacions per part de Comissió de seguiment.

B. Dona que no vol denunciar la situació

- Treballar amb la dona per a que sigui conscient de la situació que està vivint i de les opcions que té sortir-se'n.
- Seguir el protocol anterior però sense tramitar la denúncia, tenint en compte que sense denúncia la dona no pot ser derivada a un allotjament d'urgència. (això no és cert !)

4.2 SISTEMA SANITARI

Funcions

- Rebre i atendre les víctimes de maltractaments.
- Detectar les diferents formes de violència vers les dones.
- Informar a les dones dels serveis i recursos als seu abast.
- Informar als Serveis Socials dels casos de violència vers la dona detectats.
- Expedir el certificat mèdic de lesions i donar-ne trasllat al Jutjat de Guàrdia.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

- Establir mesures per a l'abordatge i la intervenció quan es detectin pràctiques tradicionals i convencionals perjudicials per a la salut i la sexualitat de les dones i menors i que vulneren els drets fonamentals de les persones (mutilacions genitals femenines, abusos ...)
- Fer prevenció des de l'atenció primària de salut.
- Promoure i col·laborar en campanyes de sensibilització a nivell sanitari i social.
- Formar part de la Comissió de seguiment.

Descripció de les actuacions

A. Dona que vol denunciar qualsevol forma de violència de gènere.

- Atenció sanitària. Certificat de lesions.
- Avís a la Policia Local o Mossos d'Esquadra, mitjançant trucada telefònica, perquè aquests acompanyin a tramitar la denúncia. En cas d'hospitalització de la dona, posar la denúncia segons els protocols interns del cos de seguretat.
- Informació a la dona dels seus drets i oferiment d'una entrevista urgent amb la tècnica de Serveis Socials.
- Derivació a Serveis Socials. Dins l'horari de Serveis Socials es fa trucada telefònica i s'envia informe exposant els fets i l'actuació portada a terme. Fora d'aquest horari, només s'envia informe.
- Seguiment de les actuacions per part de la Xarxa.

B. Dona que no vol denunciar aquesta situació

- Atenció sanitària. Certificat de lesions.
- Informació a la dona dels seus drets i orientació per a que s'adrexi a Serveis Socials.
- Informar a Serveis Socials, si la usuària ho permet. En cas que la persona sigui menor d'edat no és necessari aquest permís. Fora de l'horari de Serveis Socials, oferir a la dona la possibilitat de tenir una entrevista urgent amb la tècnica de Serveis Socials.
- Informe adreçat a la tècnica de Serveis Socials sobre els fets i l'actuació portada a terme.
- Avís als cossos de seguretat si es creu convenient segons la gravetat del cas.
- Seguiment de les actuacions per part de la Xarxa.

En cas de perill per a la integritat física de les dones:

- Si vol tornar a casa, trucar a la policia per fer l'acompanyament (si la usuària ho permet) i aquesta actuarà segons els seu protocol. En cas de menors, no cal consentiment.
- Si no vol tornar a casa, valorar la possibilitat d'allotjament amb la família extensa o orientar la dona a fer ús dels Serveis Socials per cercar altres alternatives.
- Valorar la necessitat de posar en coneixement del Jutjat de Guàrdia la situació de risc.
- Seguiment de les actuacions per part de la Xarxa.



4.3 POLICIA LOCAL

Funcions

- Rebre i atendre a les dones.
- Informar-les dels seus drets i dels tràmits que poden realitzar.
- Tramitar la denúncia.
- Donar informació i orientar-les sobre altres recursos i serveis del circuit.
- Avaluar la situació de cada dona i informar els Serveis Socials.
- Determinar i activar el procediment de protecció segons protocol intern..
- Aplicar i controlar el compliment de les ordres d'allunyament.
- Col·laborar en activitats de sensibilització social.
- Formar part de la Comissió de seguiment.

Descripció de les actuacions

Davant d'un requeriment en matèria de violència gènere, cal contactar amb les parts implicades (sigui a la via pública, domicili o altres llocs) i actuar d'acord amb els següents criteris:

A. Actuació amb la víctima

- La víctima s'ha de separar de l'autor/-a dels fets.
- Parlar amb la víctima sense que l'autor/-a dels fets hi estigui present, de manera que no tinguin contacte visual (podria intimidar-la amb gestos i/o verbalment).
- Tranquil·litzar i escoltar la víctima, recopilant la informació necessària per realitzar una primera valoració dels fets.
- Quan sigui necessari, cal gestionar l'assistència mèdica immediata, el servei d'ambulància o oferir acompanyament policial a un centre sanitari.
- Quan es consideri oportú, cal fer constar a la minuta policial l'estat emocional de la víctima i totes aquelles valoracions sobre el seu estat emocional que els agents actuants observin o considerin rellevants, sempre de manera objectiva i sense fer interpretacions.
- Si l'assistència sanitària immediata no és necessària, cal indicar a la víctima que s'adreci a un centre hospitalari per realitzar un reconeixement mèdic (posteriorment, s'ha d'adjuntar l'informe mèdic a la denúncia).
- En la primera assistència a la víctima, convé informar-la de la importància de denunciar aquests fets i que, malgrat no formalitzi la denúncia, s'ha de procedir d'ofici (llevat de les injúries i calúrnies).
- En tots els casos, cal filiar completament a la víctima i és molt important aconseguir un telèfon de contacte (d'ella o d'una persona propera) que estigui operatiu per poder-hi contactar amb posterioritat. Cal avisar la víctima que és probable que la Policia es posi en contacte amb ella.
- Si la primera assistència a la víctima es fa al carrer, és imprescindible formalitzar una Acta de manifestació (A 17) o una Acta oberta dels fets succeïts (A 10), tant si manifesta que no vol denunciar com si manifesta que sí però no dóna prou fiabilitat. Si no vol denunciar cal escriure a l'acta aquests extrems i se li ha de demanar que ho signi. Si això no es pot dur a terme cal deixar-ho reflectit posteriorment a la minuta policial.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

- Els agents actuants han d'adreçar la víctima a denunciar, ja sigui al Gabinet d'atenció a la víctima (GAV), a l'Oficina d'atenció al ciutadà (OAC) de l'Àrea Bàsica Policial (ABP) de la Policia de la Generalitat Mossos d'Esquadra i/o a la Comissaria de la Policia Local, on es faran càrrec de la instrucció de les diligències. Si la víctima no es presenta a dependències policials a denunciar, l'instructor ho ha de fer constar en una diligència.
- Instrucció de les diligències policials per violència domèstica i per violència de gènere.

B. Actuació amb l'autor dels fets

- Les praxis d'intervenció policial que fan referència a aquest apartat, donada la seva confidencialitat, quedaran ressenyades en un procediment normalitzat de treball intern.

C. Actuació amb els/les testimonis

- Per la instrucció d'atestats en matèria de violència domèstica i violència de gènere és rellevant la declaració dels testimonis. Per aquest motiu es recomana prendre's declaració en el lloc dels fets mitjançant una Acta de manifestació o en una Acta oberta.
- Si no és possible per les circumstàncies del moment, se'ls haurà de citar per tal que compareguin.

D. Altres actuacions

- Recollida d'indicis de violència a l'interior dels domicilis particulars.
- En la primera atenció a les dependències policials cal garantir la màxima discreció, confidencialitat i immediatesa possibles. Si es tracta de menors d'edat cal requerir la presència d'un dels seus pares, tutors/es, familiars o representant legal. En cas que no sigui possible, cal posar-ho en coneixement de la fiscalia de guàrdia. Sota cap concepte s'escoltarà en acta d'exploració a menors de 8 anys.
- Persecució d'ofici de les infraccions penals.
- Qualificació jurídica dels fets en l'atestat, tenint en compte els fets denunciats i les circumstàncies que els envolten.
- Abans d'iniciar la declaració, informar a la víctima del dret a sol·licitar assistència jurídica especialitzada i, si escau, gratuïta, de forma immediata o bé designar un advocat de la seva elecció.
- Informació a la víctima sobre la sol·licitud d'Ordre de Protecció.
- Informació a la víctima sobre els seus drets, per escrit i mitjançant les actes normalitzades corresponents (actes d'informació a la víctima).
- Informació a la víctima estrangera en situació administrativa irregular en territori espanyol (de manera clara i entenedora, requerir la presència de traductor/a que l'assisteixi a l'hora de prendre declaració, etc.).
- Seguiment per vetllar per la seguretat i confiança de les víctimes. La qualitat en la fase de seguiment del cas d'una víctima, passa perquè aquesta tingui confiança i seguretat en el cos policial que li dona aquest servei.



4.4 JUSTÍCIA

Funcions

- Garantir els drets de les dones.
- Assessorar sobre el procés iniciat a partir de la denúncia presentada.
- Garantir l'orientació i l'atenció jurídica a les dones, mitjançant els serveis jurídics especialitzats.
- Escoltar en audiència les parts implicades i decidir sobre l'Ordre de Protecció, adoptant les mesures penals i civils que es considerin.
- Participar i/o donar suport a la Comissió de seguiment.

Descripció de les actuacions

Amb la LO 1/2004 es creen els jutjats especialitzats de violència sobre les dones, amb l'objectiu de centralitzar les actuacions civils i penals, millorar l'agilitat del procés i garantir la seguretat jurídica de la víctima.

Ordre de Protecció

L'Ordre de Protecció és l'instrument que reconeix la Llei per a la salvaguarda dels drets de les dones que pateixen o han patit violència de gènere. És una resolució judicial que, en els casos en què existeixin indicis fonamentats de la comissió de delictes o faltes de violència de gènere i existeixi una situació objectiva de risc per a la víctima, ordena la seva protecció mitjançant l'adopció de mesures cautelars penals i civils, a més d'activar una sèrie de mesures d'assistència i protecció social.

Confereix a la víctima un estatut integral de protecció que pot fer valer davant de qualsevol autoritat i administració pública; això implica l'obligació dels jutjats de comunicar totes les Ordres de Protecció a l'Oficina d'atenció a la víctima del delictes. L'ordre de protecció implica el dret de la víctima a ser informada permanentment sobre la situació processal i penitenciària de l'agressor.

Qui la pot demanar?

- la víctima
- qualsevol persona que tingui amb la víctima alguna de les relacions de parentiu descrites a l'art. 173 CP
- el Ministeri Fiscal.

Els organismes o entitats assistencials (públics o privats) estan obligats a posar en coneixement del Jutjat o del Ministeri Fiscal els fets que puguin donar lloc a una Ordre de Protecció, quan tinguin coneixement o indicis que la víctima es troba en situació de risc.

On es presenta?

A qualsevol comissaria de policia (acompanyada de l'atestat policial), al jutjat, a la fiscalia, a les oficines d'atenció a la víctima, als serveis socials, a les institucions assistencials dependents de les administracions públiques i als serveis d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

Com s'adopta?

Un cop rebuda la sol·licitud, el jutge convoca les parts (víctima, agressor i Ministeri Fiscal) a una audiència urgent, que es celebrarà en un termini màxim de 72 hores. La no assistència de la víctima o de la persona sol·licitant de l'Orde de Protecció no determinarà necessàriament la suspensió de l'audiència.

L'audiència es realitzarà mitjançant la declaració separada de víctima i agressor, els seus fills i la resta de membres de la família.

Resolució: Concloua l'audiència, el Jutge dictarà auto en el que resoldrà el que procedeix i les mesures civils i penals que consideri.

La resolució d'Orde de Protecció es comunica a les parts, al punt de coordinació de les Administracions Públiques i a les Forces de Seguretat.

L'Orde de Protecció serà inscrita en el Registre Central per la protecció de les víctimes de la violència domèstica, on s'haurà de fer constar, igualment, si queda sense efecte.

Possibles mesures a adoptar

- Mesures Penals

Són mesures de caràcter provisional; la vigència l'establirà el jutge. En principi, es mantindran fins que es dicti sentència i, en tot cas, mentre es tramitin els eventuals recursos. Són les següents:

- Prohibició de residir en determinats llocs
- Prohibició d'aproximar-se a determinats llocs
- Prohibició d'aproximar-se o comunicar-se amb la víctima
- Suspensió del dret a la tinença i ús d'armes
- Presó provisional

Pel que fa als supòsits d'incompliment d'ordres d'allunyament, ordres de protecció o mesures de seguretat o cautelars o de la mateixa naturalesa, s'estableix pena de presó o privació de llibertat, de 6 mesos a 1 any, en el cas de trencament de condemna, i multa durant 12 a 24 mesos en els altres casos.

- Mesures Civils

Sens perjudici del que estableix l'art. 158 del Codi Civil, la LO 1/2004 estableix les següents:

- Atribució de l'ús de l'habitatge familiar
- Determinació del règim de custòdia i visites i comunicació amb fills/es
- Règim de prestació d'aliments
- Qualsevol altra mesura que es consideri

Aquestes mesures tenen limitada la seva vigència en 30 dies. En aquest termini han de ser ratificades, modificades o deixades sense efecte pel jutge civil. Si en el termini de 30 dies la víctima no insta un procediment civil, aquestes queden sense efecte. Si dins d'aquest termini es



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

presenta la demanda, les mesures es poden prorrogar durant 30 dies més, a contar des de la presentació de la demanda.

A més de les mesures penals i civils, l'Orde de Protecció permet adoptar les següents:

- Sortida obligatòria de l'imputat del domicili on hagi estat convivint amb la víctima o residència de la unitat familiar, i prohibició de tronar-hi.
 - Excepcionalment, autorització a la víctima perquè concerti amb una agència o societat pública d'arrendament d'habitatges, la permuta de l'habitatge familiar per un altre, durant el temps i les condicions que es determinin.
 - Suspensió de l'exercici de la pàtria potestat i/o de la guarda i custodia de menors.
 - Suspensió del règim de visites o establiment d'un règim de visites vigilat en algun servei especialitzat.
- Mesures assistencials

Aquelles mesures que s'atorguen en virtut dels drets que reconeix la LO 1/2004, per exemple, Renda Activa d'Inserció, altres ajuts econòmics, escolarització immediata dels fills/es...

4.5 ENSENYAMENT

Funcions

- Aplicar mecanismes de detecció de situacions de violència contra les dones i els seus fills/filles.
- Informar als Serveis Socials de les manifestacions de patiment o de situacions de maltractament observades en les/els alumnes o en el seu entorn familiar.
- Desenvolupar i posar en pràctica Programes de coeducació.
- Educar en el marc de la cultura de la pau i els drets humans fonamentals.
- Portar a terme programes de formació, informació i prevenció de la violència vers els dones, les joves i les nenes.
- Desenvolupar accions de sensibilització.
- Formar part de la Comissió de seguiment.

Descripció de les actuacions

Amb independència de si les dones volen o no posar denúncia, sempre es farà derivació a Serveis Socials.

El protocol s'aplicarà en cas de detectar alguna situació de risc o tenir sospites d'existència de violència per part d'algun/a alumne/a del centre o dels seus familiars.

- Informació per part de EAP de la situació i derivació del cas a Serveis Socials dins de l'horari habitual (trucada telefònica) o bé a la Comissió Social.
- Orientació a la persona adulta a fer ús de Serveis Socials.
- Avís als cossos de seguretat en els casos que la gravetat de la situació ho requereixi.
- Seguiment de les actuacions per part de la Xarxa.



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

5. CIRCUIT GENERAL D'ACTUACIÓ

ANNEX: ADRECES I RECURSOS D'INTERÈS

SERVEIS SOCIALS AJUNTAMENT DE SANT CLIMENT DE LLOBREGAT

Tècnica de Serveis Socials: Isabel María Cortés Cabañas
Plaça de la Vila, 1
936580791

POLICIA LOCAL DE SANT CLIMENT DE LLOBREGAT

Avinguda Prat de la Riba, s/n
936593030

ABS DE SANT CLIMENT DE LLOBREGAT

Plaça de la Vila, 1
936371112

OFICINA D'ATENCIÓ A LA VÍCTIMA MOSSOS D'ESQUADRA – ABP Sant Boi de Llobregat

c/. Joan Baptista Milà i Rebull, 24
93.557.58.45 / 112

SERVEI D'ACOLLIMENT PER A DONES MALTRACTADES

Són establiments residencials temporals que tendeixen a suplir la llar familiar i proporcionar una atenció integral a les dones víctimes de violència. Inclou atenció psicològica, social, assessorament jurídic, acolliment i convivència, allotjament i manutenció, descans, lleure i higiene.

Per ingressos d'urgència cal contactar amb Serveis Socials (al seu horari) o bé amb la policia local (fora de l'horari de Serveis Socials).

Per ingressos no urgents, el cas ha de passar per Serveis Socials

Tant l'adreça com el telèfon d'aquest recurs és confidencial.

TELEASSISTÈNCIA PER A DONES MALTRACTADES

Servei d'alarma telefònica per a dones maltractades, amb dependència de Creu Roja. És un servei gratuït.

És un recurs de suport i protecció per a dones que pateixen o han patit maltractament i que estiguin o es considerin amenaçades. Les beneficiàries no han de conviure amb l'agressor. Funciona 24 hores al dia 365 dies l'any. Disposa de coordinació amb la policia local.

Per sol·licitar el servei cal adreçar-se a Serveis Socials.

TELÈFON D'ATENCIÓ A LES DONES AMB SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA. INSTITUT CATALÀ DE LA DONA

900900120

ATENCIÓ CIUTADANA

012

TELÈFON VÍCTIMA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

016



Ajuntament de Sant Climent de Llobregat

Baix Llobregat - Barcelona

Atès que l'objectiu general del Protocol és garantir un abordatge integral de la violència masclista, oferint assistència i atenció personalitzada a les dones i els/les menors que en són testimonis i/o víctimes, fins a la seva recuperació, i treballant també per prevenir el problema i avançar cap a la seva eradicació.

Es proposa al Ple el següent acord:

PRIMER.- APROVAR el protocol d'actuació envers la violència de gènere de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat.

SEGON.- PUBLICAR l'anterior protocol al Butlletí Oficial de la Província, al tauler d'anuncis de l'Ajuntament i al web municipal.

L'Alcalde

Isidre Sierra Fusté

Sant Climent de Llobregat, 29 d'octubre de 2015